



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

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 procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management - Partie 1 : Exigences » en vigueur ;
- **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** 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** 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. ELEMENTS SPECIFIQUES DEFINIS PAR L'ORGANISME DE CERTIFICATION

4.1. Délai de mise en œuvre des plans d'actions

4.1.1. Typologie des constats

4.1.1.1. Non-conformité majeure

Il s'agit d'une non-satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés (plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique peuvent constituer une non-conformité majeure).

L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non-levée.

4.1.1.2. Non-conformité mineure

Il s'agit d'une non-satisfaction d'une exigence qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

4.1.2. 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 moins 2 mois.

Note : Si une demande de prolongation du délai de 10 jours peut être présentée à qualiopi@global-certification.fr, cette demande devra d'une part être motivée, d'autre part, cette demande ne pourra pas prolonger les délais 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.

4.1.3. 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 suite à la remise de la fiche d'écart. En cas d'actions prévues réalisées dans un délai supérieur aux 10 jours ouvrés de réponse, la maîtrise des situations d'écarts sera vérifiée :

- pour les non-conformités mineures : à l'occasion de l'audit suivant ;
- pour les non-conformités majeures : par un examen documentaire ou à l'occasion d'une évaluation complémentaire, dont le mode de réalisation sera précisé par une décision.

4.2. Transmission des conclusions de l'audit

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.

4.2.1. En l'absence d'écarts relevés

L'auditeur transmet son rapport d'audit complété au plus tard, 5 jours ouvrés après la clôture de son audit – GLOBAL Certification® en assure la revue et émet une décision au plus tard 10 jours ouvrés après la clôture de l'audit.

4.2.2. Suite réponse aux écarts de l'OF dans les délai impartis

4.2.2.1. 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).

4.2.2.2. 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.

Dans les 2 cas, L'auditeur transmet son rapport au plus tard 5 jours ouvrés après la réception des éléments de réponses de l'OF. GLOBAL Certification® en assure la revue et émet une décision au plus tard 10 jours ouvrés après la réception des éléments de réponses de l'OF.

4.2.1. Suite absence de réponse aux écarts de l'OF dans les délai impartis

En l'absence de transmission des éléments de réponses aux écarts dans les délais, une décision est émise sous 5 jours à compter de l'échéance de retour prévu qui précise le risque de refus de certification ou sur le risque de retrait de la certification si l'organisme n'apporte pas d'éléments de réponse sous 10 jours ouvrés à compter de la décision.

4.3. Suites décisions

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

En l'absence d'écart ou en cas de non-conformité mineures (levées et/ou non levées) et/ou de non-conformité majeures levées, une décision de certification, maintien ou renouvellement peut être prise.

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

4.3.2.1. 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, une décision de certification, maintien ou renouvellement peut être prise. Les éléments de preuves de la mise en œuvre du plan d'action seront vérifiés à l'audit suivant.

Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure

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

4.3.2.2.1. Audit Initial / audit de renouvellement

Dans le cas de la présence de non-conformité majeure(s) non levée(s) dans l'attente de la mise en œuvre du plan d'action, une décision sera prise de réalisation d'un audit complémentaire pour examiner les preuves des mesures correctives/préventives prévues mise en œuvre par l'OF dans le délai de 3 mois suivant l'émission de la non-conformité majeure.

Une certification ne peut 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 décision, la certification n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

4.3.2.2.2. Audit de suivi

Dans le cas de la présence de non-conformité majeure(s) non levée(s) dans l'attente de la mise en œuvre du plan d'action, une décision sera prise de réalisation d'un audit complémentaire pour examiner les preuves des mesures correctives/préventives prévues mise en œuvre par l'OF dans le délai de 3 mois suivant l'émission de la non-conformité majeure.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives, 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.

4.3.3. 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, une décision sera prise de réalisation d'un audit complémentaire pour permettre à l'OF de revoir ses réponses dans un délai de 10 jours ouvrés après la décision.