PG-01-D07

PROGRAMME DE CERTIFICATION QUALIOPI

Historique des modifications			
Nature de la modification	Date	Responsable	Version
Création du programme de certification	01/09/2020	Luc MOUNEY	0
Précisions apportées sur la non-discriminationdes demandeurs dans la politique Remplacement du comité de certification par des « experts en prise de décision de certification »	15/10/2020	Luc MOUNEY	1
Suppression de la mention « sauf circonstanceexceptionnelle examinée et validée par CAPCERT » pour la levée des non- conformités Ajout du chapitre 5.12 relatif au transfert de certification	30/11/2020	Luc MOUNEY	2
Mise à jour modalités de transfert, renouvellement, extension de certification.	20/07/2021	Luc MOUNEY	3
Intégration du logo COFRAC dans les informations indiquées sur le certificat.	08/12/2021	Luc MOUNEY	4
Précisions apportées sur le traitement d'une non-conformité mineure.	25/09/2022	Luc MOUNEY	5
Précisions apportées sur diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation.	08/08/2023	Luc MOUNEY	6
Précisions apportées sur les modalités de transfert.	19/12/2023	Luc MOUNEY	7
Changement de délai pour la transmission du plan d'audit	15/01/2024	Luc MOUNEY	8
Changement d'adresse de CAPCERT	15/09/2024	Luc MOUNEY	9

Ce programme est la propriété exclusive de CAPCERT. La structure générale, ainsi que son contenu, comme les textes, les photos et les images composant cette procédure, sont la propriété de CAPCERT. Toute reproduction, totale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation expresse deCAPCERT, est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par la loi n°92-597 du 1 juillet 1992ainsi que par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

1. Finalité 3

2. Domaine d'application 3

3. Termes et définitions 3

4. Références normatives 3

5. Processus de certification QUALIOPI 4

5.1 Demande de certification 4
5.2 Revue de la demande de certification 4
5.3 Détermination du nombre de jours d'audit 5
5.4 Le contrat de certification 7
5.5 Sélection de l'équipe d'audit 7
5.6 Planification de l'audit 8
5.7 Le cycle d'une certification QUALIOPI 8
5.8 Le classement des non-conformités 9
5.9 Le rapport d'audit 10
5.10 Décision de certification 11
5.11 Transfert de certification 12
5.12 Suspension et retrait d'une certification 13
5.13 Cas d'une extension ou d'une réduction d'une certification 13
5.14 Cas d'un refus de certification auprès d'un organisme de certification 13

6. Respect de la confidentialité et de l'impartialité 14

7. Règles d'utilisation de la marque 14

8. Informations accessibles au public 15

9. Mise à jour du programme de certification 15

10. Annexes 16

10.1 Les processus de CAPCERT 16
10.2 La politique de management de CAPCERT 17

1. Finalité

Ce programme présente le fonctionnement du processus de certification « QUALIOPI » mis en place au sein de CAPCERT. Il décrit d'une manière globale l'organisation de CAPCERT et les moyens mis en œuvre pour satisfaire aux exigences d'une certification de service selon le Référentiel National Qualité issu de l'article L. 6316-3 du Code du travail.

2. Domaine d'application

Ce programme de certification s'applique à tous les services de CAPCERT liés à la certification « QUALIOPI ».

3. Termes et définitions

- COFRAC : Comité Français d'Accréditation.
- Programme de certification : système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.

4. Références normatives

- ISO 17065 : évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes de certification, certifiant les produits, les services et les procédés.
- 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.
- 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.
- 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.
- Ordonnance n°2020-387 du 1er avril 2020 portant diverses mesures d'urgence en matière de formation professionnelle.

- Décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures d'urgence relatives à la 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.
- IAF MD4 pour l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (tic) dans les processus d'audit/d'évaluation
- Guide de lecture du référentiel national qualité publié sur le site du ministère du Travail.
- CERT CPS REF 46 – GEN REF 11 – COFRAC
- Arrêté du 31 Mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation

5. Processus de certification QUALIOPI

5.1 Demande de certification

La demande de certification peut être effectuée par le biais du site internet www.capcertification.com. Le demandeur peut également contacter les équipes de CAPCERT par téléphone ou par mail. CAPCERT transmettra ensuite au demandeur une fiche de renseignement client **PG-07-D01-QUALIOPI** pour qu'il puisse préciser sa demande de certification.

5.2 Revue de la demande de certification

CAPCERT vérifie que toutes les informations obligatoires au processus de certification sont bien indiquées dans la fiche de renseignement :

- Raison sociale.
- Contact au sein de l'organisme.
- Numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité.
- Numéro de SIREN et extrait Kbis.
- Une copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité.
- Les catégories d'actions concernées : OF/VAE /BC/CFA.
- La description détaillée des formations : des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il confie la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation.

- Le périmètre de certification (sites compris dans la déclaration d'activité).
- Les certifications ou labels déjà obtenus.
- L'organisme de conseil utilisé.
- Le nombre de salariés en CDI.
- Un organigramme à jour.
- Le chiffre d'affaires prévisionnel, le chiffre d'affaires n-1 et le dernier bilan financier et pédagogique disponible.
- Cas de transfert ou d'extension de certification.
- La période d'audit souhaitée.
- Une déclaration sur l'honneur, datée et signée, 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.

CAPCERT peut contacter le prospect lorsque des informations sont manquantes ou lorsque des informations complémentaires sont nécessaires pour pouvoir établir un contrat de certification.

Afin de pouvoir établir un contrat de certification, CAPCERT vérifie selon l'ISO 17065 que :

- les informations sur le client et le produit sont suffisantes pour permettre la réalisation du processus de certification.
- toute divergence d'interprétation identifiée entre l'organisme de certification et le client est résolue, y compris l'accord concernant les normes ou les documents normatifs.
- la portée de la certification souhaitée est définie.
- les moyens permettant de réaliser toutes les activités d'évaluation sont disponibles.
- l'organisme de certification a la compétence et la capacité nécessaires pour réaliser l'activité de certification.

5.3 Détermination du nombre de jours d'audit

Le nombre de jours d'audit est définit selon la grille ci-dessous :

Catégories d'action		Durée debase	Actions de formation	Bilans de compétence	VAE	CFA	Echantillonnagede sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour parsite échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+1 jour	
Surveillance +0,5 jour si nouvel entrant en initial*	CA < 750 000 €	0,5 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour parsite échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour parsite échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+1 jour	

**Majoration de 0,5 jour suite au décret du 31 Mai 2023.*

Les durées d'audit susmentionnées concernent des organismes ayant un numéro de déclaration d'activité par site géographique.
La durée d'audit est basée sur une journée de 8 heures (hors pause déjeuner) et hors temps de déplacement.

Conformément à l'article R. 6316-3 du Code du travail, si l'organisme audité dispose d'une certification ou d'une labellisation active (CAPCERT devra s'en assurer) au moment de sa demande de certification, il peut demander que l'audit initial soit réalisé selon les durées d'audit réduites présentées ci-dessous.

Catégories d'action		Durée de base	Actions de formation	Bilans de compétence	VAE	CFA	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 750 000 €	0,5 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour parsite échantillonné
	CA >= 750 000 €		+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	

L'audit ne concerne alors que certains indicateurs précisés sur le site du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

Les conditions d'éligibilité à un échantillonnage (organisation multi-sites) pour une certification QUALIOPI sont listées ci-après :

- Tous les sites concernés doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme.
- L'organisme doit avoir un seul et unique système qualité.
- L'organisme doit avoir identifié sa fonction centrale, celle-ci doit faire partie de l'entité et donc ne pas être sous-traitée.
- La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique.
- Le périmètre de certification doit comprendre l'ensemble des sites dépendant du même numéro de déclaration d'activité (N.D.A.).

La notion de site est également définie comme un lieu caractérisé par la présence permanente du personnel de l'organisme.

La fonction centrale doit définir, organiser et réaliser une surveillance régulière de la démarche qualité à travers les indicateurs définis dans le référentiel national qualité, et ce sur l'ensemble des sites qui lui sont rattachés.

Elle a également pour rôle d'assurer le suivi des mesures correctives sur les sites à la suite de sa surveillance interne comme à la suite des audits réalisés par CAPCERT.

C'est la fonction centrale qui est en contact direct avec CAPCERT.

Dans le cas d'un organisme multi-site avec un unique numéro de N.D.A., des durées d'échantillonnage supplémentaires sont à prendre en compte, selon le tableau ci-dessous. Le nombrede site à prendre en considération est calculé selon la formule : √ du nombre de site, arrondi à l'entier le plus proche.

Catégories d'action		Durée de base	Actions de formation	Bilans de compétence	VAE	CFA	Échantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour parsite échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+1 jour	
Surveillance +0,5 jour si nouvel entrant en initial*	CA < 750 000 €	0,5 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour parsite échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour parsite échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+1 jour	

**Majoration de 0,5 jour suite au décret du 31 Mai 2023.*

5.4 Le contrat de certification

Une fois le nombre de jours d'audit déterminé, un contrat de certification **PG-07-D02** est alors établi et transmis au demandeur. Le contrat reprend les éléments fournis par le client dans la fiche de renseignement.

Le client s'engage à respecter les conditions générales de certification incluses dans le contrat.

Le processus de certification débutera à réception du contrat signé par le client.

CAPCERT prendra en compte la date souhaitée d'audit par le client pour commencer la planification des audits.

CAPCERT proposera au client, dans un délai maximal de 30 jours calendaires après la signaturedu contrat, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période d'audit souhaitéepar le client.

5.5 Sélection de l'équipe d'audit

La sélection de l'équipe d'audit est réalisée selon la procédure **PG-05**.

Les auditeurs « QUALIOPI » doivent avoir une expérience significative en lien avec un organisme de formation ou avec un centre de formation par apprentissage ou dans les bilans de compétences ou dans la validation des acquis d'expérience.

De plus, les auditeurs « QUALIOPI » doivent être qualifiés pour le code EAC 35 « services » et 37 « formation ».

Les auditeurs doivent également être formés à l'audit pour le référentiel national qualité. Cette formation sera réalisée par CAPCERT ou par un autre organisme de certification. L'auditeur devra fournir une preuve de la réalisation d'une formation QUALIOPI.

CAPCERT proposera une équipe d'audit via un courrier de planification d'audit **PG-08-D01.** Le client aura le choix de récuser l'équipe d'audit. Dans ce cas, CAPCERT transmettra d'autres C.V. au client jusqu'à sélection définitive de l'équipe d'audit.

5.6 Planification de l'audit

Une fois que la date d'audit est fixée entre le client et l'équipe d'audit, les auditeurs réalisent un plan d'audit **PG-09-D01**.

C'est le responsable d'audit qui a la charge de transmettre au client la version finale du plan d'audit.

Le plan d'audit sera transmis au client quelque jours avant le début de l'audit.

5.7 Le cycle d'une certification QUALIOPI

Le cycle de certification QUALIOPI est composé d'un audit initial et d'un audit de surveillance.

- L'audit initial : il est réalisé sur site, dans les locaux du client ou dans un autre lieu défini par le client et CAPCERT. Dans tous les cas, l'équipe d'audit devra disposer des éléments nécessairesà la vérification des preuves d'audit.

- L'audit de surveillance : il sert à évaluer le maintien d'une certification QUALIOPI. Avant cet audit, CAPCERT collecte les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives qui sont partagées avec l'auditeur (organigramme, activités de l'organisme, les des actions réalisées…). L'auditeur réalise un échantillonnage en fonction de la liste des actions réalisées, cet échantillonnage est non communiqué au client avant l'audit. Le responsable d'audit s'aide donc de l'échantillonnage et du programme de surveillance du cycle de certification pour préparer son plan d'audit et pour auditer. Les indicateurs qui auront fait l'objet de non-conformités lors de l'audit précédent devront obligatoirement être audités afin de pouvoir clôturer les fiches de non-conformités.

L'audit de surveillance doit être réalisé :

1) Environ le **18e mois** suivant la date de certification.
2) Avant le **22e mois** suivant la date de certification.
3) Après le **14e mois** suivant la date de certification.

L'équipe d'audit, par entretiens avec la direction et le personnel, passe en revue les preuves liées aux exigences du référentiel national qualité selon le plan d'audit.

L'audit débute systématiquement par une réunion d'ouverture et s'achève par une réunion de clôture. C'est au cours de cette dernière que l'équipe d'audit devra faire valider au client les éventuelles fiches d'écarts appelées fiches de non-conformité. Le responsable d'audit fera également valider au client une synthèse d'audit qui précisera si l'équipe d'audit recommande ou non la certification QUALIOPI de l'organisme audité et sous quelles réserves.

A la fin du cycle de certification de trois ans, un contrat sera établi pour un nouveau cycle de trois ans. L'audit de renouvellement devra être réalisé sur site (même déroulement qu'un audit initial) et avant la date d'échéance du certificat précédent. La date de décision de renouvellement de la certification doit également être antérieure à la date d'expiration du certificat précédent.

Par dérogation à l'article 1er de l'arrêté du 6 juin 2019, pour des raisons exceptionnelles liées à la crise de la COVID-19, l'audit initial réalisé avant le 1er janvier 2022 peut être réalisé à distance. Dans ce cas, l'audit de surveillance devra être réalisé sur site.

5.8 Le classement des non-conformités

Il existe deux types de non-conformités qui sont formalisées sur des fiches de non-conformités **PG-09-D06**. En cas de détection d'une non-conformité, il sera demandé au client de fournir *a minima* un plan d'action composé d'une action immédiate, d'une analyse des causes et d'une action corrective.

- Non-conformité majeure : elle relève d'un indicateur dont le non-respect (partiel ou total) est identifié comme majeur par le référentiel national qualité.

En cas de non-conformité majeure, le responsable d'audit doit obligatoirement **accepter et vérifier** les actions correctives qui ont été mis en place dans les trois mois. A noter que

l'existence d'au moins cinq non-conformités mineures (voir ci-dessous) non levées à la prise de décisionconstitue une non-conformité majeure. CAPCERT demande aux auditeurs de lever tous

les écarts constatés afin de pouvoir prendre une décision de certification.

Le dossier ne pourra pas être présenté aux experts pour la prise de décision de certification tant que l'écart n'est pas levé (actions correctives acceptées et vérifiées).

- Non-conformité mineure : elle relève d'un indicateur dont le non-respect (partiel ou total) est identifié comme mineur par le référentiel national qualité.

En cas de non-conformité mineure, le responsable d'audit doit obligatoirement **accepter** le plan d'actions fourni par le client.
Le dossier ne pourra pas être présenté aux experts pour la prise de décision de certification tant que l'écart n'est pas levé (actions correctives acceptées).

En cas d'écart mineur, le responsable d'audit doit obligatoirement accepter le plan d'action fourni par le client, qui devra être déployé dans les six mois.

Le dossier ne pourra pas être présenté aux experts pour la prise de décision de certification tant que l'écart n'est pas levé (actions correctives acceptées).

Les fiches de non-conformités seront reprises par l'équipe d'audit lors du prochain audit pour vérifier l'efficacité des actions mises en œuvre par l'organisme.

Un audit complémentaire peut être recommandé par l'équipe d'audit au-delà de 10 non-conformités détectées au cours de l'audit.

5.9 Le rapport d'audit

Le responsable d'audit est en charge de transmettre au client un rapport d'audit **PG-09-D07** sous forme d'une check-list et ce au plus tard 5 jours après la fin de l'audit.
Le rapport d'audit reprend les preuves observées par l'équipe d'audit pour chaque critère et pour chaque catégorie d'action du périmètre de certification. Les critères et indicateurs associés sont issus du référentiel national qualité en vigueur.

Ce rapport présente notamment :

- Les points forts : ce sont les forces du client et de son système de management.
- Les actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration depuis l'audit précédent.
- Les éléments observés pour chaque critère du référentiel national qualité.
- Les non-conformités : écart majeur ou écart mineur.

5.10 Décision de certification

Le dossier d'audit transmis par le responsable d'audit est examiné par un ou plusieurs experts pourla prise de décision de certification de CAPCERT. Cette méthode permet de respecter l'impartialité du processus de certification.

Si la prise de décision par un expert est positive, un certificat sera alors émis par CAPCERT pourune durée de trois ans.
Le certificat est visé par le président, responsable certification ou le directeur général (le cas échéant) de CAPCERT.

Le certificat **PG-10-D02-QUALIOPI** contiendra les informations suivantes :

- Le nom et l'adresse de l'organisme certifié.
- La date de délivrance ou la date de renouvellement de la certification, qui ne doit pas être antérieure à la date de décision de certification prise par l'expert pour la prise de décision de certification.
- La date d'expiration, la date prévue pour un renouvellement coïncidant avec le cycle de renouvellement de la certification.
- La référence du client CAPCERT.
- Dans le cas d'une révision de documents de certification, un moyen de distinguer les versionsen vigueur par rapport aux versions précédentes périmées.
- La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées).
- Le logo COFRAC avec la mention : Accréditation n°5-0638 Portée disponible sur www.cofrac.fr
- Les sites concernés par la certification.
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme.
- Le numéro de SIREN de l'organisme.
- La référence aux exigences suivantes :
  - Article L 6316-1 du Code du travail.
  - Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.
  - 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.6319-1-1 du Code du Travail.
  - Guide de lecture du référentiel national qualité.

Programme de certification Qualiopi de CAPCERT en vigueur à l'article L. 6316-1 du Code du

travail mentionnant l'obligation de certification.

Dans le cadre d'un maintien d'une certification suite à un audit de surveillance, le certificat étant déjà émis, une lettre de maintien de certification est alors transmise au client. Cette lette (comme un certificat) sera signée par le responsable certification ou le directeur général de CAPCERT.

Concernant un renouvellement de certification, la différence avec un certificat issu d'une certification initiale est que la date d'expiration de la nouvelle certification est basée sur la date d'expiration de la certification existante.

La date de délivrance indiquée sur le nouveau certificat ne sera pas antérieure à la date de décision retenue par l'expert pour la prise de décision de certification.

5.11 Transfert de certification

Concernant les transferts de certification QUALIOPI, l'ancien organisme certificateur transmet à CAPCERT les documents demandés, sous un délai de 15 jours. Si CAPCERT effectue une demande de transfert auprès d'un autre organisme de certification et que ce dernier refuse de transmettre les pièces, CAPCERT devra effectuer un signalement à l'instance nationale d'accréditation. CAPCERT examinera 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.

Le président de CAPCERT décidera, dans un délai de 30 jours, selon les cas :

- De reprendre le dossier en confirmant la certification et d'émettre un certificat, après signature du contrat entre le client en transfert et CAPCERT
- D'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée.
- De refuser la reprise de la certification.

Le service administratif de CAPCERT remplit la fiche d'analyse de transfert de certification **PG-07-D06.**

Les motifs de refus sont systématiquement motivés par écrit à l'organisme par CAPCERT. CAPCERT s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le

transfert n'est pas suspendue ou retirée. Le transfert de la certification d'un organisme certificateur à un autre organisme certificateur n'est alors pas possible. Tout organisme souhaitant changer d'organisme certificateur doit déposer une nouvelle demande de certification et satisfaire à un audit initial ou transférer sa demande à un certificateur accrédité dans les conditions définies dans le présent arrêté.*

5.12 Suspension et retrait d'une certification

Dans le cadre d'une suspension imposée par CAPCERT, la durée de suspension de certification ne peut pas excéder 3 mois. Au-delà de ces 3 mois, un audit initial devra être réalisé.

Une suspension est notifiée par CAPCERT via un courrier avec accusé de réception. Elle comprend les éléments nécessaires à fournir pour lever la suspension.

Une suspension ou un retrait de certification peut être notifié au client lorsque :

- En cas de non-conformités majeures, l'OF n'a pas pu démontrer la mise en œuvre des actions correctives dans un délai de 3 mois maximum.
- En cas de non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.
- Un audit de surveillance n'a pu être réalisé.
- Une ou plusieurs exigences légales et contractuelles n'ont pas été respectées.
- Le non-paiement des factures.
- Si un organisme de formation fait l'objet d'un signalement auprès de CAPCERT pour le non-respect du référentiel Qualiopi, CAPCERT peut déclencher un audit complémentaire qui se fera à distance ou sur site . En fonction de la gravité du signalement, CAPCERT se réserve le droit de suspendre, à titre conservatoire, la certification dans l'attente des conclusions de l'audit complémentaire.

5.13 Cas d'extension ou de réduction d'une certification

Lorsqu'un client certifié souhaite étendre sa certification à un autre référentiel, à un autre site ouà une autre catégorie d'action, les durées d'audit seront calculées en prenant en compte les valeurs d'un audit initial.
En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence.

Pour les audits suivants, le plan d'audit (contenu de l'audit, durée…) tient compte de l'extension du champ de la certification.
En cas de réduction du périmètre de certification, les durées d'audit seront systématiquement recalculées selon les grilles des durées d'audit mentionnées au 5.3, ce qui fera l'objet d'un avenant en cas de modification du nombre de jours d'audit.

5.14 Cas de refus de certification auprès d'un organisme

Si le client a déjà reçu un refus de certification de la part d'un organisme certificateur, il ne pourra pas déposer une nouvelle demande auprès d'un autre organisme avant un délaide 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.

6. Respect de la confidentialité et de l'impartialité

CAPCERT, par sa politique de management, s'engage au respect de la confidentialité et de l'impartialité dans son organisation, tout au long du processus de certification.

Les collaborateurs de CAPCERT (auditeurs, experts en prise de décision de certification, membres du comité d'impartialité) signent une déclaration de confidentialité, d'impartialité et de déontologie.

CAPCERT vérifie les liens entre parties intéressées de l'organisme à certifier afin d'éviter tout conflit d'intérêt. Ainsi, les consultants de l'organisme à certifier ne pourront être missionnés en tant qu'auditeurs de certification. Les experts pour la prise de décision de certification et les auditeurs devront signaler tout lien potentiel avec le client à certifier.

7. Règles d'utilisation de la marque

Le client s'engage à respecter les règles d'utilisation de la marque et du logo de CAPCERT ainsi que celle de « QUALIOPI ». Ces règles sont transmises au client en même temps que le certificat.

CAPCERT vérifiera la bonne utilisation de la marque et du logo de CAPCERT et de QUALIOPI et pourra prendre des décisions (réclamations, sanctions) en cas de non-respect des règles d'utilisation. La vérification sera effectuée via des contrôles sur le site internet des clients et lors des évaluations.

De plus, CAPCERT prendra les décisions adéquates (réclamations, sanctions) si le client utilise, dans sa documentation ou dans tout autre outil publicitaire, des références erronées au programme de certification ou s'il utilise de manière frauduleuse des certificats, des marques ou tout autre dispositif indiquant qu'un produit est certifié. Si tel est le cas, CAPCERT demandera au client la mise en place de mesures correctives appropriées.

A partir du 1er septembre 2023, les clients certifiés par CAPCERT auront l'obligation d'afficher et de communiquer leur certificat. Si cela n'est pas fait, une non-conformité majeure sera formalisée.

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.

8. Informations accessibles au public

CAPCERT tient à jour son site internet www.capcertification.com sur lequel on peut retrouver, entre autres, la politique de management, la charte RGPD, les règles d'utilisation de la marque et du logo, la procédure de traitement des plaintes et des appels.

CAPCERT transmet aux prospects, le programme de certification.

CAPCERT transmet sur demande :

- Le manuel de management.
- Les procédures d'évaluation, les règles et les procédures de délivrance, de maintien, ou de réduction de la portée, de suspension, de retrait ou de refus de la certification.
- Le barème sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients.
- Les conditions générales de certification (elles sont transmises avec le contrat).

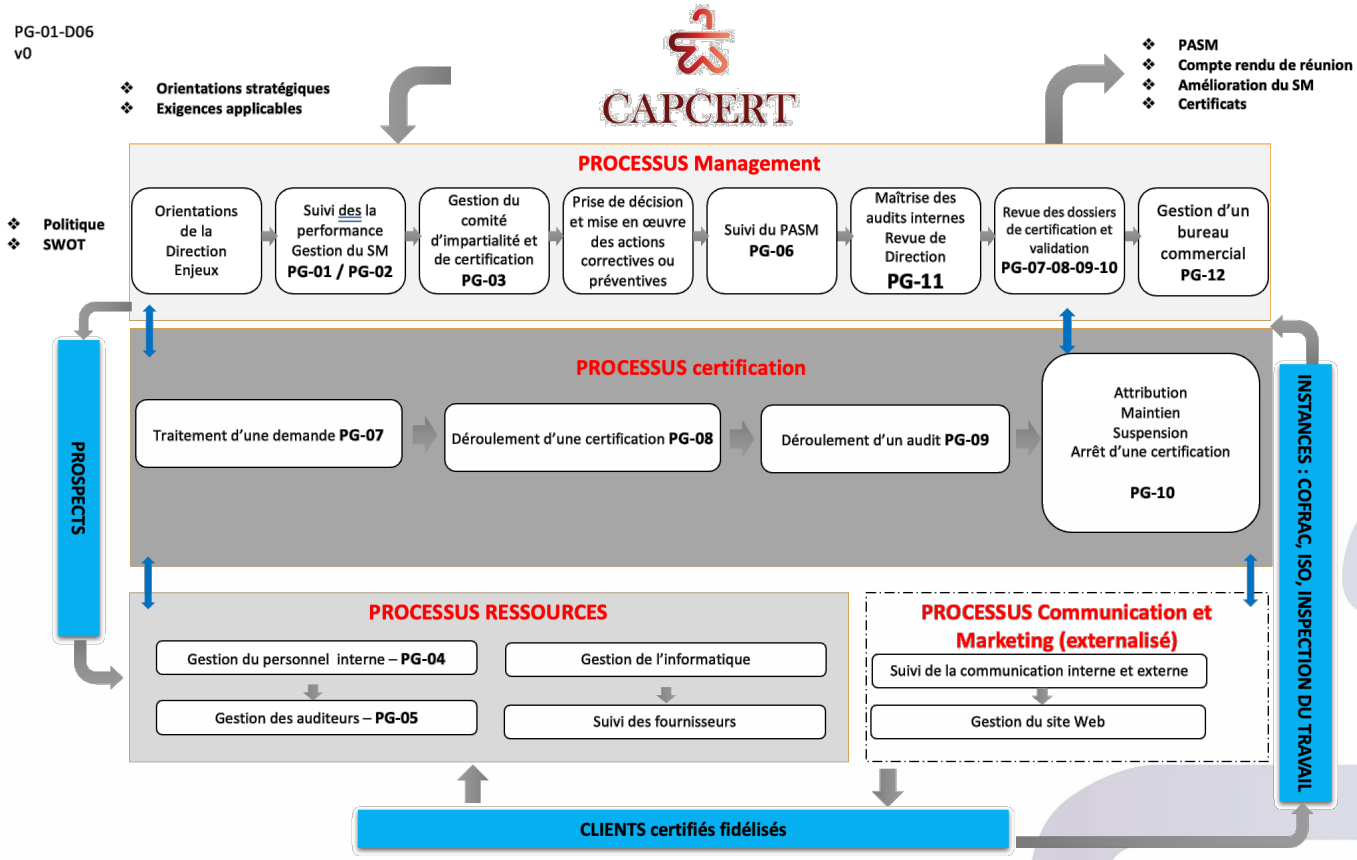
9. Mise à jour du programme de certification

Suite aux évolutions réglementaires/normatives ou suite aux remarques des parties prenantes de CAPCERT, le programme de certification QUALIOPI est susceptible d'être mis à jour.

En cas de changement majeur pouvant impacter les clients certifiés de CAPCERT, le programme sera transmis de nouveau aux clients.

10. Annexes

10.1 Les processus de CAPCERT



10.2 La politique de management de CAPCERT

Né de l'expérience de ses fondateurs en matière de certification de systèmes de management, de produits et de services, CAPCERT souhaite mettre au cœur de ses préoccupations un haut degré de professionnalisme, tant en interne qu'en externe, ainsi qu'un respect absolu des exigences des parties prenantes.

Pour cela, nous nous appuierons sur les sept principes définis par la norme ISO 17021 comme autant de lignes directrices dans nos pratiques et nos relations avec nos parties intéressées, notamment clients, auditeurs, salariés, organismes institutionnels, consommateurs, etc.

Responsabilité & Impartialité

- ✓ Nous procédons à la vérification d'éventuels conflits d'intérêts à chaque mission confiée.
- ✓ Nous intervenons pour tous types de clients et de secteurs d'activité, sans discrimination de taille, de chiffre d'affaires, de statut... L'accès au processus de certification ne sera pas conditionné par la taille du client ou par son appartenance à une association ou un groupe. La certification ne sera pas conditionnée par le nombre de certifications déjà délivrées. Il n'y aura aucune condition abusive, financière ou autre.
- ✓ Nous n'intervenons pas ou suspendons toute intervention pour un client dont l'activité a été notoirement reconnue comme délictueuse ou immorale.
- ✓ Nos décisions de certification se fondent exclusivement sur les éléments de preuves tangibles notés et observés par les auditeurs.
- ✓ Nos auditeurs ou équipes d'audit changent tous les 3 ans afin de limiter les risques de connivence.
- ✓ Nos experts vérifient chaque dossier de certification et émettent une décision finale pour la prise de décision de certification.
- ✓ Notre engagement en termes de déontologie et d'absence de conflit d'intérêt est évalué par un comité d'impartialité indépendant.
- ✓ Nous nous interdisons toute prestation de conseil, que ce soit pour nos clients ou pour d'autres organisations.

Compétence & Professionnalisme

- ✓ Nos auditeurs, tant externes qu'internes, sont sélectionnés selon une procédure rigoureuse et n'interviennent que sur leurs champs de compétences. Ils sont régulièrement formés, notamment à l'évolution des référentiels pour lesquels ils interviennent.
- ✓ Nous organisons a minima une réunion annuelle des auditeurs.
- ✓ Nous respectons nos délais planifiés avec nos clients, notamment les dates d'audit et les remises de rapports.
- ✓ Nous avons établi une déclaration de confidentialité, d'impartialité et de déontologie que nos collaborateurs, tant internes qu'externes, sont tenus de signer : salariés, auditeurs, experts, membres du comité d'impartialité.
- ✓ Une charte RGPD est communiquée aux parties prenantes de CAPCERT.

Transparence et communication

- ✓ Nous informons explicitement nos clients des modalités de déroulement de nos prestations.
- ✓ Nous n'intervenons que dans le cadre d'un contrat validé par le client.
- ✓ Nos conditions générales de ventes sont intégrées à nos contrats.
- ✓ Nos assistants administratifs et commerciaux assurent une relation personnalisée avec chaque client et une réactivé permettant, sauf cas de force majeure, une réponse sous 24h.

Traitement des plaintes et appels

- ✓ Nos éventuelles plaintes sont rigoureusement enregistrées et traitées selon laméthodologie et les délais spécifiés de notre procédure dédiée.
- ✓ Notre responsable du système de management suit et vérifie le plan d'actions correctives.

Surveillance et maîtrise des risques

- ✓ Nous évaluons les risques avec rigueur. Cette évaluation des risques, que nous voulons la plus exhaustive possible, a été établie, notamment pour nous garantir du bon respect des engagements ci-dessus.
- ✓ Nous procédons à des audits internes réguliers afin de garantir la bonne application continue de notre organisation.

- ✓ Nous avons déterminé des objectifs qui nouspermettent d'évaluer la performance de nos processus et d'obtenir ce niveau d'excellence, en voici quelques-uns :
  - **0** réclamation justifiée.
  - **0** cas de partialité détectée par le comité d'impartialité.
  - **0** auditeur missionné sans validation préalable du code EAC ou domaine technique, passage du dossier d'audit par un expert pour la prise de décision de certificationdans la semaine suivant la réception du dossier complet avec écarts levés.
  - Emission du certificat dans les 48H après validation du projet par le client.
  - Un niveau de satisfaction des clients a minima de 8/10.

En tant que président de CAPCERT, l'application de cette politique est ma priorité et le sens de mon engagement professionnel. Elle est legage de notre sérieux et de notre réputation auprès des différentes parties prenantes. Je demande à tous de la respecter et de me faire part de toute dérive dont vous pourriez avoir eu connaissance.

	Nom et fonction	Date	Visa
Mise à jour	Luc MOUNEY	15/09/2024	