



PQR QUALIOPI – ANNEXE 1
PLAN QUALITE « REFERENTIEL NATIONAL QUALITE »
POUR LES ORGANISMES DE FORMATION

SOMMAIRE

1. OBJET	2
2. DOMAINE D'APPLICATION	2
3. DOCUMENTS APPLICABLES ET PROGRAMME DE CERTIFICATION	2
3.1. TEXTES RELATIFS À L'ACCREDITATION	2
3.2. PROGRAMME DE CERTIFICATION.....	2
3.3. AUTRES TEXTES APPLICABLES.....	2
3.4. DOCUMENTS GLOBAL CERTIFICATION®	2
4. PRINCIPALES MODIFICATIONS	3
5. PROCÉDURE CONTRADICTOIRE EN CAS DE CONSTATS DE FAUSSES DÉCLARATIONS	4
6. GESTION DE L'ABSENCE DE RÉALISATION D'ACTION PRÉALABLEMENT À UN AUDIT DE SUIVI	4
7. USAGE DE LA MARQUE QUALIOPI	4
7.1. MODALITÉS D'USAGES ET INTERDICTIONS	4
7.1.1. Cas d'usages	4
7.1.2. Identification des actions interdites.....	5
7.1.3. Autres usages.....	5
7.2. CONSÉQUENCES D'UN DÉFAUT D'USAGE DE LA MARQUE QUALIOPI.....	5
8. TRAITEMENT DES ÉCARTS CONSTATÉS	5
8.1. TYPOLOGIE DES CONSTATS.....	5
8.1.1. Non-conformité majeure	5
8.1.2. Non-conformité mineure	5
8.2. RÉPONSES AUX ÉCARTS	5
8.3. PREUVES DU TRAITEMENT DES ÉCARTS	6
8.3.1. Non-conformité mineure	6
8.3.2. Non-conformité majeure	6
8.4. CAS DU TRAITEMENT DE L'ÉCART EN COURS D'AUDIT.....	6
9. PRINCIPE DE DÉCISIONS	7
9.1. TRANSMISSION DES CONCLUSIONS DE L'AUDIT	7
9.1.1. En l'absence d'écarts relevés	7
9.1.2. Suite réponse aux écarts de l'OF dans les délai impartis	7
9.1.3. Suite absence de réponse aux écarts de l'OF dans les délai impartis	7
9.2. SUITES DE DÉCISIONS.....	7
9.2.1. Absence d'écart ou non-conformité(s) majeure(s) toutes levée(s)	7
9.2.2. Réponse(s) écart(s) satisfaisante(s) mais en attente de preuve de mise en œuvre du plan d'action	7
9.2.3. Réponse(s) écart(s) non-satisfaisante(s).....	8

INTRODUCTION

1. OBJET

L'objet de cette annexe est de préciser les éléments de l'arrêté certification dont la définition est laissée à la charge de l'Organisme Certificateur.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette annexe au Plan Qualité s'applique à GLOBAL Certification® et aux parties concernées dans le cadre de la certification relative à l'arrêté et à la Norme d'Accréditation rappelés ci-dessous.

3. DOCUMENTS APPLICABLES ET PROGRAMME DE CERTIFICATION

Selon leur dernière version

3.1. Textes relatifs à l'accréditation

- **NF EN ISO/CEI 17065** : Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services.
- **CERT CPS REF 46 en vigueur** : Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification de prestataires d'actions concourant au développement des compétences.
- **Arrêté du 6 juin 2019 modifié** relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail

3.2. Programme de certification

- **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 modifié** relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ;
- **Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur** ;
- **L'annexe 1 du PQR QUALIOPI** : Référentiel de GLOBAL Certification® relatif à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences en vigueur sur le site www.global-certification.fr rubrique Organismes de Formation / QUALIOPI ;

3.3. Autres textes applicables

- **Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018** pour la liberté de choisir son avenir professionnel, article 6
- **Arrêté du 1er février 2021** relatif aux listes des prestataires certifiés par les organismes et les instances mentionnés à l'article L. 6316-2 du code du travail et des établissements réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnés à l'article L. 6316-4 du code du travail ;
- **Questions-Réponses publié sur le site du Ministère du Travail,**
- **Règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 « Qualiopi » et sa charte d'usage publiés sur le site du Ministère du Travail**

3.4. Documents GLOBAL Certification®

- Liste des documents du système Qualité en vigueur ;
- Manuel d'Organisation Interne - **RESSOURCES-D2** ;
- Processus : Certification – Ressources – Surveillance ;
- Documents référencés dans le présent Plan Qualité.

4. PRINCIPALES MODIFICATIONS

Les modifications sont identifiées par un trait dans la marge.

Ind. 6	§ 8– Traitement des écarts constatés § 8.1 - Correction des définitions des écarts § 8.4 - Intégration de la gestion du traitement d'un écart en cours d'audit
Ind. 5	Intégration de la règle d'usage de la marque QUALIOPI et des conséquences d'un défaut d'usage constaté au cours d'un audit (mise en demeure de correction sous 30 jours calendaires)
Ind. 4	- Complément dans § 4.1 - Preuves du traitement des écarts : - Gestion d'un écart lorsque l'organisme assure son traitement au cours de l'audit.
Ind. 3	- Suite entrée en vigueur au 01/09/2023 de l'arrêté du 31 mai 2023 : - Intégration d'une procédure contradictoire pour la mise en œuvre d'un retrait de certification en cas de fausses déclarations de l'organisme audité. - Intégration de la gestion des organismes qui, à l'occasion de leur audit de surveillance, n'auraient pas réalisé, depuis l'audit précédent, d'actions concourant au développement des compétences pour tout ou partie des catégories pour lesquels ils sont certifiés.
Ind. 2	Suite publication arrêté du 31 mai 2023, diverses modifications relatives aux traitements des écarts
Ind. 1	Première édition

ELEMENTS SPECIFIQUES DEFINIS PAR L'ORGANISME DE CERTIFICATION

5. PROCÉDURE CONTRADICTOIRE EN CAS DE CONSTATS DE FAUSSES DÉCLARATIONS

En cas constat de delta entre les éléments indiqués par l'organisme dans ses déclarations et les éléments présentés en audit, GLOBAL Certification® procèdera à une demande d'information complémentaire auprès de l'organisme audité pour qu'il puisse justifier l'origine de ce delta.

Les déclarations concernent notamment (liste non exhaustive) :

- Le montant des produits perçus par catégories de financeur pour les organismes débutants ;
- La conclusion d'un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour des catégories d'actions déjà sollicitées auprès de GLOBAL Certification® ;
- Le refus ou le retrait d'un certificat dans un délai de 3 mois précédant la contractualisation avec GLOBAL Certification® ;
- La mise en œuvre préalable d'une action de formation pour chaque catégorie d'action sollicitées en certification ;

En cas de défaut de réponse dans un délai de 10 jours ouvrés après la demande d'information complémentaire ou en cas d'élément justificatif insuffisant, GLOBAL Certification® pourra procéder au retrait du certificat de l'entreprise.

6. GESTION DE L'ABSENCE DE RÉALISATION D'ACTION PRÉALABLEMENT À UN AUDIT DE SUIVI

En cas d'absence de réalisation, par un Organisme, préalablement à son audit de surveillance, d'actions relevant pour tout ou partie des catégories pour lesquelles il est certifié et ce depuis son audit précédent :

si l'Organisme souhaite maintenir la certification des catégories d'action concernées, GLOBAL Certification® assurera l'audit de surveillance pour vérifier le maintien des dispositions établies à l'occasion de l'audit précédent, néanmoins, sans nouvelle action mise en œuvre préalablement à l'audit de renouvellement, la certification deviendra caduque à l'issue du cycle en cours.

Si l'Organisme ne souhaite pas maintenir la certification des catégories d'action concernées, GLOBAL Certification® établira un avenant à l'offre contractuelle pour réviser la durée de l'audit à l'issue duquel, le périmètre du certificat de l'Organisme sera également révisé.

7. USAGE DE LA MARQUE QUALIOPI

7.1. Modalités d'usages et interdictions

7.1.1. Cas d'usages

Pendant la durée de validité du certificat, **l'Organisme s'engage à communiquer sur sa certification conformément aux règles d'usage de la marque QUALIOPI** et en cohérence avec la portée de la certification.

L'organisme s'engage à ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à QUALIOPI ni faire de déclaration sur la certification qui puisse être considérée comme trompeuse ou non autorisée.

La marque peut être associée au logo de l'organisme certifié dans le respect des règles de la charte graphique sur :

- Les documents imprimés (catalogues, affiches, brochures...)
- Les documents de présentation (diaporamas...)
- Les vecteurs de communication en ligne (sites internet...).

La marque doit toujours être accompagnée de la mention adaptée correspondant à la catégorie d'action dont le processus a été certifié, et ce, selon la forme définie par la charte graphique :

- actions de formation ;
- bilans de compétences ;
- actions permettant de valider les acquis de l'expérience ;
- actions de formation par apprentissage.

Modalités spécifiques pour les établissements d'enseignement supérieur : La marque doit toujours être accompagnée de la mention adaptée, et ce, selon la forme définie par la charte graphique Qualiopi : « L'article L.6316-4 II du code du travail reconnaît la qualité de l'établissement d'enseignement supérieur au titre des 4 catégories d'actions concourant au développement des compétences. »

Pour les usages autorisés et les limites l'Organisme devra se référer au Règlement d'usage QUALIOPI.

7.1.2. Identification des actions interdites

Toute illustration abusive du certificat et du logo, et notamment celle qui laisserait supposer qu'un produit ou un service a reçu l'homologation QUALIOPI est susceptible d'entraîner de facto la rupture du contrat et le retrait de la certification. (Exemple : Il est interdit de faire figurer le logo « QUALIOPI certifié par GLOBAL Certification® » sur un papier en-tête de l'Organisme à côté d'une activité ou d'un site qui ne serait pas couvert par le certificat en référence).

L'organisme ne peut ni déposer de marque qui associerait son logo à celui de la marque, ni réserver de nom de domaine identique ou similaire à la marque.

Il est interdit d'utiliser la marque :

Dans une publicité (publication ou tout support média) pour une action de formation en particulier ;
Sur l'attestation de formation ou sur tout support dédié uniquement à une action de formation.

7.1.3. Autres usages

Pour tout autre usage, l'Organisme devra se référer à la charte graphique et d'utilisation de la marque QUALIOPI.

7.2. Conséquences d'un défaut d'usage de la marque Qualiopi

Selon le règlement d'usage de la marque QUALIOPI et cas de détection d'un usage non conforme de la marque QUALIOPI, **l'organisme dispose d'un délai de 30 jour calendaire, pour procéder à la mise en conformité de la situation.**

À défaut de mise en conformité dans ce délai, GLOBAL Certification® pourra procéder à la suspension, au retrait ou au non-renouvellement de la certification de l'organisme.

8. TRAITEMENT DES ÉCARTS CONSTATÉS

8.1. Typologie des constats

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 autres indicateurs du référentiel peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures.

8.1.1. Non-conformité majeure

Il s'agit de la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée (plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique).

8.1.2. Non-conformité mineure

Il s'agit de la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée

8.2. Réponses aux écarts

Au plus tard 10 jours ouvrés après la remise de la fiche d'écart, l'Organisme audité doit transmettre, pour chaque écart, ses éléments de réponses à l'auditeur (et copie à qualiopi@global-certification.fr). Ces éléments doivent comprendre :

- **Une analyse des causes ayant conduit à l'écart et une analyse de l'étendue de l'écart** : l'objectif de cette analyse est de permettre d'identifier ce qui a conduit au dysfonctionnement et ainsi de mieux cibler les actions « curatives – corrections immédiates », « correctives et/ou préventives » à mener et de savoir si l'écart impacte potentiellement d'autres cas dans l'Organisme)
- **Les action(s) proposée(s) par l'organisme** : l'Organisme doit répondre de façon à corriger immédiatement l'écart (curatif) mais doit également proposer, si c'est approprié, une ou des actions rétroactives (en fonction de l'étendue ci-dessus) mais également « correctives et/ou préventives » afin d'éviter que la situation ne puisse se reproduire.

Les actions doivent être réalisées dans des délais adaptés à l'écart et inférieurs à :

- 3 mois à compter de la remise de la fiche d'écart pour une Non-Conformité Majeure ;
- 6 mois à compter de la remise de la fiche d'écart pour une Non-Conformité Mineure ;

Par ailleurs, dans le cadre d'écarts émis lors d'opérations de renouvellement du certificat, l'échéance de ces délais ne pourra pas excéder la date d'échéance du certificat

Note : Si une demande de prolongation du délai de 10 jours peut être présentée à qualiopi@global-certification.fr, cette demande ne pourra pas prolonger le délai au-delà de 20 jours ouvrés. Par ailleurs, aucune dérogation ne pourra être accordée sur les délais de 3 et 6 mois maximum pour la mise en œuvre des actions proposées.

8.3. Preuves du traitement des écarts

Pour démontrer des actions prévues et ou entreprises, l'organisme audité transmet :

- une preuve de correction de l'écart,
- les dispositions prises pour éviter la reproduction de l'écart,
- le cas échéant, des preuves de mise en œuvre des dispositions précitées,

Ces éléments pourront être transmis dans le délai de 10 jours ouvrés à la suite de la remise de la fiche d'écart.

8.3.1. Non-conformité mineure

En cas d'actions prévues réalisées dans un délai supérieur aux 10 jours ouvrés de réponse et au plus tard sous 6 mois après le constat de la non-conformité mineure, la maîtrise des situations d'écarts est vérifiée à l'occasion de l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure.

8.3.2. Non-conformité majeure

En cas d'actions prévues réalisées dans un délai supérieur aux 10 jours ouvrés de réponse et au plus tard sous 3 mois après le constat de la non-conformité majeure, la maîtrise des situations d'écarts est vérifiée par un complément d'audit (examen documentaire, audit sur site, à distance, ...) qui devra permettre de vérifier la mise en œuvre effective d'une action(s) corrective(s) pertinente(s), et qui sera réalisé, au plus tard, dans le mois qui suit les 3 mois de délai après la remise de la fiche d'écart.

Le cas échéant, une décision pourra être émise pour préciser le complément devant être réalisé.

8.4. Cas du traitement de l'écart en cours d'audit

Lorsqu'un écart a été émis et que l'Organisme procède à la remise de preuve documentaires en lien avec sa correction avant la réunion de clôture, l'auditeur détermine si la preuve remise correspond :

▪ Soit à la démonstration d'une situation initialement conforme

Exemple : L'organisme remet la deuxième journée d'un audit, une attestation fiscale à jour, datée d'avant la première journée d'audit et rendue disponible par le retour du comptable.

⇒ Dans ce cas, l'exigence initialement classé non conforme est finalement conforme – L'écart peut ne pas être maintenu.

Note 1 : suivant l'étendue de cette observation en cours d'audit, un écart relatif à la gestion documentaire de l'organisme pourra être émis.

Note 2 : Selon les cas, un écart pourra être émis en lien avec la difficulté de l'organisme à remettre des preuves d'audit dans le temps imparti pour la réalisation de l'audit.

▪ Soit à la démonstration de la correction de la situation d'écart détectée ;

⇒ Dans ce cas, l'organisme a procédé à la correction de la situation d'écart, qui aurait potentiellement perduré – L'écart est maintenu et l'organisme est informé que :

- La présentation de preuves de la correction d'un écart en cours d'audit permettra le cas échéant d'en assurer la levée lors du traitement de ces éléments à l'issue de l'audit mais ne peut pas conduire au retrait de cet écart ;
- Les éléments de preuves qu'il souhaite remettre devront être transmis, le cas échéant, avec le reste des réponses aux écarts émis et devront intégrer le traitement complet de l'écart (analyse des causes, étendue, actions correctives et curatives...) ;

9. PRINCIPE DE DÉCISIONS

9.1. Transmission des conclusions de l'audit

9.1.1. En l'absence d'écarts relevés

L'auditeur transmet son rapport d'audit à GLOBAL Certification® qui en assure la revue et émet une décision.

9.1.2. Suite réponse aux écarts de l'OF dans les délais impartis

9.1.2.1. Réponses satisfaisantes

Si la réponse de l'OF sur l'origine de la cause et l'étendue de l'écart ainsi que les mesures correctives/préventives prévues mises en œuvre sont satisfaisantes, l'auditeur le précise dans ses conclusions dans la fiche d'écart.

1. Si l'auditeur a pu prendre connaissance des éléments de preuves de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives prévues, il peut « lever » l'écart.
2. Si l'auditeur n'a pu prendre connaissance des éléments de preuves de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives prévues (plan d'action à mettre en œuvre sous 3 ou 6 mois par exemple) – il ne peut « pas lever » l'écart – l'auditeur précise dans ses conclusions dans la fiche d'écart, l'attente des preuves documentaires et l'échéance associée (= échéance indiquée par l'OF pour la mise en œuvre de ses actions).

L'auditeur transmet son rapport à GLOBAL Certification® après analyse des éléments de réponses de l'OF.

9.1.2.2. Réponses insatisfaisantes

Si la réponse de l'OF sur l'origine de la cause et l'étendue de l'écart et/ou les mesures correctives/préventives prévues mises en œuvre ne sont pas satisfaisantes, l'auditeur le précise dans ses conclusions dans la fiche d'écart. Il ne peut « pas lever » l'écart.

L'auditeur transmet son rapport à GLOBAL Certification® après analyse des éléments de réponses de l'OF.

9.1.3. Suite absence de réponse aux écarts de l'OF dans les délais impartis

En l'absence de transmission des éléments de réponses aux écarts dans les délais, l'auditeur transmet son rapport en l'état à GLOBAL Certification®.

9.2. Suites de décisions

Les décisions prises se basent sur les constats et conclusions du rapport d'audit, sur l'état de traitement et de vérification des écarts relevés intégrant le résultat de l'examen des éventuelles preuves d'actions transmises par l'organisme.

9.2.1. Absence d'écart ou non-conformité(s) majeure(s) toutes levée(s)

En l'absence d'écart ou en cas de non-conformité mineures (levées et/ou non levées) et/ou de non-conformité majeure levée, une décision de certification, maintien ou renouvellement est émise.

9.2.2. Réponse(s) écart(s) satisfaisante(s) mais en attente de preuve de mise en œuvre du plan d'action

9.2.2.1. Non-conformité(s) mineure(s) non levée(s)

Dans le cas de la présence de non-conformité mineure(s) non levée(s) dans l'attente de la mise en œuvre du plan d'action, et en l'absence de non-conformité majeure(s) non levée(s), une décision de certification, maintien ou renouvellement peut être prise.

IMPORTANT : Il est à noter que au moins 5 non-conformités mineures non levées deviennent une non-conformité majeure qui suffit à la non-délivrance du certificat.

Les éléments de preuves de la mise en œuvre du plan d'action de la/des non-conformité mineure(s) non levée(s) seront vérifiés à l'audit suivant.

Si la/les non-conformité mineure(s) ne sont pas levée(s) à l'audit suivant, elle(s) est/sont requalifiées en non-conformité majeure(s).

9.2.2.2. Non-conformité(s) majeure(s) non levée(s)

9.2.2.2.1. Audit Initial / audit de renouvellement

Dans le cas de la présence d'au moins une non-conformité majeure non levée GLOBAL Certification® indique à l'OF les suites attendues (attente des preuves documentaires de mises en œuvre d'une action(s) corrective(s) pertinente(s)) - Le cas échéant, une décision pourra être émise pour préciser qu'un complément devra être réalisé (examen documentaire, audit sur site, à distance, ...).

Une certification ne peut pas être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la remise d'une fiche d'écart, la certification n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

9.2.2.2.2. Audit de suivi

Dans le cas de la présence d'au moins une non-conformité majeure non levée GLOBAL Certification® indique à l'OF les suites attendues (attente des preuves documentaires de mises en œuvre d'une action(s) corrective(s) pertinente(s)) - Le cas échéant,

une décision pourra être émise pour préciser qu'un complément devra être réalisé (examen documentaire, audit sur site, à distance, ...)

A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la remise d'une fiche d'écart la certification est suspendue. La suspension de la certification pourra être levée par GLOBAL Certification® suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non conformités majeures.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

9.2.3. Réponse(s) écart(s) non-satisfaisante(s)

Si la réponse de l'OF sur l'origine de la cause et l'étendue de l'écart et/ou les mesures correctives/préventives prévues mises en œuvre ne sont pas satisfaisantes, GLOBAL Certification® indique à l'OF les suites attendues (révision de l'analyse des causes, de l'étendue de l'écart, des actions correctives proposées...) - Le cas échéant, une décision pourra être émise pour préciser qu'un complément devra être réalisé (examen documentaire, audit sur site, à distance, ...)