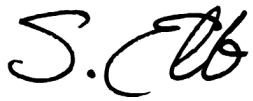
PROCÉDURE DE CERTIFICATION QUALIOPI

Système de management de la qualité — QUALIPRO CERTIFICATION

RÉFÉRENCE
PR-01

VERSION
V10

APPLICABLE AU
31/10/2026

	NOM	DATE	SIGNATURE
Rédaction	Selim KEBLI (Responsable Qualité)	31/10/2026	
Vérification	Salim ELBOUZAKHTI (Responsable	31/10/2026	
Approbation	Selim KEBLI (Président)	31/10/2026	

Maîtrise documentaire

Ce document est géré dans NEXUS conformément à la procédure MA-02 « Maîtrise des documents et des enregistrements ». Toute mise en application archive automatiquement la version précédente, avec sa note de révision.

Document édité depuis NEXUS le 02/11/2026. Seule la version en vigueur dans l'application fait foi.

Tableau des évolutions

Indice	Date	Évolution	Nature des évolutions
V1	01/09/2023	Création	Création de la procédure, document pivot du système : 22 sections, de la prise d'information au transfert de certification et à la confidentialité. Diffusée publiquement. L'archive V1 est visée au 01/12/2023 ; l'historique retient le 01/09/2023 à partir de la V2
V2	28/05/2024	Demande du COFRAC	Attribution nominative des tâches au responsable opérationnel dans tout le processus (vérification du dossier, envoi du contrat, planification, choix de l'auditeur, édition du certificat, transfert) ; coordonnées de prise d'information mises à jour (téléphone du responsable opérationnel) ; annuaire des certifiés « accessible sur demande » au lieu de « depuis le site internet » ; suppression de la mention d'outil d'audit à distance ; corrections de coquilles (dont un nom d'organisme erroné en §11.1)
V3	05/08/2024	Demande du COFRAC	Refonte majeure (texte accru d'environ 50 %) : nouvelle section 23 « Confidentialité des informations de l'organisme » (ministère, COFRAC, DGCCRF) ; section 21 « Procédure d'usage des marques » développée ; contexte réglementaire complété (décrets 2020-894, 2021-1851, 2023-1350, arrêtés, obligation de veille) ; collecte de la demande selon l'arrêté du 31 mai 2023 (SIREN, BPF, organigramme, déclaration sur l'honneur) ; cycle de certification de 3 ans explicité ; 17 indicateurs pouvant porter une non-conformité majeure ; refus notifié sous 30 jours ; surveillance refondue (questionnaire préalable, revue ciblée d'indicateurs, pause 75 min, synthèse 1 h) ; renouvellement détaillé (décision sous 4 mois)
V4	01/10/2024	Mise en conformité	Nature déclarée : « modification pour mise en conformité ». Archive non retrouvée : le PDF classé V4 à l'archivage est en réalité l'édition V5 (estampillée « V5 - 13/04/2025 ») — les modifications propres à la V4 ne peuvent pas être isolées de celles de la V5
V5	13/04/2025	Audit COFRAC	Suite de l'évaluation initiale COFRAC (10-11/04/2025). Cumul V4+V5 constaté par rapport à la V3 : §19 étendu aux signalements (suspension conservatoire, confidentialité du signalant) ; choix de l'auditeur confié au responsable qualité (§7.1) ; documents d'audit partagés sous 3 jours ouvrés (§7.2) ; rapport remis à QUALIPRO CERTIFICATION sous 48 h, délais de levée comptés depuis la fiche d'écart — 30 jours pour une majeure (§8.2) ; suppression du représentant externalisé (§8.1) ; procédure contradictoire avec délai de réponse de 10 jours ouvrés (§16)
V6	22/04/2025	Aller-retour COFRAC	Gouvernance des décisions sensibles : la réduction (§15) et la suspension ou le retrait (§16) sont décidés par une personne indépendante — membre du comité d'impartialité ou auditeur qualifié n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue — avec traçabilité dans le CRM ; la décision de transfert est confiée à un intervenant externe indépendant (§17). Aucun autre changement de fond
V7	14/08/2025	Aller-retour COFRAC	Délais de mise à disposition ramenés à 24 heures : documents du dossier d'audit (§7.2) et envoi du plan d'audit (§7.3) ; ajout de la relecture critique obligatoire des non-conformités par le responsable opérationnel avant toute décision, tracée au formulaire de revue de décision (§8.2)

V8	09/01/2026	Modification	Modification des §8.1 et 8.2 : feuille de présence renseignée par demi-journée d'audit ; présence obligatoire du dirigeant ou d'un salarié — un consultant ne peut pas s'y substituer ; échantillonnage non communiqué avant la réunion d'ouverture ; délais de rapport (10 jours). Reprise dans NEXUS sous la référence PR-01, à la charte (tableau des évolutions, sommaire, visas) : documents du dossier d'audit accessibles à l'auditeur depuis son espace NEXUS (§7.2) ; formulaire de revue documentaire et décision de certification tenu dans le CRM NEXUS (§9) ; renvoi à la procédure MA-05 « Maîtrise des réclamations et appels », en libre consultation sur le site internet (§19)
V9	27/08/2026	Modification suite à l'évaluation de surveillance COFRAC	§ 14 précisé : liste des situations de déclenchement rendue exhaustive (« exclusivement dans les situations suivantes ») ; seuils objectifs d'audit complémentaire systématique — cinq non-conformités majeures ou plus, ou huit non-conformités toutes gravités confondues sur un même audit (en deçà, revue documentaire des fiches de résolution) ; déclencheur lié à la communication de l'organisme reformulé en termes objectifs (signalement étayé, § 19) ; paragraphe de conditions non discriminatoires (critères objectifs identiques pour tous, décision motivée et tracée, notification, voies de recours). § 8.2 mis en cohérence (renvoi aux critères et seuils du § 14). § 6.2 : Modification du test de connexion : peut être réalisé uniquement par l'auditeur. § 17 « Transfert d'une certification » complété : le certificat émis après une décision de transfert conserve les dates de début et de fin de validité du cycle en cours et porte la mention « Certification reprise le » suivie de la date de la décision de transfert, enregistrée au registre des certifications et reprise automatiquement sur le certificat, la fiche du dossier et les envois ; cette mention ne figure que sur les certificats issus d'un transfert. § 10 « Émission du certificat » complété : la date de reprise ajoutée à la liste des informations portées par le certificat en cas de transfert.
V10	31/10/2026	Évolution réglementaire	Mise en conformité avec le décret n° 2026-728 du 1er août 2026 (référentiel national qualité à 33 indicateurs), l'arrêté du 28 octobre 2026 relatif aux modalités d'audit et d'accréditation en matière de certification qualité des organismes de formation et le guide de lecture du référentiel national qualité, version 10 : textes de référence (§ 1, 4) ; version du référentiel fixée par QUALIPRO CERTIFICATION pour chaque audit et transition jusqu'au 31 décembre 2026, avec tableau de correspondance (§ 3, 22) ; SIRET des sites, compte rendu du conseil de perfectionnement des CFA, indicateurs « nouveaux entrants » et contenu de la proposition contractuelle (§ 6.2) ; barème de la surveillance et majoration nouvel entrant (§ 6.4, 11) ; choix de l'auditeur (§ 7.1) ; documents du dossier d'audit et plan d'audit (§ 7.2, 7.3) ; participants à l'audit et contrôle de leur identité et de leur qualité, lieu d'audit des CFA, échantillonnage représentatif de l'activité détaillée, signalement des dysfonctionnements par les auditeurs (§ 5, 8.1) ; conclusions revues puis notifiées sous 10 jours ouvrés, pondération des non-conformités (§ 8.2, 11) ; SIRET des sites sur le certificat (§ 10) ; socle et cas de surveillance sur site, retrait d'une catégorie sans activité (§ 11, 11.1, 11.2, 15) ; renouvellement décidé après l'échéance et renouvellement demandé à un autre certificateur (§ 12, 16) ; extension (§ 13) ; changement de gouvernance des nouveaux entrants (§ 5, 10, 14, 16) ; frais des audits complémentaires (§ 14) ; transfert entrant et sortant (§ 17) ; sites des CFA (§ 18.2, 18.4) ; signalements des auditeurs (§ 19, 23) ; information des clients (§ 20).

Table des matières

Tableau des évolutions 2
1. Objet 5
2. Domaine d'application 5
3. Modalités d'application 5
4. Contexte réglementaire 5
5. Engagement de l'organisme prestataire 6
6. Demande de certification et contrat 7
6.1 Prise d'information 7
6.2 Demande de certification et proposition commerciale 7
6.3 Nouvelle demande après un refus de certification 9
6.4 Durée du cycle de certification et des audits 9
6.5 Organisme disposant déjà d'une certification ou d'une labellisation 10
7. Organisation des audits 10
7.1 Choix de l'auditeur 10
7.2 Planification de l'audit 11
7.3 Plan d'audit 11
8. Réalisation des audits 11
8.1 Déroulement de l'audit 11
8.2 Conclusion de l'audit 12
9. Prise de décision de certification 13
10. Émission du certificat 14
11. Les audits de surveillance 15
11.1 Méthode d'analyse des risques pour un audit de surveillance sur site 17
11.2 Modalités de l'audit à distance 17
12. Renouvellement de la certification 18
13. Extension et certification d'une nouvelle catégorie d'actions 19
14. Déclenchement d'audit complémentaire 19
15. Réduction du champ ou du périmètre de certification 21
16. Décisions défavorables : procédure contradictoire, suspension, retrait et cessation 21
17. Transfert d'une certification 23
18. Certification multisite 24
18.1 Éligibilité d'un organisme multisite à la certification 24
18.2 Méthodologie d'audit avec échantillonnage des sites 25
18.3 Conditions de certification 25
18.4 Ajout de sites 25
19. Traitement des plaintes, des appels et des signalements 25
20. Changements ayant des conséquences sur la certification 26
21. Procédure d'usage des marques 26
22. Référentiel de certification Qualiopi 27
23. Confidentialité des informations de l'organisme 27

1. Objet

Les acteurs de la formation doivent démontrer la qualité des actions de formation professionnelle pour pouvoir bénéficier de fonds mutualisés et publics, en se certifiant auprès d'un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou en cours d'accréditation.

Ces organismes doivent notamment respecter les critères du référentiel national qualité mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail (décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié, notamment par le décret n° 2026-728 du 1er août 2026 : 33 indicateurs à compter du 1er novembre 2026) et les modalités d'audit fixées par l'arrêté du 6 juin 2019 modifié, notamment par l'arrêté du 28 octobre 2026.

QUALIPRO CERTIFICATION, organisme certificateur indépendant et tierce partie, délivre la certification après un audit constatant que les engagements et les critères du référentiel national sont appliqués par les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

Cette certification permet aux organismes qui financent les actions de formation d'avoir la garantie que les organismes prestataires respectent le référentiel national et peuvent ainsi bénéficier de leurs financements. La certification atteste de la qualité des actions de formation professionnelle et de la mise en place de l'amélioration continue.

Cette procédure explique étape par étape le processus mis en œuvre au sein de QUALIPRO CERTIFICATION concernant les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences désirant accéder à la commande publique ou mobilisant des fonds publics ou mutualisés, et prestataires d'actions de formation continue, de bilans de compétences, d'accompagnement à la VAE et d'actions de formation par apprentissage.

2. Domaine d'application

Le domaine couvre les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA) ou en cours d'enregistrement.

Ce référentiel s'applique à tous les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, quels que soient leur statut, leur organisation, le type de formation, le nombre de salariés et leur chiffre d'affaires.

Le référentiel national contient des critères spécifiques selon le profil de l'organisme prestataire :

- Les actions de formation (L. 6313-1-1°) ;
- Les bilans de compétences (L. 6313-1-2°) ;
- Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (L. 6313-1-3°) ;
- Les actions de formation par apprentissage (L. 6313-1-4°)

Le référentiel s'applique aussi bien aux organismes réalisant des actions de formation en propre qu'à des organismes partiellement ou totalement sous-traitants.

3. Modalités d'application

Ce document est applicable à compter du 31/10/2026. Les audits réalisés, jusqu'au 31 décembre 2026, dans les conditions applicables au 31 octobre 2026 restent régis, sur les points concernés, par la version précédente de la présente procédure (§ 22).

4. Contexte réglementaire

La certification des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences est une certification de processus selon un dispositif réglementaire. Les textes réglementaires applicables dans le cadre du processus de certification sont :

- loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, en particulier son article 6 ;
- décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle ;
- décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;
- arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail, modifié par les arrêtés des 24 juillet 2020, 31 mai 2023 et 28 octobre 2026 ;
- arrêté du 30 avril 2024 fixant le contenu et les modalités de transmission du bilan annuel des organismes certificateurs ;
- guide de lecture du référentiel national qualité, version 10 (octobre 2026), publié sur le site internet du ministère du Travail, et guide de lecture du référentiel national qualité, version 9 du 8 janvier 2024, pour les audits réalisés jusqu'au 31 décembre 2026 dans les conditions applicables au 31 octobre 2026 (§ 22) ;
- questions-réponses « Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences » en vigueur, publié sur le site internet du ministère du Travail ;
- décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle ;
- arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs ;
- décret n° 2021-1851 du 28 décembre 2021 portant dispositions complémentaires relatives à la certification mentionnée à l'article L. 6316-1 du code du travail ;
- arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation ;
- décret n° 2023-1350 du 28 décembre 2023 portant diverses mesures relatives au compte personnel de formation ainsi qu'au bilan de compétences et visant à lutter contre la fraude à ce compte et à interdire le démarchage de ses titulaires ;
- décret n° 2026-728 du 1er août 2026 (référentiel national qualité à 33 indicateurs à compter du 1er novembre 2026) ;
- arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail, modifié (impartialité, compétences et déontologie des auditeurs à compter du 1er janvier 2027) ;
- arrêté du 28 octobre 2026 relatif aux modalités d'audit et d'accréditation en matière de certification qualité des organismes de formation (NOR : TRSD2609878A).

Tous les textes sont disponibles sur le site du ministère du Travail. Dans le cadre de sa veille, il revient à l'organisme en cours de certification, certifié ou suspendu de s'informer des évolutions réglementaires et des mises à jour des documents applicables, et de s'y conformer.

5. Engagement de l'organisme prestataire

L'organisme prestataire concourant au développement des compétences s'engage à :

- prendre connaissance de la présente procédure de certification de QUALIPRO CERTIFICATION ;
- répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre des changements appropriés communiqués par QUALIPRO CERTIFICATION ;
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite de l'évaluation et de la surveillance — y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen (documentation et enregistrements, accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants concernés, ainsi que l'accès à une session de formation choisie

par l'auditeur, organisée avec lui, et, pour les formations à distance, à une séquence de formation en direct, telle qu'une classe virtuelle, ou à l'environnement numérique d'apprentissage au moyen d'un accès en consultation) —, pour l'instruction des réclamations et pour la participation d'observateurs aux audits, le cas échéant ;

- veiller à ce que seuls le ou les dirigeants et, le cas échéant, les salariés qu'ils mandatent et qui occupent un emploi permanent participent aux audits, et à ce qu'ils justifient de leur identité et de leur qualité auprès de l'auditeur au démarrage de l'audit ; aucun consultant ni accompagnateur extérieur ne participe à l'audit, même en qualité d'observateur, les observateurs mentionnés ci-dessus étant ceux que désignent QUALIPRO CERTIFICATION ou l'instance nationale d'accréditation ;
- faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
- ne pas utiliser la certification de ses services d'une façon qui puisse nuire à QUALIPRO CERTIFICATION, ni faire de déclaration sur la certification de ses services que QUALIPRO CERTIFICATION puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée ;
- en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y font référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification ;
- s'il fournit des copies de documents de certification à autrui, les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification ;
- en faisant référence à la certification de ses services dans des supports de communication (documents, brochures, publicité), se conformer aux exigences de QUALIPRO CERTIFICATION et aux spécifications du programme de certification ;
- se conformer à toutes les exigences prescrites dans le programme de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au service ;
- conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et les mettre à la disposition de QUALIPRO CERTIFICATION sur demande ;
- prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les services qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification, et documenter les actions entreprises ;
- informer sans délai QUALIPRO CERTIFICATION des changements qui peuvent entraîner des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification ;
- s'il a été certifié en tant que nouvel entrant, avertir sans délai QUALIPRO CERTIFICATION, notamment depuis son espace client, de tout changement substantiel de sa gouvernance et de ses statuts — changement de dirigeant, de contrôle (associé majoritaire), de forme juridique ou d'objet social — intervenant dans les quatorze mois suivant sa première certification : la certification est alors suspendue dans l'attente d'un audit complémentaire sur site, d'une durée et d'un contenu similaires à ceux de l'audit de surveillance ; à défaut de signalement, QUALIPRO CERTIFICATION engage une procédure de retrait de la certification (§ 10 et 16) ;
- respecter l'utilisation de la marque de QUALIPRO CERTIFICATION et la marque du ministère du Travail, QUALIOPI.

6. Demande de certification et contrat

6.1 Prise d'information

Le candidat peut se renseigner sur l'offre de QUALIPRO CERTIFICATION par téléphone (numéro disponible sur le site internet) ou par courriel (mail de contact disponible sur le site internet).

6.2 Demande de certification et proposition commerciale

Les organismes prestataires qui le souhaitent peuvent accéder en ligne à la demande de certification via le formulaire de QUALIPRO CERTIFICATION. Ce formulaire liste les informations et les documents nécessaires pour

collecter les prérequis d'accès au processus de certification.

Conformément à l'article 1 bis de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit, dans sa rédaction issue de l'arrêté du 28 octobre 2026, QUALIPRO CERTIFICATION doit collecter les informations suivantes auprès de l'organisme candidat :

- la dénomination de l'organisme et son numéro d'enregistrement au répertoire Sirene (numéro SIREN) ;
- le statut juridique de l'organisme et les coordonnées du dirigeant pour les personnes morales, ou de la personne physique candidate ;
- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité, ou la preuve du dépôt de la demande d'enregistrement datant de moins de trois mois ;
- les catégories d'actions concernées par la certification ;
- une description de l'activité de l'organisme précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 mises en œuvre, et indiquant s'il réalise des formations en tout ou partie à distance, en situation de travail, en alternance ou certifiantes, ainsi que s'il confie la réalisation de formations à un autre organisme ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme ;
- la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée, avec leur numéro SIRET (y compris pour un organisme monosite) ;
- un organigramme nominatif et fonctionnel de l'organisme ;
- le cas échéant, les preuves de certifications ou labellisations déjà obtenues, leur validité et leur périmètre ;
- pour les centres de formation d'apprentis, le compte rendu du dernier conseil de perfectionnement ou, à défaut, pour les nouveaux entrants, la preuve de constitution du conseil de perfectionnement ;
- la période souhaitée pour l'audit ;
- le dernier bilan pédagogique et financier transmis conformément à l'article L. 6352-11 du code du travail ou, à défaut, pour les organismes débutant leur activité, le montant des produits perçus par catégorie de financeur, établi à partir des données comptables issues du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées. Dans ce cadre, l'organisme certificateur peut être amené à valider l'état des produits par l'examen, sur place, des données comptables retenues.

L'organisme candidat valide en cochant les cases correspondante, en fin de formulaire, plusieurs déclarations sur l'honneur, attestant qu'il n'a pas, à la date de conclusion du contrat, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées, ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois sur ces catégories.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à l'organisme certificateur ou lors de l'audit peut entraîner le refus de la certification, à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par l'organisme certificateur.

Après réception de la demande de certification, le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION vérifie l'ensemble des documents et des informations envoyés par le client. En cas de dossier incomplet, il revient vers l'organisme. Si les éléments manquants ne sont pas apportés sous 30 jours après réception du dossier, QUALIPRO CERTIFICATION ne pourra pas réaliser la prestation de certification.

Après étude, une proposition de contrat est envoyée par le responsable opérationnel au candidat, via le « Contrat de certification Qualiopi ». L'envoi de la proposition contractuelle contient :

- les informations sur la prestation ;
- une proposition financière et la durée de l'audit objet du contrat, calculée selon le barème de l'article 4 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié (§ 6.4), ainsi que les règles applicables aux audits suivants du cycle : durée fixée par le barème réglementaire en vigueur à la date de l'audit — y compris, pour un nouvel entrant, la majoration de la surveillance —, prix selon la grille tarifaire (TB-03) en vigueur, déplacements inclus, et audit de surveillance sur site lorsque la réglementation l'impose, notamment pour un nouvel entrant et pour un organisme réalisant des actions de formation par apprentissage (§ 11) ;
- le programme d'audit pour le cycle de certification ;

- les informations saisies par le candidat dans le formulaire en ligne ;
- la règle qui fixe la version du référentiel et du guide de lecture applicable à chaque audit (§ 22) et le lien du référentiel national qualité et de son guide de lecture publiés sur le site du ministère du Travail.

Dès la réception du « Contrat de certification Qualiopi » signé par le client, le responsable opérationnel peut planifier la réalisation de l'audit initial de certification. La proposition contractuelle n'est valide qu'après cette validation positive.

Dans le cas où le client accepte les audits à distance, un test de faisabilité de visioconférence peut être réalisé par l'auditeur, avant l'audit.

Pour la vérification de la conformité de l'organisme audité aux exigences du référentiel national mentionné à l'article L. 6316-3 du code du travail, est considéré comme nouvel entrant :

- un prestataire d'actions concourant au développement des compétences dans sa première année d'activité ;
- un prestataire qui débute une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.

Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 24, 25 et 26 font l'objet de modalités d'audit adaptées : l'audit initial vérifie la formalisation du processus, la mise en œuvre effective étant vérifiée à l'audit de surveillance. Les indicateurs 22 et 32 sont audités sur leur mise en œuvre dès l'audit initial ; pour un audit réalisé, jusqu'au 31 décembre 2026, dans les conditions applicables au 31 octobre 2026 (§ 22), la liste comprend onze indicateurs, dont les indicateurs 22 et 32. Le statut de nouvel entrant est établi par catégorie d'actions lors de la revue de la demande. Il entraîne en outre la majoration de la durée de la surveillance (§ 6.4), sa réalisation sur site et la revue de tous les indicateurs applicables (§ 11), ainsi que le suivi de la gouvernance de l'organisme pendant les quatorze mois suivant sa première certification (§ 5, 11 et 16).

Si un organisme certifié sur un site unique étend son activité sur un ou plusieurs sites, il satisfait à un nouvel audit initial conformément aux modalités d'audit d'un organisme multisite. À cet effet, un nouveau contrat est conclu avec l'organisme certificateur.

6.3 Nouvelle demande après un refus de certification

L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Ce délai passé, il indique à l'organisme certificateur les non-conformités qui lui ont été signalées et démontre qu'elles ont été résolues.

Lorsque l'organisme retourne le contrat signé accompagné du règlement de la facture, le responsable opérationnel ouvre un dossier client et met en place les moyens pour exécuter le contrat.

6.4 Durée du cycle de certification et des audits

Le cycle de certification des organismes audités à partir du 1er janvier 2021 est de 3 ans, date à laquelle un audit de renouvellement est nécessaire.

Les durées des audits initiaux, de surveillance, de transfert et des certifiés CNEFOP sont fixées par l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail, modifié notamment par l'arrêté du 28 octobre 2026. Principes : définition d'une durée de base, ajout de durées différenciées par type d'actions, logique de combinaison de types d'actions possible, et prise en compte de la taille de l'organisme (chiffre d'affaires en formation professionnelle). Les durées appliquées sont celles du barème de l'article 4 de cet arrêté (un jour valant sept heures), dans sa version applicable à l'audit — barème issu de l'arrêté du 28 octobre 2026 ou, pour un audit réalisé jusqu'au 31 décembre 2026 dans les conditions applicables au 31 octobre 2026, barème applicable à cette date (§ 22) : elles ne font pas l'objet d'un barème interne, la durée retenue pour chaque dossier étant calculée depuis les données de la demande (catégories d'actions, chiffre d'affaires, nombre de sites, statut de nouvel entrant) et contrôlée en revue de décision (FO-17 §3.5).

Le barème de l'audit initial et de l'audit de renouvellement n'est pas modifié par l'arrêté du 28 octobre 2026. Barème de l'audit de surveillance issu de cet arrêté :

- chiffre d'affaires inférieur à 150 000 € : 0,5 jour, auquel s'ajoute 0,5 jour pour les actions de formation par apprentissage ;
- chiffre d'affaires de 150 000 € à moins de 750 000 € : 1 jour, auquel s'ajoute 0,5 jour pour les actions de formation par apprentissage ;
- chiffre d'affaires de 750 000 € ou plus : 1 jour, auquel s'ajoutent 0,5 jour par catégorie d'actions de formation, de bilans de compétences et de VAE, et 1 jour pour les actions de formation par apprentissage ;
- dans tous les cas, 0,5 jour par site échantillonné, fonction centrale non comprise.

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance est majorée d'une demi-journée ; cette majoration est d'une journée s'il réalise des formations par apprentissage ou si son chiffre d'affaires est égal ou supérieur à 750 000 €. Ces majorations permettent la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est auditée à l'audit de surveillance. Pour un audit réalisé, jusqu'au 31 décembre 2026, dans les conditions applicables au 31 octobre 2026 (§ 22), la majoration reste d'une demi-journée.

6.5 Organisme disposant déjà d'une certification ou d'une labellisation

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018, et active au moment de sa demande de certification, est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon des conditions de durées aménagées. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs précisés sur le site du ministre chargé de la formation professionnelle. L'organisme certificateur s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande.

Les indicateurs audités sont alors :

- indicateurs communs : 1, 2, 11, 12, 22, 24, 25, 26 et 32 ;
- indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent au prestataire.

Les indicateurs liés aux exigences de la norme ISO/CEI 17065 et aux exigences réglementaires sont applicables à tous les organismes prestataires, détenteurs ou non d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3.

7. Organisation des audits

7.1 Choix de l'auditeur

L'auditeur est choisi par le responsable qualité dans la liste des auditeurs référencés et qualifiés par QUALIPRO CERTIFICATION. Le choix de l'auditeur est tracé dans l'ordre de mission (FO-13), qui porte le nom de la personne l'ayant opéré. Les critères de choix, par ordre hiérarchique, sont :

- qualification de l'auditeur pour la ou les catégories d'actions concernées (LI-04, CC-02) — condition préalable ;
- pour un audit sur le référentiel à 33 indicateurs et, à compter du 1er janvier 2027, pour tout audit : module de mise à niveau au référentiel à 33 indicateurs et au guide de lecture du référentiel national qualité, version 10, suivi et QCM associé réussi dans NEXUS ; à compter du 1er janvier 2027, attestation de sensibilisation aux obligations déontologiques — conditions préalables ;
- absence de tout lien de l'auditeur de nature à porter atteinte à son indépendance avec l'organisme audité ou avec un organisme délivrant une certification professionnelle, au vu de la déclaration d'intérêts qu'il tient à jour dans NEXUS : un auditeur ne peut pas être affecté à l'audit d'un organisme qu'il a déclaré ;
- compétence de l'auditeur pour réaliser les audits à distance ;
- proximité géographique de l'auditeur ;
- disponibilité de l'auditeur aux dates souhaitées par l'organisme audité.

À compter de 2027, QUALIPRO CERTIFICATION s'assure chaque année que chaque auditeur qualifié participe à au moins une journée (sept heures) d'harmonisation des pratiques ; NEXUS signale tout manque, qui donne lieu à une session de rattrapage.

Si nécessaire, une équipe d'auditeurs peut être constituée ; dans ce cas, un responsable d'audit est nommé par le responsable qualité de QUALIPRO CERTIFICATION.

L'organisme client est informé du nom de l'auditeur après la signature du contrat, via le plan d'audit. Il peut récuser l'auditeur en cas de conflit d'intérêts avéré. L'auditeur doit signaler tout conflit d'intérêts avec l'organisme client dès réception de l'ordre de mission.

7.2 Planification de l'audit

La date de l'audit initial est proposée au plus tard dans les 30 jours suivant la réception du contrat signé, en tenant compte de la période souhaitée par le client.

Les données d'entrée pour réaliser les audits sont les informations contractuelles intégrées dans le contrat, le processus de certification défini par la présente procédure ainsi que les autres documents de fonctionnement de QUALIPRO CERTIFICATION.

Les documents administratifs collectés lors de la demande de certification (fiche de demande, pièces justificatives, BPF, déclaration d'activité, liste des sites avec leur numéro SIRET, compte rendu du dernier conseil de perfectionnement ou preuve de sa constitution pour un CFA, description détaillée de l'activité par catégorie, modalités de formation à distance, etc.) sont intégrés au dossier d'audit tenu dans le CRM NEXUS, accessibles à l'auditeur depuis son espace auditeur au minimum 24 heures avant la mission.

7.3 Plan d'audit

Un plan d'audit est établi et envoyé par le responsable opérationnel aux clients et aux auditeurs au moins 24 heures avant l'audit, via l'espace NEXUS. Ce plan détermine le périmètre de l'audit et la version du référentiel appliquée (§ 22), les noms et la qualité des personnes de l'organisme à rencontrer — le ou les dirigeants et, le cas échéant, les salariés qu'ils mandatent et qui occupent un emploi permanent, seuls autorisés à participer à l'audit — et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit. Il rappelle que chaque participant justifie de son identité et de sa qualité à la réunion d'ouverture. Il ne mentionne pas l'échantillon des actions auditées, communiqué à la réunion d'ouverture. Dans le cas d'un audit à distance, l'information est reprise sur le plan d'audit.

8. Réalisation des audits

8.1 Déroulement de l'audit

L'audit se déroule dans les locaux du client ou à distance si la réglementation l'autorise. Toutefois, dans le cas où le client ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des prestations, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit. Cette dérogation n'est pas applicable aux centres de formation d'apprentis, y compris lorsqu'ils réalisent leurs prestations à distance : dans ce dernier cas, les locaux de l'organisme sont les locaux dans lesquels sont réalisées les actions d'assistance technique et pédagogique. Les sites d'un centre de formation d'apprentis multisite sont audités sur place.

L'auditeur fait renseigner par les participants, par demi-journée d'audit, la feuille de présence.

Le client s'engage à disposer de tous les éléments de preuve permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité.

Si, lors de l'audit, l'organisme certificateur constate des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit

initialement prévue au contrat, il ajuste la durée de l'audit en conséquence ou, à défaut, réalise un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit initial aux modalités de calcul de la durée d'audit. Ceci nécessite au préalable un accord contractuel.

L'audit initial ne peut se dérouler que si la prestation a été mise en œuvre. La prestation doit donc avoir été réalisée, au moins en partie pour les formations longues.

Le jour de l'audit, un représentant de l'organisme doit être présent avec l'auditeur. Seuls le ou les dirigeants de l'organisme et, le cas échéant, les salariés qu'ils mandatent et qui occupent un emploi permanent peuvent participer à l'audit ; la présence de l'un d'eux est obligatoire. Au démarrage de l'audit, lors de la réunion d'ouverture, chaque participant justifie auprès de l'auditeur de son identité, sur présentation d'une pièce d'identité officielle, et de sa qualité ; un salarié présente le mandat du dirigeant. L'auditeur consigne dans le rapport la qualité de chaque participant et la vérification de son identité, avec le seul type de pièce présentée, sans copie ni relevé du numéro. Un consultant ou un accompagnateur extérieur ne participe pas à l'audit, y compris comme observateur, et une personne qui ne remplit pas ces conditions n'y participe pas. Sans l'un de ces représentants, l'audit ne peut pas avoir lieu.

Échantillonnage. L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité détaillée du prestataire sur la période de référence : il comprend au moins une action par catégorie d'actions auditée et couvre les modalités déclarées par l'organisme (formations en tout ou partie à distance, en situation de travail, en alternance, certifiantes, sous-traitance donnée ou reçue) ; une modalité déclarée qui n'est pas échantillonnée est justifiée dans le rapport. Il doit permettre d'obtenir les informations pertinentes sur le processus d'évaluation de la conformité, afin de déterminer dans quelle mesure les exigences sont respectées. L'échantillonnage n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

Signalement des dysfonctionnements. L'auditeur signale à QUALIPRO CERTIFICATION, de manière étayée (faits datés, éléments consultés, indicateurs concernés, pièces), tout dysfonctionnement constaté à l'occasion d'un audit, au fil de l'eau, depuis son espace NEXUS. Ce signalement suit un circuit séparé et confidentiel : il ne figure pas dans le rapport remis à l'organisme audité. Il est traité selon le § 19.

8.2 Conclusion de l'audit

Le rapport d'audit transmis par l'auditeur à l'organisme certificateur mentionne l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions auditée et la justification de l'échantillonnage, ainsi que les éléments de preuve apportés par l'organisme candidat et consultés lors de l'audit, et la version du référentiel appliquée ; pour l'audit de surveillance, il précise en outre la tranche du chiffre d'affaires, les catégories d'actions auditées et la durée de l'audit (§ 11).

Les conclusions de l'audit sont transmises à QUALIPRO CERTIFICATION après l'audit sous la forme d'un rapport envoyé par l'auditeur, sous un délai de 10 jours maximum à compter du dernier jour de l'audit, sans exception — ce délai conditionne le règlement de la prestation de l'auditeur (FO-33, art. 4 et 6). Le traitement des non-conformités majeures se poursuit ensuite selon les délais du § 8.2 (plan d'action sous 30 jours, vérification des actions correctives sous 3 mois), sans report de la remise du rapport.

Le rapport indique si l'audit a été réalisé à distance et s'il n'y a pas eu de problème de connexion au cours de l'audit ; il liste chaque indicateur et chaque critère en indiquant la conformité ou l'absence de non-conformité. Le rapport prend en compte les différents types d'actions de l'organisme client. L'auditeur informe le client audité des non-conformités lors de la réunion de clôture. Les conclusions de l'audit, datées et signées par l'auditeur, sont revues par le responsable opérationnel puis notifiées à l'organisme, avec les fiches d'écart, dans un délai de 10 jours ouvrés après réception du rapport ; les délais de réponse aux fiches d'écart courent à compter de cette notification.

Traitement des non-conformités. L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité. Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel. Une non-conformité peut être mineure ou majeure :

1. la non-conformité mineure est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée ;
2. la non-conformité majeure est la non-prise en compte d'un indicateur, ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée. La gravité s'apprécie indicateur par indicateur, selon le guide de lecture du référentiel national qualité dans sa version applicable : pour certains indicateurs, une prise en compte seulement partielle entraîne une non-conformité majeure sans appréciation possible.

En cas de non-conformités relevées au cours de l'audit, le client dispose d'un délai pour proposer un plan d'action dans le cas de non-conformités mineures, ou une action corrective dans le cas de non-conformités majeures, qui devra être levée avant la délivrance de la certification.

Les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures. Les indicateurs 1, 2, 3, 8, 9, 12, 13, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 28, 30 et, dans le référentiel à 33 indicateurs, l'indicateur 33 peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures ; NEXUS ne permet pas de qualifier de mineure une non-conformité portant sur un indicateur de la liste précédente. Selon le guide de lecture du référentiel national qualité, version 10, le non-respect de l'obligation de dépôt des comptes vérifiée à l'indicateur 23 (articles L. 232-21 et suivants du code de commerce, si applicable) entraîne une non-conformité majeure.

Les délais de mise en œuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités :

- pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à l'auditeur au plus tard sous 14 jours après réception de la fiche d'écart et doit être mis en œuvre dans un délai de 6 mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure ;
- pour une non-conformité majeure, le plan d'action établi est adressé à l'auditeur au plus tard sous 30 jours après réception de la fiche d'écart. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives doit être effective sous 3 mois. Dans le cas où le client doit apporter des éléments de preuve pour plusieurs non-conformités majeures, il doit les envoyer en une seule fois sous 3 mois à QUALIPRO CERTIFICATION.

Une certification peut être suspendue ou retirée, au regard de la gravité, du nombre ou de la récurrence des non-conformités détectées, dans le cas de non-conformités majeures non levées sous trois mois ou de non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.

La suspension de la certification est levée par décision de l'intervenant indépendant (§16), après réception des preuves permettant de constater le retour en conformité du prestataire et le solde des non-conformités majeures, puis réalisation avec succès de l'audit de surveillance ; la levée est enregistrée dans la revue de décision (FO-17). À défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la notification de la suspension, la certification est retirée ou n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification. La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site, selon les critères et seuils définis au § 14.

Relecture obligatoire des non-conformités. Avant toute décision de certification, le responsable opérationnel effectue une relecture critique des non-conformités transmises par l'auditeur, selon les exigences du référentiel en vigueur. Il s'assure que les preuves exigées correspondent aux attendus du référentiel et fait en sorte de prévenir toute interprétation erronée ou abusive d'un indicateur. La validation de cette vérification est tracée au moyen d'une validation dans le formulaire de revue de décision.

9. Prise de décision de certification

Le décisionnaire est le responsable opérationnel. Il donne un avis favorable ou défavorable sur le dossier de certification. Le décisionnaire ne participe pas aux audits.

Avant de prendre la décision d'étendre ou de réduire le périmètre de la certification, de renouveler, de suspendre ou de retirer la certification, le décisionnaire doit disposer des documents pour conduire une revue de décision efficace, via le « Revue de décision » (FO-17), tenue dans NEXUS :

- le contrat de certification ;
- le rapport d'audit définitif ;
- les non-conformités majeures dont l'auditeur a examiné, accepté et vérifié les corrections et actions correctives ;
- les non-conformités mineures dont l'auditeur a examiné et accepté le plan d'action du client relatif aux corrections et actions correctives.

L'analyse des non-conformités (mineures et majeures) et des plans d'actions associés peut conduire QUALIPRO CERTIFICATION à délivrer la certification sur les seuls types d'actions conformes et objets de la demande.

L'existence de cinq non-conformités mineures ou plus sans plan d'action accepté à la date de la revue de décision constitue une non-conformité majeure. L'existence de plus de 7 non-conformités majeures déclenche un audit sur site lors de la surveillance. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

Le décisionnaire remplit la revue de décision (FO-17) et décide de délivrer ou non la certification, accompagnée de toutes réserves ou observations.

10. Émission du certificat

Le certificat est édité par le responsable opérationnel à la suite de la décision de certification positive, dans un délai de 5 jours, puis signé et envoyé au client par le Président — l'objectif de performance étant un envoi dans les 10 jours suivant la décision (PR-03 § 6). Il comporte les informations suivantes :

- la raison sociale de l'organisme ;
- l'adresse du ou des sites de l'organisme, accompagnée des numéros SIRET des sites certifiés : le numéro SIRET du siège et, pour un organisme multisite, un tableau des sites certifiés avec leur numéro SIRET ;
- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme ;
- le numéro d'enregistrement au répertoire Sirene de l'organisme (numéro SIREN) ;
- les catégories d'actions concernées par la certification ;
- la date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;
- en cas de transfert, la date de reprise de la certification par QUALIPRO CERTIFICATION ;
- le nom de l'organisme certificateur et ses coordonnées ;
- la signature du Président de QUALIPRO CERTIFICATION ;
- la marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification ;
- la référence au programme de certification : le référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences du décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, dans sa version en vigueur, et son guide de lecture ;
- les éventuels nouveaux textes réglementaires ;
- la référence à la procédure de certification Qualiopi de QUALIPRO CERTIFICATION.

La liste des informations contenues dans le certificat est amenée à évoluer selon la parution des textes réglementaires. En cas de décision négative, le client est informé par écrit sous 30 jours, au moyen du modèle de lettre de refus de certification (FO-21). La décision de refus est précédée de la procédure contradictoire décrite au § 16.

QUALIPRO CERTIFICATION tient à jour les informations sur les organismes certifiés à l'aide de l'annuaire des

clients certifiés, résiliés, suspendus et retirés de la certification, accessible sur demande. La validité d'un certificat peut être vérifiée à tout moment sur le site internet de QUALIPRO CERTIFICATION, en saisissant le numéro du certificat concerné. La liste complète des organismes certifiés est par ailleurs communiquée sur demande, via le formulaire de contact du site internet.

À compter du 1er septembre 2023, l'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande.

Si QUALIPRO CERTIFICATION constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité, ou que l'organisme nouvel entrant n'a pas signalé un changement substantiel de sa gouvernance et de ses statuts (§ 5), elle engage une procédure de retrait de la certification comprenant une procédure contradictoire (§ 16), qui permet à l'organisme certifié de présenter ses observations.

11. Les audits de surveillance

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14e et le 22e mois suivant la date de délivrance du certificat, c'est-à-dire la date de début de validité portée sur le certificat et au Registre Qualiopi, qui constitue la date pivot unique du cycle. Il permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué. Le cas échéant, il peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.

Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place. L'auditeur conduit l'analyse :

- des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- de la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit ;
- des actions mises en œuvre dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme ;
- et vérifie, le cas échéant, que l'organisme est toujours éligible à un audit multisite.

Un rapport d'audit de surveillance est établi ; il mentionne l'échantillonnage réalisé par catégorie d'actions auditée et sa justification, les éléments de preuve consultés, et précise la tranche du chiffre d'affaires, les catégories d'actions auditées et la durée de l'audit, préremplies par NEXUS à partir du contrat et de la feuille de présence. Ses conclusions, datées et signées par l'auditeur, sont revues par le responsable opérationnel puis notifiées à l'organisme dans le délai de 10 jours ouvrés fixé au § 8.2. La revue de décision (FO-17) intègre l'analyse de risques. Dans le cadre de l'organisation de l'audit de surveillance, l'organisme client est interrogé via un questionnaire afin de mettre à jour l'analyse des risques.

Pour les organismes monosites, l'audit de surveillance est réalisé par défaut à distance, sauf lorsqu'il doit être réalisé sur site : organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, organisme réalisant des actions de formation par apprentissage, signalements, résultats de l'analyse de risque (§ 11.1) ou demande de l'organisme. NEXUS calcule la modalité de chaque audit de surveillance et l'impose lorsque l'audit sur site est obligatoire ; son motif figure sur l'ordre de mission, sur le plan d'audit et dans l'espace client.

L'organisme certificateur procède a minima à une revue des indicateurs suivants (socle de la surveillance, composé par NEXUS à partir du dossier ; le plan d'audit de surveillance ne peut pas être envoyé s'il en manque un) :

- les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités à l'audit initial — une attention particulière est alors prêtée à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action ;
- les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures (§8.2 de la présente procédure), applicables à l'organisme audité ;
- les indicateurs 1, 9 pour les actions de formation réalisées en tout ou partie à distance, 17, 19 et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 du référentiel national ;
- pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durée aménagées à l'audit initial, les indicateurs n'ayant

pas été vérifiés à l'audit initial, applicables à l'organisme audité.

Pour les organismes audités en tant que nouveaux entrants à l'audit initial, l'organisme certificateur procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables. L'organisme certificateur vérifie également que l'organisme certifié respecte l'obligation d'affichage et de communication du certificat prévue au §10 de la présente procédure ; le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure. Avant le 1er septembre 2023, l'audit de surveillance visait tous les indicateurs applicables.

Plusieurs rappels sont envoyés à l'organisme certifié durant les mois qui précèdent l'échéance de l'intervalle de surveillance. Un questionnaire doit être complété et retourné sur NEXUS, avec les documents nécessaires (BPF, organigramme) afin de mettre à jour les données de l'organisme. La durée de l'audit de surveillance peut être modifiée par rapport au devis de l'audit initial selon :

- le chiffre d'affaires déclaré dans le dernier BPF ;
- les éventuelles extensions réalisées depuis l'audit initial ;
- la suppression d'une catégorie ;
- les ajouts ou suppressions de sites pour les organismes multisites ;
- le barème de durée de la surveillance issu de l'arrêté du 28 octobre 2026 (§ 6.4), pour un audit relevant des nouvelles conditions (§ 22) ;
- la majoration applicable à un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial : 0,5 jour, portée à 1 jour s'il réalise des actions de formation par apprentissage ou si son chiffre d'affaires est égal ou supérieur à 750 000 € (§ 6.4).

En cas de modification, la nouvelle durée et le prix correspondant, établis selon le barème réglementaire et la grille tarifaire (TB-03) en vigueur le jour de l'audit, sont communiqués au certifié avant l'audit. Le questionnaire de surveillance complété par le client intègre l'analyse de risques.

Avant l'audit, l'organisme certificateur collecte auprès du prestataire les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives (identité et coordonnées du dirigeant, organigramme à jour, adresses des sites avec leur numéro SIRET), une description de l'activité depuis l'obtention de la certification — l'organisme déclare dans son espace client, pour chaque catégorie certifiée, au moins une action réalisée depuis l'audit initial, avec un exemple, et indique s'il a réalisé des formations en tout ou partie à distance, en situation de travail, en alternance ou certifiantes, et s'il a confié des formations à un autre organisme ou est intervenu pour le compte d'un autre organisme — ainsi que le dernier bilan pédagogique et financier disponible, en vue de déterminer la durée de l'audit. Pour un organisme certifié en tant que nouvel entrant, QUALIPRO CERTIFICATION s'assure par tout moyen du suivi de sa gouvernance pendant les quatorze mois suivant sa première certification : veille des données publiques de l'entreprise (répertoire Sirene, annonces du BODACC) et déclarations de l'organisme depuis son espace client, chaque alerte étant vérifiée par QUALIPRO CERTIFICATION.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis peut entraîner le retrait de la certification, à l'issue d'une procédure contradictoire.

L'organisme certificateur établit et communique un plan d'audit à l'organisme audité, déterminant le périmètre de l'audit, les noms des personnes à entendre en entretien et les indicateurs concernés. L'échantillonnage des actions à auditer est représentatif de l'activité du prestataire sur la période de référence et n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture.

L'audit de surveillance est réalisé à distance. Il est réalisé sur site si l'audité le demande ou dans les cas suivants :

- signalements conformes aux règles de réclamations définies par QUALIPRO CERTIFICATION ;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de QUALIPRO CERTIFICATION et en fonction des deux cas précités ;
- organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial ;
- organisme réalisant une action de formation par apprentissage ;

— à la demande de l'organisme audité.

Si l'organisme n'a réalisé aucune prestation dans la catégorie des actions de formation ou dans celle des actions de formation par apprentissage depuis l'audit initial, QUALIPRO CERTIFICATION procède au retrait de la certification sur la catégorie concernée (réduction du périmètre, § 15, lettre FO-22). Pour les bilans de compétences et les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, la catégorie sans prestation peut être maintenue jusqu'au terme du cycle, mais elle ne peut pas faire l'objet d'une candidature au renouvellement en l'absence de nouvelle prestation depuis l'audit initial (§ 12). L'activité de chaque catégorie, déclarée par l'organisme avant l'audit, est confirmée par l'auditeur dans son rapport. QUALIPRO CERTIFICATION prend ensuite une décision de maintien ou de non maintien de la certification.

11.1 Méthode d'analyse des risques pour un audit de surveillance sur site

Indépendamment de l'analyse de risques, l'audit de surveillance est obligatoirement réalisé sur site lorsque l'organisme a été audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial ou réalise des actions de formation par apprentissage (§ 11). En outre, pour les organismes monosites, l'audit de surveillance est réalisé sur site dans les cas suivants :

— existence de plus de 7 non-conformités majeures ;
— ou au moins 2 signalements conformes aux règles de réclamations définies par QUALIPRO CERTIFICATION ;
— ou demande d'extension de la certification par l'organisme de formation ;
— ou changement de l'actionnaire majoritaire de l'organisme ;
— ou création d'un second site ;
— ou événement impactant fortement la vie de l'organisme (redressement judiciaire, fusion, attaque informatique, etc.) ;
— ou réclamation d'un des financeurs de l'organisme de formation ;
— ou signalement de la part du ministère du Travail.

Pour les organismes multisites, l'audit de surveillance est réalisé sur site pour la fonction centrale et sur la moitié des sites devant être audités par échantillonnage (arrondi à l'entier inférieur) ; les autres sites sont audités à distance, sauf pour un centre de formation d'apprentis, dont chaque site échantillonné est audité sur place, et non à distance depuis le site hébergeant la fonction centrale. La surveillance d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial ou réalisant des actions de formation par apprentissage est réalisée sur site (§ 11). Tous les sites de l'échantillonnage sont audités sur site dans les mêmes cas que ci-dessus, le seuil de signalements étant porté à 4.

L'organisme prestataire est interrogé avant l'organisation de l'audit de surveillance afin de mettre à jour l'analyse de risque.

11.2 Modalités de l'audit à distance

L'audit initial à distance n'était réalisable que pour les audits initiaux réalisés avant le 30 juin 2022. Si l'audit initial a été réalisé à distance, l'audit de surveillance est forcément réalisé sur site. Si l'audit initial est réalisé sur site, l'audit de surveillance a lieu à distance pour les audits ayant lieu avant le 1er septembre 2023.

Les audits de surveillance et les audits complémentaires peuvent être réalisés à distance plutôt que sur site, sur proposition de QUALIPRO CERTIFICATION ou à la demande du client, hors les cas où ils doivent être réalisés sur site (critères d'éligibilité ci-dessous) — l'audit initial et l'audit de renouvellement sont réalisés sur site, dans l'objectif d'apporter une plus grande flexibilité dans l'organisation des audits tout en ayant le même niveau d'exigence que l'audit sur site.

Critères d'éligibilité. L'éligibilité de l'audit à distance est validée par le personnel en charge de la revue documentaire à partir de la revue de la demande. L'organisme audité doit donner son accord en complétant le formulaire de demande d'audit. Pour être audité à distance, il doit déclarer disposer d'une ligne internet permettant

un échange fluide par visioconférence, ainsi que d'une documentation et de dossiers numérisés et accessibles à distance. L'audit à distance est exclu pour l'audit de surveillance d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial ou réalisant des actions de formation par apprentissage et dans les autres cas de surveillance sur site (§ 11 et 11.1), pour l'audit complémentaire consécutif à un changement substantiel de la gouvernance et des statuts d'un nouvel entrant, qui a lieu sur site (§ 14), et pour l'audit d'un centre de formation d'apprentis et de ses sites, réalisé sur place (§ 8.1).

En cas d'impossibilité technique le jour de l'audit à distance (panne ou dysfonctionnement du réseau téléphonique ou internet), celui-ci est reprogrammé dans les plus brefs délais. En cas de nouvelles difficultés techniques lors de la deuxième tentative, l'audit est forcément réalisé sur site.

Le plan d'audit précise si l'audit a lieu par visioconférence ou par les deux moyens, pour chaque créneau horaire défini par l'auditeur. L'auditeur et le client audité doivent être en relation permanente par téléphone ou en visioconférence durant toute la durée de l'audit, à l'exclusion de la pause déjeuner. L'auditeur dispose également d'une heure maximum pour réaliser sa synthèse.

L'auditeur peut utiliser les moyens suivants pour mener son audit : conduire des entretiens, observer des tâches réalisées avec un guide à distance, renseigner des listes types et des questionnaires, et procéder à la revue des documents avec la participation de l'audité ; observer une séquence de formation en direct (classe virtuelle) ou, pour une formation asynchrone, consulter l'environnement numérique d'apprentissage au moyen d'un accès en consultation (compte observateur) fourni par l'organisme, avec le parcours type d'un apprenant, les outils d'assistance technique et pédagogique et le tableau de suivi de l'activité des apprenants. Au démarrage, chaque participant justifie de son identité et de sa qualité à l'écran, dans les conditions du § 8.1.

L'organisme audité s'engage à disposer de toute sa documentation le jour de l'audit, comme pour l'audit sur site. Tous les outils de visioconférence sont acceptés, qu'ils soient fournis par l'auditeur ou le client. Lors de l'audit à distance, l'auditeur s'engage à une totale confidentialité concernant les données auxquelles il a accès, de la même manière que lors d'un audit sur site ; aucune information n'est enregistrée.

Pour les organismes multisites, l'audit de surveillance peut être réalisé partiellement à distance si l'audit initial a été réalisé sur site, sauf pour les sites d'un centre de formation d'apprentis, audités sur place, et sauf lorsque la surveillance doit être réalisée sur site (nouvel entrant à l'audit initial, apprentissage). Un échantillonnage est réalisé sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur. La fonction centrale est systématiquement auditée.

12. Renouvellement de la certification

Le renouvellement de la certification suppose la signature d'un nouveau contrat pour un nouveau cycle de 3 ans. Le nouveau certificat prend effet le lendemain de la date d'échéance du certificat en cours lorsque la décision de renouvellement intervient avant cette échéance. Lorsque l'audit de renouvellement est réalisé avant l'échéance mais que la décision intervient après, l'organisme n'est plus certifié entre la date d'échéance et la date de la décision : QUALIPRO CERTIFICATION le retire de la liste publique des organismes certifiés (fichier transmis au ministère, TB-04) et vérifie qu'il a informé ses clients des éventuels impacts sur les prestations en cours. Le nouveau certificat est alors émis à compter de la date de la décision ; le retard dans l'édiction de la décision ne prolongeant pas l'échéance prévue au cycle antérieur, sa date d'échéance est fixée à trois ans après l'échéance du certificat précédent.

Il est essentiel que l'audit de renouvellement soit effectué dans un délai permettant de rectifier toute non-conformité majeure avant la date limite. Le client doit également prendre en compte le temps nécessaire à la décision, soit un délai maximum de 4 mois à partir de la date d'audit. Le certifié dispose de 3 mois pour répondre à une non-conformité majeure ; si, durant ce délai, la date d'échéance du certificat est dépassée sans décision de renouvellement, l'organisme n'est plus certifié de l'échéance à la décision (retrait de la liste publique, vérification de l'information de ses clients) : il ne s'agit pas d'une suspension et aucune lettre de suspension (FO-19) n'est émise.

Pour renouveler sa certification, le certifié reçoit des rappels. Il lui est demandé de joindre son dernier BPF, un organigramme fonctionnel à jour, la liste de ses sites avec leur numéro SIRET et, pour un CFA, le compte rendu du dernier conseil de perfectionnement, et de déclarer dans son espace client son activité depuis l'audit initial : au moins une action réalisée par catégorie certifiée, formations à distance, en situation de travail, en alternance, certifiantes, sous-traitance donnée ou reçue. Le renouvellement ne peut être demandé que pour les catégories d'actions ayant donné lieu à une nouvelle prestation depuis l'audit initial ; à défaut, la catégorie n'est pas renouvelée : elle n'est pas reprise au contrat de renouvellement ou, si l'absence de prestation est constatée à l'audit, la décision de renouvellement l'exclut (lettre FO-22), et elle cesse à l'échéance du certificat. Le questionnaire à remplir sur NEXUS est analysé par le responsable opérationnel et un devis de renouvellement est adressé au client.

Le renouvellement suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat, dans des délais compatibles avec la levée des non-conformités majeures éventuelles. L'audit de renouvellement est réalisé conformément au déroulement d'un audit initial, en vérifiant le cas échéant la mise en œuvre des actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors de l'audit de surveillance précédent.

Dans le cas où la demande de renouvellement est adressée à un organisme certificateur différent de celui ayant délivré la certification antérieure, la déclaration sur l'honneur mentionnée au §6.2 de la présente procédure est remplacée par une déclaration attestant que le candidat n'a pas conclu de nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées ; elle mentionne la date de fin de la certification en cours de validité. Cette demande, que le formulaire de demande oriente vers le parcours de transfert, est traitée comme un transfert de certification (§ 17) : l'ancien organisme certificateur transmet à QUALIPRO CERTIFICATION, sous quinze jours à compter de la réception de sa demande et sans formalité supplémentaire, une copie du certificat, le dernier rapport d'audit, le dossier des non-conformités et le plan d'action associé.

L'audit de renouvellement donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification ; la nouvelle décision prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

13. Extension et certification d'une nouvelle catégorie d'actions

L'organisme candidat souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en sus des catégories déjà certifiées, sollicite l'extension du champ de sa certification auprès de l'organisme certificateur.

Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre à tout moment du cycle de certification, conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension. En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension du champ de la certification. La version du référentiel appliquée à l'audit d'extension est fixée selon la règle du § 22. Une extension à la catégorie des actions de formation par apprentissage suppose la collecte du compte rendu du dernier conseil de perfectionnement ou de la preuve de sa constitution, un audit dans les locaux du centre de formation d'apprentis, sans lieu convenu (§ 8.1), et l'audit sur place des sites concernés (§ 18).

14. Déclenchement d'audit complémentaire

QUALIPRO CERTIFICATION s'autorise à déclencher, dans certaines situations exceptionnelles, des audits complémentaires chez un de ses certifiés en dehors des périodes habituelles d'audit, exclusivement dans les situations suivantes :

— elle veut s'assurer, sur site ou à distance, que l'organisme a mis en œuvre et corrigé les conséquences d'une non-conformité majeure ou de plusieurs non-conformités mineures ;

- elle a reçu une réclamation ou une plainte d'une tierce partie et qu'un audit complémentaire s'avère nécessaire pour traiter la réclamation, ses causes et ses conséquences ;
- l'organisme certifié n'a toujours pas mis en œuvre les actions correctives dans le délai prévu ;
- l'organisme certifié utilise les marques de certification en dehors des règles d'usage contractuelles — dans ce cas, QUALIPRO CERTIFICATION s'autorise à vérifier sur site l'utilisation qui en est faite ;
- l'organisme certifié fusionne ou est racheté par une tierce partie, afin de vérifier si le certificat en cours peut être maintenu ;
- elle souhaite vérifier la mise en place des actions correctives suite à un audit ;
- l'organisme certifié diffuse une communication trompeuse sur la portée ou le contenu de sa certification, sur signalement étayé traité selon le § 19 ;
- un changement normatif ou réglementaire impose un audit complémentaire ;
- le client est sujet à des changements pouvant avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification ;
- un organisme certifié en tant que nouvel entrant connaît, dans les quatorze mois suivant sa première certification, un changement substantiel de sa gouvernance et de ses statuts (changement de dirigeant, de contrôle — associé majoritaire —, de forme juridique ou d'objet social) : la certification est suspendue dans l'attente d'un audit complémentaire sur site, d'une durée et d'un contenu similaires à ceux de l'audit de surveillance ;
- dans le cadre d'un transfert, l'ancien organisme certificateur n'a pas transmis les éléments prévus au § 17 ou les éléments transmis sont incomplets, ou la demande de transfert fait suite à la non-obtention ou au retrait d'accréditation de l'ancien organisme certificateur : audit complémentaire avant la décision de reprise ;
- lors d'un audit, des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit prévue au contrat sont constatés et la durée de l'audit n'a pas pu être ajustée (§ 8.1).

En particulier, lorsqu'un même audit conduit au constat de cinq non-conformités majeures ou plus, ou de huit non-conformités toutes gravités confondues, la vérification de leur traitement donne systématiquement lieu à un audit complémentaire, sur site ou à distance. En deçà de ces seuils, elle s'effectue par revue documentaire des fiches de résolution des non-conformités.

Les audits peuvent être déclenchés de manière inopinée par QUALIPRO CERTIFICATION, qui missionne un ou plusieurs auditeurs pour se rendre dans l'entreprise. Les audits complémentaires, y compris l'audit complémentaire sur site consécutif à un changement substantiel de gouvernance d'un nouvel entrant, sont à la charge de l'entreprise certifiée, au prix de la grille tarifaire (TB-03) en vigueur ; les frais de déplacement des auditeurs sont à la charge de QUALIPRO CERTIFICATION.

En cas de refus de l'entreprise de planifier un audit complémentaire sous un mois maximum après la demande de l'organisme certificateur, QUALIPRO CERTIFICATION est en droit de suspendre ou de retirer la certification en cours de validité. L'entreprise est informée par courrier électronique avec accusé de réception, la date de réception faisant courir les délais attachés à la décision. Passé le délai d'un mois, l'entreprise doit repasser une certification initiale si elle veut à nouveau être certifiée.

Le retrait du certificat est décidé par l'intervenant indépendant identifié dans la liste des intervenants dans le processus de certification (LI-01), n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue du dossier concerné. L'organisme peut déposer un recours auprès de QUALIPRO CERTIFICATION s'il n'en a pas déjà déposé concernant la même certification.

Conformément à l'arrêté du 31 mai 2023, en fonction de la gravité du signalement, l'organisme certificateur peut décider de suspendre à titre conservatoire la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

Le déclenchement d'un audit complémentaire repose exclusivement sur les critères objectifs ci-dessus, appliqués de manière identique à tous les organismes certifiés, dans des conditions non discriminatoires (ISO/IEC 17065, § 4.3), sans considération de taille, de chiffre d'affaires, de localisation ou d'appartenance à un réseau. La décision

est motivée, tracée dans la revue de décision, et notifiée à l'organisme avec le motif, le périmètre, la durée et le coût de l'audit ; l'organisme dispose des voies de recours prévues au § 19.

15. Réduction du champ ou du périmètre de certification

La réduction ne se fait que si les règles de certification et le référentiel le permettent. Dans le cas contraire, le certificat est suspendu ou retiré. En cas de réduction, un nouveau certificat est émis et la décision est notifiée au client au moyen du modèle de lettre de réduction du périmètre de certification (FO-22). La décision de réduction est précédée de la procédure contradictoire décrite au § 16.

Dans le cas d'une décision de réduction du champ de certification, une procédure spécifique est appliquée afin de garantir l'impartialité et la séparation des fonctions. La revue de décision du dossier reste effectuée par le responsable opérationnel, mais la décision finale est prise par une personne indépendante du processus d'évaluation et de revue, désignée parmi :

- un membre du comité d'impartialité n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue du dossier concerné ;
- ou un auditeur qualifié, habilité à intervenir comme décisionnaire indépendant, n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue du dossier concerné.

Réduction obligatoire. Lorsque l'audit de surveillance fait apparaître que l'organisme n'a réalisé aucune prestation dans la catégorie des actions de formation ou dans celle des actions de formation par apprentissage depuis l'audit initial, QUALIPRO CERTIFICATION procède au retrait de la certification sur la catégorie concernée (§ 11). La décision suit les règles du présent paragraphe et la procédure contradictoire du § 16 ; elle est notifiée par la lettre FO-22 et la catégorie est retirée du certificat et de la liste publique à la date de la décision.

16. Décisions défavorables : procédure contradictoire, suspension, retrait et cessation

Définitions : la suspension est l'invalidité temporaire d'un certificat ; le retrait est l'annulation d'un certificat. QUALIPRO CERTIFICATION peut engager une procédure de suspension ou de retrait d'un certificat à n'importe quelle période de validité de celui-ci.

Dans le cas d'une décision de suspension ou de retrait, dans les cas énoncés dans la procédure d'usage de la marque et dans la procédure de maîtrise des réclamations et appels (MA-05), une procédure spécifique est appliquée afin de garantir l'impartialité et la séparation des fonctions. La revue de décision du dossier reste effectuée par le responsable opérationnel, mais la décision finale est prise par une personne indépendante du processus d'évaluation et de revue, désignée parmi :

- un membre du comité d'impartialité n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue du dossier concerné ;
- ou un auditeur qualifié, habilité à intervenir comme décisionnaire indépendant, n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue du dossier concerné.

Cette mesure garantit la séparation stricte entre les fonctions d'évaluation, de revue et de décision, en particulier pour les cas sensibles susceptibles d'engendrer des conséquences majeures pour le client certifié. La traçabilité de cette désignation et de la décision est assurée dans le CRM, au niveau de la revue documentaire et décision de certification.

La suspension ou le retrait de certificat ne sont effectifs qu'après une période d'échanges et de discussions avec l'entreprise certifiée. Les cas de suspension et de retrait peuvent être les conséquences de :

- un usage abusif des marques QUALIOPI ;
- la détection par QUALIPRO CERTIFICATION d'informations ou de documents inexacts fournis par le client ;
- une plainte avérée contre l'entreprise certifiée ;
- l'incapacité de l'entreprise certifiée à répondre aux exigences d'un référentiel ou à des non-conformités ;
- des audits n'ayant pas pu se dérouler du fait du client à la fréquence prévue par les règles de certification ;

- une organisation décrite par le client qui ne correspond pas à la réalité du terrain ;
- la fusion, le rachat ou la vente de l'entreprise certifiée sans que celle-ci accepte un audit supplémentaire à la demande de QUALIPRO CERTIFICATION ;
- le changement substantiel de la gouvernance et des statuts d'un organisme certifié en tant que nouvel entrant (changement de dirigeant, de contrôle — associé majoritaire —, de forme juridique ou d'objet social), intervenu dans les quatorze mois suivant sa première certification et vérifié par QUALIPRO CERTIFICATION : suspension dans l'attente de l'audit complémentaire sur site (§ 14) ;
- le défaut de signalement d'un tel changement par l'organisme nouvel entrant : procédure de retrait comprenant une procédure contradictoire ;
- un accident ou un événement grave ayant des causes ou des conséquences importantes sur l'entreprise et son environnement.

Lors de sa suspension, l'organisme client ne peut plus faire référence à son certificat jusqu'à la fin de la période de suspension. Toute période de suspension est forcément suivie d'un audit de surveillance afin de s'assurer de l'état de fonctionnement de l'entreprise ; tous les frais sont à la charge de l'entreprise certifiée. L'audit est réalisé sur site lorsque la suspension résulte d'un changement substantiel de la gouvernance et des statuts d'un nouvel entrant (audit complémentaire d'une durée et d'un contenu similaires à ceux de l'audit de surveillance) ou lorsque l'organisme relève d'un cas de surveillance sur site (§ 11) ; dans les autres cas, il peut être réalisé à distance ou sur site selon ce que décide la direction de QUALIPRO CERTIFICATION en fonction de la situation.

Une suspension ne peut être reconduite qu'une fois, et au maximum pour deux périodes de 3 mois. Le retrait du certificat peut être envisagé directement sans passer par une période de suspension. Une période de suspension ne décale pas les échéances du cycle de certification.

L'organisme concerné par une suspension ou un retrait peut présenter un recours auprès de QUALIPRO CERTIFICATION. Un appel peut être déposé par le biais de la procédure de réclamation.

QUALIPRO CERTIFICATION engage une procédure contradictoire avant toute décision défavorable — refus de certification, réduction du champ ou du périmètre de certification, suspension ou retrait du certificat — et notamment en cas de fausse déclaration ou de transmission d'informations erronées. La suspension prononcée à titre conservatoire au titre du § 19 échappe à cette règle : elle prend effet immédiatement et le contradictoire est conduit dans les dix jours ouvrés qui suivent, avant toute décision définitive. Cette procédure prévoit :

- une notification écrite au client précisant les faits reprochés ;
- un délai de réponse de 10 jours ouvrés accordé au client pour produire ses observations et justificatifs ;
- l'analyse des éléments fournis par une personne indépendante de l'instruction initiale ;
- la notification écrite de la décision définitive, motivée, avec mention des voies de recours.

La décision ne peut être prise qu'après traitement des observations du client ou, à défaut, de réponse dans les délais impartis. Cessation de la certification. La certification prend également fin, sans décision de suspension ni de retrait, lorsque le client n'engage pas le renouvellement à l'échéance de son certificat, lorsqu'il résilie le contrat de certification ou lorsqu'il cesse son activité. La cessation est constatée par le responsable opérationnel, qui la porte au Registre Qualiopi de NEXUS avec sa date d'effet, met à jour le statut du certificat — y compris pour la vérification publique en ligne — et retire l'organisme du fichier transmis au ministère du Travail lors de la transmission suivante. Le client en est informé par écrit ; il cesse tout usage de la marque Qualiopi et de toute référence à sa certification à compter de la date d'effet, dans les conditions du § 21. La cessation ne fait pas obstacle au dépôt d'une nouvelle demande, qui donne lieu à un audit initial complet. La certification est également interrompue, sans décision de suspension, entre la date d'échéance du certificat et la date de la décision de renouvellement lorsque celle-ci intervient après l'échéance (§ 12) : l'interruption apparaît au Registre Qualiopi de NEXUS, l'organisme est retiré du fichier transmis au ministère du Travail et le responsable opérationnel vérifie que l'organisme a informé ses clients. Une catégorie sans nouvelle prestation depuis l'audit initial cesse à l'échéance du certificat, faute de pouvoir être renouvelée (§ 12).

17. Transfert d'une certification

Un client d'un autre organisme certificateur peut faire une demande de transfert chez QUALIPRO CERTIFICATION. Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, sur l'ensemble de son périmètre, par un autre organisme certificateur accrédité.

L'organisme candidat transmet sa demande au nouvel organisme certificateur souhaité. Le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

L'ancien organisme certificateur transmet à QUALIPRO CERTIFICATION, sous un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande formulée par QUALIPRO CERTIFICATION, une copie du certificat émis, le dernier rapport d'audit, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier. Cette transmission ne peut être subordonnée à l'accomplissement de formalités supplémentaires, y compris celles prévues contractuellement par l'organisme certificateur sortant. La date d'envoi de la demande, sa date de réception et les éléments reçus sont tracés dans le dossier NEXUS ; une relance est adressée au dixième jour lorsque des éléments manquent. Si l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, QUALIPRO CERTIFICATION le signale à l'instance nationale d'accréditation.

La revue de la demande du dossier de transfert est réalisée par le responsable opérationnel, mais la décision finale de transfert est confiée à un intervenant externe indépendant du processus de certification, désigné parmi :

- un membre du comité d'impartialité n'ayant participé ni à l'audit, ni à la revue, ni au transfert ;
- ou un auditeur qualifié n'ayant participé ni à l'audit, ni à la revue, ni au transfert.

L'organisme récepteur examine alors l'état des non-conformités en suspens, le cas échéant les dernières conclusions d'audit, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre. Il décide, dans un délai de trente jours, selon les cas :

- de reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet un certificat ;
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée ;
- de refuser la reprise de la certification.

En l'absence de transmission des éléments par l'ancien organisme certificateur dans le délai de quinze jours, lorsque les éléments transmis présentent des incomplétudes par rapport aux exigences de certification, ou lorsque la demande de transfert fait suite à la non-obtention ou au retrait d'accréditation de l'ancien organisme certificateur, QUALIPRO CERTIFICATION réalise, avant la décision de reprise, un audit complémentaire constitué a minima de la vérification de la conformité au référentiel par l'analyse d'une action conduite depuis le précédent audit pour chaque catégorie d'actions de la portée de la certification. Les résultats de l'audit peuvent conduire QUALIPRO CERTIFICATION à refuser le transfert et à signaler au COFRAC les manquements constatés.

Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme. QUALIPRO CERTIFICATION s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée ; dans ce cas, le transfert n'est pas possible.

Tout organisme certifié souhaitant changer d'organisme certificateur, en cours de cycle ou à l'occasion du renouvellement de sa certification, relève de la procédure de transfert du présent paragraphe : la demande de renouvellement adressée à QUALIPRO CERTIFICATION par un organisme certifié par un autre organisme certificateur est traitée comme un transfert de certification (§ 12). Le « Contrat de certification Qualiopi » est adressé au client qui demande le transfert. L'organisme prestataire qui demande un transfert doit envoyer son certificat actif à QUALIPRO CERTIFICATION ainsi que son dernier rapport d'audit, et renseigner les parties du document liées au transfert.

Conformément à l'article 7 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit, dans sa rédaction issue de l'arrêté

du 28 octobre 2026, QUALIPRO CERTIFICATION s'assure par tous moyens, avant toute décision de transfert, que la certification n'est ni suspendue ni retirée : elle consulte la liste publique des organismes certifiés et demande au précédent organisme certificateur une confirmation écrite de la validité du certificat en cours. Le certificateur émetteur est donc contacté par le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION avant toute décision de transfert, et sa réponse écrite est versée au dossier ; il est également sollicité lorsqu'il est nécessaire d'obtenir des informations complémentaires. Il est contacté afin d'assurer que le transfert est réalisable selon les règles en vigueur, notamment s'il existe des réclamations ou plaintes en cours concernant l'organisme de formation. À défaut de réponse dans le délai de quinze jours, la décision est précédée de l'audit complémentaire prévu ci-dessus et le manquement est signalé au COFRAC.

Le certificat émis à la suite d'une décision de transfert reprend les dates de début et de fin de validité du cycle de certification en cours chez le précédent organisme certificateur : le transfert ne rouvre pas de cycle de certification et ne modifie ni l'échéance de la certification ni le calendrier des audits de surveillance. Afin que la date de prise d'effet de la reprise reste traçable sur le certificat lui-même, celui-ci porte en outre la mention « Certification reprise le », suivie de la date de la décision de transfert prise par l'intervenant externe. Cette date est enregistrée sur la ligne du registre des certifications (NEXUS, onglet « Registre Qualiopi ») dès la décision de transfert et reprise automatiquement sur le certificat, sur la fiche du dossier client et sur les envois. Elle ne figure que sur les certificats issus d'un transfert : un certificat initial, de renouvellement ou de surveillance ne porte pas cette mention, sa date de délivrance étant celle de la décision de certification correspondante.

Transfert sortant. Lorsqu'un organisme certifié par QUALIPRO CERTIFICATION demande le transfert de sa certification à un autre organisme certificateur, QUALIPRO CERTIFICATION transmet à ce dernier, sous quinze jours à compter de la réception de sa demande, une copie du certificat émis, le dernier rapport d'audit, le dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé. Cette transmission n'est subordonnée à aucune formalité supplémentaire, y compris contractuelle (préavis, formalités de résiliation). La date de réception de la demande et la date d'envoi sont tracées dans NEXUS.

18. Certification multisite

Un organisme multisite est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées. Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.

Un organisme multisite n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale, qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Dans tous les cas, l'organisme certificateur peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

18.1 Éligibilité d'un organisme multisite à la certification

L'ensemble des sites doit être rattaché à un seul prestataire titulaire d'un numéro de déclaration unique. Pour être qualifié de multisite :

- l'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité ;
- l'organisme candidat doit identifier sa fonction centrale, qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée ;
- la fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique ;
- tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.

18.2 Méthodologie d'audit avec échantillonnage des sites

L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité ci-dessus sont démontrées. L'échantillonnage est représentatif de la variété des sites et est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes :

- audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondie à l'entier le plus proche et par typologie de site, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur. Le calcul se fait sur le nombre de sites de même typologie d'actions ;
- audit de surveillance : à compter du 1er septembre 2023, l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent.

L'échantillonnage se fait de manière aléatoire. Néanmoins, l'organisme certificateur peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

L'audit d'un site dépendant de la fonction centrale se déroule obligatoirement sur place pour un centre de formation d'apprentis, et non à distance depuis le site hébergeant la fonction centrale.

18.3 Conditions de certification

Si une ou des non-conformités sont identifiées sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés. Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale ; si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présentent une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multisite jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes. Il est interdit d'exclure un site du périmètre de certification. De même, le certificat est suspendu ou retiré si un ou plusieurs sites ne satisfont pas au référentiel pour le maintien de la certification.

18.4 Ajout de sites

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multisite certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le programme d'audit. Le nouveau site est identifié par son adresse et son numéro SIRET, repris sur le certificat. Si plusieurs sites sont ajoutés, l'échantillon est la racine carrée du nombre de nouveaux sites, arrondie à l'entier le plus proche, et la fonction centrale est auditée ; le ou les sites échantillonnés d'un centre de formation d'apprentis sont obligatoirement audités sur place. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

19. Traitement des plaintes, des appels et des signalements

La procédure MA-05 « Maîtrise des réclamations et appels » détaille la gestion des plaintes et des appels. Elle est en libre consultation sur le site internet de QUALIPRO CERTIFICATION.

En cas de signalement auprès de QUALIPRO CERTIFICATION portant sur le non-respect du référentiel national par un organisme qu'elle a certifié, QUALIPRO CERTIFICATION procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences de la norme internationale d'accréditation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services en matière de traitement des plaintes.

Si besoin est, un audit complémentaire est réalisé, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel ; cet audit peut donner lieu au constat de non-conformités. En fonction de la gravité du signalement, QUALIPRO CERTIFICATION peut décider de suspendre à titre conservatoire la certification de l'organisme dans

l'attente de la réalisation de l'audit complémentaire. QUALIPRO CERTIFICATION prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

Signalements émis par les auditeurs. QUALIPRO CERTIFICATION recueille les signalements de dysfonctionnements émis par ses auditeurs (§ 8.1) dans un registre confidentiel tenu dans NEXUS : chaque signalement est numéroté, qualifié par le responsable opérationnel et suivi jusqu'à sa clôture. QUALIPRO CERTIFICATION apprécie les suites à donner pour l'organisme concerné (audit complémentaire, suspension conservatoire) et, à compter du 1er janvier 2027, adresse ces signalements, au fil de l'eau, aux services du ministre chargé de la formation professionnelle. Un signalement ne figure jamais dans le rapport remis à l'organisme audité.

20. Changements ayant des conséquences sur la certification

Le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION informe l'ensemble des clients — organismes certifiés, candidats sous contrat et organismes en cours de transfert — des modifications apportées à son programme de certification et des modalités de transition, par une lettre d'information commune adressée par courriel, dont l'envoi est tracé dans NEXUS, et par un avis publié dans leur espace client, qui renvoie à la présente procédure et recueille leur acceptation. Pour l'entrée en vigueur, le 1er novembre 2026, du référentiel à 33 indicateurs et de l'arrêté du 28 octobre 2026, cette information porte notamment sur : la version du référentiel applicable à chaque audit et la transition jusqu'au 31 décembre 2026 (§ 22) ; les nouvelles durées et modalités des audits de surveillance (§ 6.4 et 11) ; les participants autorisés à l'audit (§ 8.1) ; les nouvelles pièces à fournir (SIRET des sites, compte rendu du conseil de perfectionnement) ; le retrait d'une catégorie sans activité et les conditions du renouvellement (§ 11 et 12) ; l'obligation de signalement des changements de gouvernance des nouveaux entrants (§ 5) ; le transfert de certification (§ 17). Il est demandé aux organismes de formation de remettre à QUALIPRO CERTIFICATION, sous un délai déterminé, un plan de transition (actions et délais). La vérification de la prise en compte par l'organisme de formation se fait au cours de l'audit de suivi.

21. Procédure d'usage des marques

Ce chapitre traite de l'usage de la marque de certification QUALIPRO CERTIFICATION, propriété de QUALIPRO CERTIFICATION, et de la marque du ministère du Travail, QUALIOPI.

Les prestataires d'actions concourant au développement des compétences certifiés QUALIOPI sont titulaires du droit d'usage de la marque à des fins d'identification et s'engagent à respecter le règlement d'usage qui définit les conditions et modalités d'utilisation de la marque QUALIOPI. La charte et le règlement d'usage édités par le ministère du Travail sont disponibles sur le site travail-emploi.gouv.fr.

La marque est attribuée aux organisations (entreprise, établissement public, association, etc.) qui en font la demande. La certification repose sur la conformité aux exigences d'une norme, d'un référentiel réglementaire ou d'un référentiel ad hoc.

Les bénéficiaires du droit d'utilisation de la marque QUALIOPI du ministère du Travail sont les personnes morales :

- ayant reçu un certificat ou une attestation en cours de validité délivrés par QUALIPRO CERTIFICATION ;
- qui sont liées contractuellement à QUALIPRO CERTIFICATION et qui respectent les conditions générales de vente ;
- qui respectent le règlement d'utilisation ainsi que les règles graphiques applicables à la marque ;
- qui respectent leurs obligations contractuelles envers QUALIPRO CERTIFICATION, étant précisé qu'un défaut de paiement ne prive l'organisme ni de son certificat ni du droit d'usage de la marque qui y est attaché : il ouvre une résiliation du contrat de certification, distincte de toute décision de certification.

Durant la période de validité du certificat ou de l'attestation, l'usager ne peut prétendre à aucun droit de propriété sur la marque QUALIOPI ; il en est de même après la période de validité. L'usager de la marque s'engage à :

- utiliser uniquement la marque QUALIOPI en association avec les services certifiés et dans le cadre du périmètre certifié ;
- respecter en permanence les règles d'usage de la marque QUALIOPI éditées par le ministère du Travail ;
- cesser d'utiliser la marque à compter de la suspension, du retrait ou de la résiliation du certificat ;
- informer l'organisme certificateur en cas de fusion ou de cession — le transfert du droit d'usage de la marque est soumis à l'approbation de l'organisme certificateur.

QUALIPRO CERTIFICATION se réserve le droit de faire des vérifications sur l'utilisation de la marque par l'usager ; l'usager s'engage à coopérer et à fournir tous les éléments nécessaires. QUALIPRO CERTIFICATION se réserve expressément le droit de retirer à tout moment l'autorisation d'utilisation de ses marques dès lors que les conditions d'utilisation ne sont plus remplies. Si l'organisation dont le droit d'utilisation a été retiré poursuit cette utilisation, QUALIPRO CERTIFICATION se réserve le droit de demander réparation par toutes voies de procédure.

22. Référentiel de certification Qualiopi

Le référentiel de certification est le référentiel national qualité mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail, fixé par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences, modifié notamment par le décret n° 2026-728 du 1er août 2026. Depuis le 1er novembre 2026, il comprend sept critères et 33 indicateurs, l'indicateur 33 ne concernant que les actions de formation par apprentissage. Il se lit avec le guide de lecture du référentiel national qualité, version 10. Le référentiel et son guide de lecture sont téléchargeables sur le site du ministère du Travail.

Version applicable à chaque audit. L'article 11 bis de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit permet à un organisme déjà certifié, ou qui a programmé son audit initial avant le 1er novembre 2026, d'être audité jusqu'au 31 décembre 2026 dans les conditions applicables au 31 octobre 2026. Les « nouvelles conditions » désignent le référentiel à 33 indicateurs, le guide de lecture du référentiel national qualité, version 10, et les modalités d'audit issues de l'arrêté du 28 octobre 2026 ; les « conditions applicables au 31 octobre 2026 », le référentiel à 32 indicateurs, le guide de lecture du référentiel national qualité, version 9 du 8 janvier 2024, et les modalités d'audit en vigueur à cette date. QUALIPRO CERTIFICATION fixe la version de chaque audit selon le tableau ci-dessous ; elle peut la modifier lors de la revue de la demande, par une décision motivée et tracée dans le dossier. L'organisme ne choisit pas la version de son audit.

Audit	Réalisé jusqu'au 31 décembre 2026	Réalisé à partir du 1er janvier 2027
Audit initial demandé à partir du 1er novembre 2026	Nouvelles conditions	Nouvelles conditions
Audit initial programmé avant le 1er novembre 2026 (demande reçue avant cette date)	Conditions applicables au 31 octobre 2026	Nouvelles conditions
Audit de surveillance, de renouvellement, d'extension ou complémentaire d'un organisme déjà certifié, y compris à la suite d'un transfert	Conditions applicables au 31 octobre 2026	Nouvelles conditions

La version retenue s'applique à l'ensemble de l'audit : référentiel et guide de lecture, barème de durée (§ 6.4), liste des indicateurs « nouveaux entrants » (§ 6.2), cas de surveillance obligatoirement sur site (§ 11) et autres modalités de réalisation de l'audit (§ 8). Un audit réalisé dans les conditions applicables au 31 octobre 2026 suit, sur ces points, la version précédente de la présente procédure. Les autres règles de la présente procédure — pièces de la demande (§ 6.2), renouvellement décidé après l'échéance (§ 12), transfert (§ 17), suivi de la gouvernance des nouveaux entrants (§ 5, 14 et 16), signalements des auditeurs (§ 8.1 et 19) — s'appliquent quelle que soit la version. La version appliquée figure sur l'ordre de mission, le plan d'audit et le rapport d'audit.

23. Confidentialité des informations de l'organisme

QUALIPRO CERTIFICATION informe les clients QUALIOPI que des informations confidentielles concernant leur certification seront transmises au ministère du Travail, conformément au décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle, notamment pour la mise à jour de l'annuaire des certifiés QUALIOPI.

QUALIPRO CERTIFICATION peut également transmettre des documents et des informations au Comité français d'accréditation (COFRAC) et à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), ainsi que, en cas de transfert, à l'organisme certificateur récepteur (copie du certificat, dernier rapport d'audit, dossier des non-conformités et plan d'action, sous quinze jours, § 17) et, à compter du 1er janvier 2027, aux services du ministre chargé de la formation professionnelle les signalements de dysfonctionnements émis par ses auditeurs (§ 19).

Note de révision — version V10

Mise en conformité au décret n° 2026-728, à l'arrêté du 28 octobre 2026 et au guide de lecture du référentiel national qualité, version 10 : version de chaque audit fixée par QUALIPRO CERTIFICATION, transition jusqu'au 31 décembre 2026 (§ 22) ; pièces de la demande, nouveaux entrants (§ 6.2) ; barème de surveillance (§ 6.4) ; participants, lieu des CFA, échantillon, signalements (§ 8.1) ; conclusions sous 10 jours ouvrés (§ 8.2) ; surveillance sur site, retrait de catégorie (§ 11, 15) ; renouvellement tardif (§ 12) ; gouvernance des nouveaux entrants (§ 5, 14, 16) ; transfert (§ 17).