

PROGRAMME DE CERTIFICATION QUALIOPI

QUALYSS CERTIFICATION

Référence du document : PRO-CERT-QUAL02

Version : V1

Date d'application : 15/06/2026

Statut : Document maîtrisé

Historique des versions

Version	Date	Nature de la modification
V1	06/2026	Création du document

Documents associés au programme

Document	Indice de révision	Date
Programme de certification Qualiopi (PRO-CERT-QUAL02)	V1	06/2026
Procédure interne de contrôle de l'usage de la marque et des communications des organismes certifiés	V1	06/2026
Procédure interne de traitement, protection et conservation des informations confidentielles	V1	06/2026
Procédure de maîtrise documentaire	V1	06/2026
Procédure de réception, enregistrement, instruction, traitement et clôture des plaintes relatives au programme de certification	V1	06/2026
Procédure de révision du programme de certification	V1	06/2026

Cette liste recense l'ensemble des documents internes (procédures, formulaires) référencés par le présent programme. Elle doit être mise à jour à chaque nouvelle version de l'un de ces documents.

Mention de maîtrise documentaire

Le présent document constitue un document maîtrisé du système documentaire de QUALYSS CERTIFICATION. Il est établi, vérifié, approuvé et diffusé selon les règles internes de gestion documentaire applicables.

Toute reproduction, diffusion, transmission, modification ou utilisation totale ou partielle de ce document, sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'autorisation préalable et écrite de QUALYSS CERTIFICATION.

Toute copie ou version issue d'une source non maîtrisée peut ne plus correspondre à la version applicable en vigueur. Seule la version officielle enregistrée dans le système documentaire de QUALYSS CERTIFICATION fait foi.

Sommaire

1. Objet du programme de certification	4
1.1 Nature de l'objet certifié.....	4
1.2 Champ d'application	4
1.3 Limites / exclusions.....	4
1.4 Secteurs industriels et catégories de produits	4
2. Références applicables	4
2.1 Norme d'accréditation.....	4
2.2 Type d'évaluation de la conformité	4
2.3 Autres références	4
3. Objectifs du programme de certification	5
4. Conditions d'accès à la certification	5
4.1 Conditions non discriminatoires.....	5
5. Processus de certification	6
5.1 Planification des évaluations	6
5.2 Types d'audits	7
5.3 Lieu de réalisation des évaluations.....	7
6. Modalités d'évaluation	8
6.1 Échantillonnage	8
6.2 Périodes de l'évaluation.....	8
6.3 Méthodes de vérification.....	9
6.4 Techniques d'audit complémentaires	9
7. Ressources	10
7.1 Ressources et compétences des auditeurs.....	10
7.2 Maintien des compétences.....	10
7.3 Ressources externes	11
8. Revue et décision de certification	11
8.1 Conditions d'octroi de la certification	11
8.2 Processus de revue et de décision.....	12
8.3 Modalités de calcul des durées d'audit	12
8.4 Le certificat	13
8.5 Certification multisite	14
8.6 Démarrage des activités de certification avant l'accréditation	14
9. Gestion des non-conformités.....	15
9.1 Non-conformité mineure.....	15
9.2 Non-conformité majeure	15
9.3 Traitement des non-conformités mineures.....	16

9.4 Traitement des non-conformités majeures.....	16
9.5 Déclaration de conformité.....	17
10. Délivrance et maintien de la certification	17
10.1 Surveillance.....	17
10.2 Renouvellement.....	17
10.3 Suspension de la certification.....	17
10.4 Retrait de la certification	18
10.5 Réduction du périmètre de certification	19
10.6 Extension du périmètre de certification	19
10.7 Changements ayant un impact sur la certification	20
11. Obligations du client certifié	20
11.1 Définition et responsabilités du client.....	20
11.2 Transfert de certification	21
11.3 Utilisation des marques et logos	21
12. Confidentialité, impartialité et réclamations	22
12.1 Confidentialité	22
12.2 Impartialité	24
12.3 Réclamations et appels	24
13. Élaboration, validation et révision du programme de certification.....	25
13.1 Objet	25
13.2 Responsabilités du propriétaire du programme.....	26
13.3 Validation du programme de certification	26
13.4 Révision du programme de certification	27
13.5 Publicité et diffusion du programme.....	27
13.6 Traitement des plaintes relatives au programme	28
13.7 Amélioration continue	28

1. Objet du programme de certification

1.1 Nature de l'objet certifié

- Service : Certification des prestataires de formation professionnelle
- Processus : Réalisation d'actions concourant au développement de compétences (actions de formation, bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience et formation par apprentissage)

1.2 Champ d'application

- Actions de formation
- Actions de formation par apprentissage
- Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- Bilans de compétences

1.3 Limites / exclusions

- Activités non couvertes par le RNQ
- Activités hors périmètre déclaré par le client

1.4 Secteurs industriels et catégories de produits

Le présent programme portant sur une certification de service (prestations de formation professionnelle, apprentissage, VAE, bilans de compétences), les notions de secteur industriel et de catégorie de produits ne sont pas applicables. Les catégories d'actions concernées sont celles définies au 1.2.

2. Références applicables

2.1 Norme d'accréditation

L'activité de certification objet du présent programme relève exclusivement de la norme NF EN ISO/IEC 17065 (Exigences pour les organismes procédant à la certification de produits, procédés et services).

2.2 Type d'évaluation de la conformité

Conformément à la classification de la norme NF EN ISO/IEC 17067, la certification Qualiopi délivrée par QUALYSS CERTIFICATION constitue une certification de service. Elle ne relève ni d'une certification de produit, ni d'une certification de personne, ni d'un essai de type.

2.3 Autres références

- Exigences techniques du RNQ (Référentiel National Qualité)
- Critères de conformité associés aux 7 critères et 32 indicateurs
- Document d'exigences spécifiques du Cofrac : CERT CPS REF 46

Documents de référence :

- 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 en vigueur
- Règlement d'usage de la marque française de garantie Qualiopi et sa charte d'usage

Le périmètre d'accréditation de QUALYSS CERTIFICATION étant limité à la certification Qualiopi, les normes propres à d'autres activités d'évaluation de la conformité (inspection NF EN ISO/IEC 17020, certification de systèmes de management NF EN ISO/IEC 17021-1, compétence des laboratoires NF EN ISO/IEC 17025, essais d'aptitude ISO 17043) ne sont pas applicables au présent programme.

3. Objectifs du programme de certification

- Vérifier la conformité au RNQ : s'assurer que le prestataire respecte les 7 critères et 32 indicateurs Qualiopi
- Garantir une évaluation impartiale : réaliser des audits indépendants, sans conflit d'intérêt
- Assurer la cohérence et la fiabilité des audits : appliquer une méthodologie homogène et conforme au guide de lecture
- Fonder la décision sur des preuves objectives : séparer audit, revue et décision
- Maintenir la conformité dans le temps : surveiller régulièrement le respect du RNQ
- Encadrer l'usage de la marque Qualiopi : prévenir tout usage trompeur
- Renforcer la confiance des financeurs : garantir un niveau de qualité reconnu

4. Conditions d'accès à la certification

- Prérequis : le prestataire doit exercer une activité entrant dans le périmètre du RNQ, disposer des preuves nécessaires, accepter les conditions contractuelles et permettre l'accès aux sites et documents.
- Exclusions : seules les activités non couvertes par le RNQ ou non opérationnelles peuvent être exclues.
- Spécificités géographiques : la certification couvre tous les sites déclarés ; les audits peuvent être réalisés sur site ou à distance.
- Périmètre d'activité : chaque catégorie (AF, BC, VAE, CFA) est évaluée séparément ; seules les catégories opérationnelles peuvent être certifiées.
- Éligibilité du dossier : dossier complet, absence de conflit d'intérêt, paiement des frais, acceptation du règlement de certification.

4.1 Conditions non discriminatoires

QUALYSS CERTIFICATION garantit un accès à ses services de certification dans des conditions équitables et non discriminatoires à tout organisme candidat entrant dans le périmètre du présent programme, quels que

soient sa taille, sa forme juridique, son appartenance à un réseau, une fédération ou un groupement, ou tout autre critère non lié à sa capacité à satisfaire aux exigences de certification.

Les conditions d'accès, les modalités d'évaluation et les critères de décision sont appliqués de manière identique à l'ensemble des organismes candidats et certifiés, sans traitement de faveur ni condition restrictive non justifiée par les exigences du Référentiel National Qualité.

5. Processus de certification

5.1 Planification des évaluations

Les évaluations sont planifiées par QUALYSS CERTIFICATION afin de garantir leur réalisation dans des conditions assurant l'impartialité, la compétence et l'efficacité des activités de certification.

Désignation de l'auditeur

À l'issue de la recevabilité de la demande et de la revue de la demande de certification, QUALYSS CERTIFICATION désigne un auditeur disposant des compétences requises pour le domaine concerné.

Avant chaque mission, il est vérifié que l'auditeur :

- possède les compétences requises pour réaliser l'audit ;
- répond aux critères de qualification définis par QUALYSS CERTIFICATION ;
- ne présente aucun conflit d'intérêts avec l'organisme audité ;
- est disponible pour réaliser la mission.

Élaboration du plan d'audit

Le plan d'audit est préparé par l'auditeur désigné. Il précise notamment :

- les objectifs de l'audit ;
- le périmètre de certification ;
- les critères d'évaluation applicables ;
- les dates et horaires de l'audit ;
- le mode de réalisation (sur site, à distance ou mixte) ;
- les activités et processus à évaluer ;
- les personnes susceptibles d'être rencontrées ;
- les documents nécessaires au déroulement de l'évaluation.

Le plan d'audit est transmis à l'organisme candidat avant le début de l'audit.

Préparation de l'audit

Avant la réalisation de l'audit, l'auditeur :

- prend connaissance de la demande de certification et de son périmètre ;
- examine les informations transmises par l'organisme candidat ;
- prépare les documents nécessaires à la réalisation de l'audit ;
- prend connaissance, le cas échéant, des résultats des audits précédents.

Modification de la planification

Toute modification du plan d'audit, de la date d'intervention ou du remplacement de l'auditeur est communiquée à l'organisme candidat dans les meilleurs délais.

5.2 Types d'audits

Dans le cadre de la certification Qualiopi, trois types d'audits peuvent être réalisés : l'audit initial, l'audit de surveillance et l'audit de renouvellement. Chacun répond à des objectifs spécifiques et s'inscrit dans une temporalité définie afin de garantir la conformité continue de l'organisme aux exigences du Référentiel National Qualité.

Audit initial

L'audit initial constitue la première étape du processus de certification. Il vise à évaluer la conformité de l'organisme sur l'ensemble des indicateurs applicables à son périmètre d'activité. Cet audit est réalisé en présentiel.

Audit de surveillance

L'audit de surveillance intervient entre le 14^e et le 22^e mois suivant la date d'obtention de la certification. Son objectif est de vérifier la pérennité des pratiques, la maîtrise continue des processus et la mise en œuvre durable des actions correctives issues de l'audit initial.

Contrairement à l'audit initial, l'audit de surveillance peut être réalisé en présentiel, ou à distance, lorsque les conditions techniques et organisationnelles le permettent.

Audit de renouvellement

L'audit de renouvellement intervient à l'issue de la période de validité du certificat. Il doit être réalisé au plus tard trois mois avant la date d'échéance, afin d'éviter toute interruption de certification. Il est toutefois fortement recommandé de le planifier quatre à cinq mois avant l'échéance, afin d'anticiper les éventuels délais liés au traitement des non-conformités ou à la prise de décision. Cet audit est réalisé en présentiel.

5.3 Lieu de réalisation des évaluations

Les activités d'évaluation sont réalisées dans des conditions permettant de recueillir l'ensemble des preuves nécessaires à la vérification de la conformité de l'organisme candidat ou certifié aux exigences du Référentiel National Qualité (RNQ).

Selon le type d'audit, le périmètre de certification et les exigences réglementaires applicables, les évaluations peuvent être réalisées :

- dans les locaux de l'organisme candidat ou certifié ;
- sur tout site compris dans le périmètre de certification, notamment dans le cas d'une organisation multisites ;
- dans des locaux mis à disposition ou loués par QUALYSS CERTIFICATION, lorsque l'organisme ne dispose pas de locaux adaptés ou lorsque cette solution est nécessaire au bon déroulement de l'évaluation ;
- à distance, lorsque cette modalité est autorisée par les exigences réglementaires applicables et permet de garantir un niveau de fiabilité équivalent à une évaluation réalisée sur site.

Quel que soit le lieu retenu, celui-ci doit permettre :

- de garantir la confidentialité des échanges et des informations ;
- d'assurer l'accès aux personnes, aux documents et aux éléments de preuve nécessaires à l'évaluation ;
- de réaliser l'évaluation dans des conditions assurant l'impartialité, l'objectivité et la qualité des constats.

Le lieu de réalisation de l'évaluation est déterminé lors de la planification de l'audit et est précisé dans le plan d'audit communiqué à l'organisme candidat ou certifié.

6. Modalités d'évaluation

L'évaluation porte sur plusieurs points : la sélection des éléments à évaluer (indicateurs RNQ), les règles d'échantillonnage, les ressources (auditeurs qualifiés) et les méthodes de vérification (preuves, entretiens, observations).

L'auditeur sélectionne les éléments à examiner de manière à obtenir un niveau d'assurance suffisant sur la conformité et l'efficacité du système mis en place par l'organisme. Les éléments sélectionnés doivent permettre de représenter de manière pertinente le fonctionnement réel de l'organisme et de couvrir les situations significatives rencontrées dans son activité.

L'auditeur doit être en mesure de justifier, dans son rapport d'audit, la pertinence des éléments sélectionnés et des conclusions établies.

6.1 Échantillonnage

Objet de l'évaluation : l'évaluation porte sur les actions de formation, les actions de formation par apprentissage, les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience et les bilans de compétences réalisés par l'organisme candidat ou certifié, telles que définies au chapitre 1.2.

Exigences évaluées : la conformité est appréciée au regard des 7 critères et 32 indicateurs du Référentiel National Qualité, selon le périmètre déclaré par l'organisme (catégories d'actions et sites).

Collecte d'information : préalablement à l'audit, l'auditeur recueille les informations nécessaires à la sélection et à l'échantillonnage, notamment le bilan pédagogique et financier déclaré par l'organisme de formation, les catégories d'actions et sites concernés, ainsi que tout document utile transmis par l'organisme candidat ou certifié. Ces informations permettent de déterminer la méthode d'évaluation et l'échantillon à examiner, et d'exploiter les résultats de l'audit.

L'évaluation repose sur un échantillonnage représentatif de l'activité de l'organisme audité, en se basant autant que possible sur le bilan pédagogique et financier déclaré par l'organisme de formation.

Les auditeurs sont sensibilisés et formés à l'importance de cette approche afin de garantir que les conclusions d'audit reposent sur des éléments représentatifs, objectifs et suffisamment probants.

6.2 Périodes de l'évaluation

L'évaluation porte principalement sur les actions déjà réalisées par l'organisme, analysées a posteriori sur la base du bilan pédagogique et financier déclaré et des preuves documentaires disponibles au moment de l'audit.

Lorsque cela est pertinent et possible, l'auditeur peut compléter son évaluation par une observation en temps réel, notamment lors d'une session de formation en cours, afin de vérifier l'application effective des pratiques déclarées.

6.3 Méthodes de vérification

L'audit repose sur les principes suivants :

1. Objectivité

Les constats d'audit sont établis uniquement à partir d'éléments observés, consultés ou obtenus pendant l'audit. L'auditeur ne formule pas de conclusion basée sur des suppositions, interprétations personnelles ou déclarations non vérifiées.

Chaque constat doit pouvoir être relié à :

- Une exigence applicable
- Un élément de preuve identifié
- Une analyse argumentée

2. Approche par les preuves

La conformité est évaluée au regard des preuves disponibles :

- Preuves documentaires
- Preuves issues des pratiques
- Preuves issues des résultats

3. Observation des pratiques

L'auditeur observe les pratiques mises en œuvre afin de vérifier que les dispositions prévues sont réellement appliquées. L'observation peut concerner :

- L'organisation des actions
- L'accueil et l'accompagnement des bénéficiaires
- Les modalités de suivi
- L'utilisation des outils internes

6.4 Techniques d'audit complémentaires

Afin d'obtenir un niveau d'assurance suffisant, l'auditeur peut utiliser plusieurs méthodes complémentaires :

1. Entretiens

L'auditeur réalise des entretiens avec les personnes impliquées dans les activités évaluées. Ces échanges permettent notamment de vérifier :

- La compréhension des exigences
- La connaissance des processus internes
- L'application effective des pratiques

Les informations obtenues peuvent nécessiter une vérification par d'autres éléments de preuve.

2. Analyse documentaire

L'auditeur examine les documents et enregistrements nécessaires à l'évaluation. Cette analyse permet de vérifier notamment :

- La conformité des documents
- Leur cohérence
- Leur actualisation
- Leur utilisation effective

Les méthodes d'évaluation de la conformité prévues par la norme NF EN ISO/IEC 17067 pour d'autres types de certification (essais, examen oral ou écrit, prélèvements, visite mystère, comptabilité matière, exercices de traçabilité) ne sont pas applicables au présent programme, dont l'objet est une certification de service évaluée par entretiens, analyse documentaire et observation des pratiques.

7. Ressources

7.1 Ressources et compétences des auditeurs

QUALYSS CERTIFICATION s'assure que les auditeurs et décisionnaires disposent des compétences nécessaires avant toute intervention.

Compétences évaluées :

- Connaissance du Référentiel National Qualité
- Connaissance de la réglementation applicable
- Maîtrise des techniques d'audit
- Capacité d'analyse des preuves
- Capacité de rédaction des rapports

Processus de qualification :

- Vérification préalable des prérequis
- Formation interne à QUALYSS CERTIFICATION
- Évaluation permettant la validation des compétences
- Déclaration d'impartialité et de liens d'intérêts
- Suivi périodique de la performance et de la qualité des audits réalisés

Les enregistrements relatifs aux compétences des auditeurs et décisionnaires sont conservés.

7.2 Maintien des compétences

- Formations (développement et maintien des compétences)
- Analyses de pratiques
- Veille réglementaire et sectorielle
- Revues de rapports
- Accompagnements ou supervisions d'audit

7.3 Ressources externes

Les intervenants externes doivent :

- Démontrer leurs compétences
- Faire l'objet d'une évaluation préalable
- Respecter les règles d'impartialité
- Signer un engagement de confidentialité
- Appliquer les procédures QUALYSS CERTIFICATION
- Accepter un suivi et une évaluation de leurs prestations

La responsabilité finale des décisions de certification reste portée par QUALYSS CERTIFICATION.

8. Revue et décision de certification

8.1 Conditions d'octroi de la certification

Conformité aux exigences du RNQ

Le prestataire doit démontrer, lors de l'audit initial, la conformité aux 7 critères et 32 indicateurs du Référentiel National Qualité. Aucune non-conformité majeure ne doit être en cours.

Traitement des non-conformités

- Les non-conformités majeures doivent être levées et vérifiées par l'organisme certificateur
- Les non-conformités mineures doivent faire l'objet d'un plan d'actions accepté et jugé recevable

Dossier complet et recevable

Le dossier transmis au décideur technique doit contenir :

- Le rapport d'audit complet
- La mention des preuves consultées
- Les actions correctives le cas échéant
- Les éléments administratifs requis (périmètre, sites, catégories)

Revue indépendante du dossier

Le dossier doit être examiné par un reviseur technique indépendant de l'audit, qui confirme :

- La cohérence des preuves
- La conformité du rapport
- L'absence de conflit d'intérêt

Décision indépendante et objective

La décision d'octroi est prise par un décideur technique indépendant de l'audit et de la revue, sur la base :

- Des preuves collectées
- Du rapport d'audit
- Des actions correctives validées

Aucune influence commerciale ou opérationnelle n'est autorisée.

Acceptation des obligations du certifié

Le prestataire doit :

- Accepter le règlement de certification
- Accepter les conditions de surveillance
- S'engager à respecter les règles d'usage de la marque Qualiopi
- Régler les frais de certification

8.2 Processus de revue et de décision

La certification ne peut être délivrée qu'après la complétude et signature du contrat client.

La décision de certification est prise à l'issue de l'analyse complète du rapport d'audit (revue), des éventuelles actions correctives transmises par l'organisme audité et de la vérification de leur conformité.

Cette décision est rendue par une personne indépendante de l'audit, garantissant l'impartialité, l'objectivité et l'absence de tout conflit d'intérêts dans la décision finale.

La décision repose sur plusieurs éléments :

- Les constats d'audit, incluant les points conformes et les non-conformités identifiées
- La nature, le nombre et la gravité des non-conformités (mineures ou majeures), ainsi que leur traitement dans les délais impartis
- Les preuves fournies par l'organisme audité pour démontrer la mise en conformité
- La cohérence globale du dispositif, au regard des exigences du Référentiel National Qualité

En fonction de ces éléments, plusieurs issues sont possibles :

- Certification accordée, lorsque les exigences sont satisfaites et que les non-conformités sont levées
- Certification refusée, lorsque des non-conformités majeures persistent ou que les preuves de correction sont insuffisantes
- Suspension ou retrait, dans le cadre d'un audit de surveillance ou de renouvellement

Critères d'acceptation / refus : définis dans le règlement de certification.

8.3 Modalités de calcul des durées d'audit

Tableau des durées d'audit selon le chiffre d'affaires (CA/BPF) et la catégorie d'actions (AF, CBC, VAE, CFA) — reproduit tel que fourni dans le document d'origine.

Type d'audit	CA (BPF)	Durée de AF base		CBC	VAE	CFA	Échantillonnage
Initial	CA < 150 000 €	1 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5 j	+0,5 j par site supplémentaire échantillonné
Initial	150 000 € ≤ CA < 750 000 €	1 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j par site supplémentaire échantillonné

Initial	CA > 750 000 €	1,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+1 j	+0,5 j par site supplémentaire échantillonné
Surveillance	CA < 150 000 €	0,5 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5 j	+0,5 j par site supplémentaire échantillonné
Surveillance	CA > 750 000 €	1 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j par site supplémentaire échantillonné
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5 j	+0,5 j par site supplémentaire échantillonné
Renouvellement	150 000 € ≤ CA < 750 000 €	1 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j par site supplémentaire échantillonné
Renouvellement	CA > 750 000 €	1,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+1 j	+0,5 j par site supplémentaire échantillonné

8.4 Le certificat

Le certificat comporte :

- Nom et adresse de l'organisme certificateur ;
- Logo Qualiopi ;
- N° d'accréditation du Cofrac et lien vers le site internet ;
- Raison sociale de l'organisme certifié ;
- SIREN de l'organisme certifié ;
- Siège social de l'organisme certifié ;
- Numéro de déclaration d'activité de l'organisme certifié ;
- Liste des sites certifiés ;
- Catégorie(s) d'actions concernée(s) par la certification ;
- Liste des décrets, arrêtés et documents de référence ;
- Date d'effet et date d'échéance de la certification ;
- QR code de validité du certificat ;
- Signature d'une personne interne à l'organisme certificateur habilitée.

Conditions de maintien :

- Réalisation de l'audit de surveillance ;
- Respect du RNQ.

8.5 Certification multisite

La certification multisite s'applique aux organismes disposant de plusieurs sites mettant en œuvre des activités relevant du périmètre Qualiopi. Elle permet d'évaluer l'ensemble des sites concernés dans un cadre structuré, tout en tenant compte de l'organisation globale de l'entité.

Dans le cadre d'une certification multisite, l'organisme doit démontrer que :

- L'ensemble des sites applique les mêmes processus, procédures et exigences qualité ;
- Les pratiques sont harmonisées et pilotées de manière centralisée ;
- Les informations, documents et preuves sont cohérents et maîtrisés sur tous les sites ;
- Les actions correctives et les évolutions sont déployées de manière uniforme.

QUALYSS CERTIFICATION évalue la structure multisite afin de déterminer la manière dont les sites seront pris en compte dans le cycle de certification. Selon l'organisation et les activités, certains sites peuvent être audités directement, tandis que d'autres peuvent être sélectionnés selon une logique d'échantillonnage, en cohérence avec les exigences du Référentiel National Qualité.

Chaque site inclus dans le périmètre certifié doit être en mesure de fournir les preuves nécessaires démontrant la conformité aux indicateurs applicables. En cas d'écart constaté sur un site, QUALYSS CERTIFICATION peut demander des actions correctives spécifiques ou élargir les vérifications à d'autres sites si cela s'avère nécessaire.

La certification multisite permet ainsi de garantir que la qualité des prestations est maîtrisée de manière homogène sur l'ensemble des sites concernés, tout en assurant une reconnaissance unique et cohérente du périmètre certifié.

8.6 Démarrage des activités de certification avant l'accréditation

Lorsque la réglementation applicable et le présent programme de certification autorisent le démarrage des activités de certification avant l'obtention de l'accréditation, QUALYSS CERTIFICATION peut délivrer des certifications avant l'octroi de son accréditation Cofrac, dans le respect des exigences réglementaires et des dispositions du présent programme.

Dans cette situation :

- les organismes candidats sont informés, préalablement à la signature du contrat, que QUALYSS CERTIFICATION n'est pas encore accréditée pour l'activité de certification concernée ;
- cette information est communiquée de manière claire, transparente et sans ambiguïté dans les documents contractuels et commerciaux ;
- QUALYSS CERTIFICATION s'engage à déposer sa demande d'accréditation auprès du Cofrac dans un délai maximum de trois mois suivant le début des activités de certification concernées, et à obtenir cette accréditation dans un délai maximum de douze mois suivant ce même point de départ ;
- les organismes certifiés sont informés de toute évolution significative concernant le statut de cette demande d'accréditation.

À défaut d'obtention de l'accréditation dans le délai de douze mois mentionné ci-dessus, QUALYSS CERTIFICATION suspend la délivrance de nouvelles certifications au titre du présent programme jusqu'à régularisation de sa situation.

En cas de refus, de suspension, de réduction ou de retrait de l'accréditation, QUALYSS CERTIFICATION applique les décisions et exigences du Cofrac ainsi que les dispositions du présent programme de

certification. Les organismes certifiés concernés sont informés dans les meilleurs délais des conséquences éventuelles sur leur certification ainsi que des mesures mises en œuvre.

En aucun cas une certification délivrée avant l'obtention de l'accréditation ne peut être présentée comme une certification délivrée sous accréditation Cofrac.

Les délais de trois et douze mois indiqués ci-dessus constituent une proposition par défaut, conforme à l'exigence du Cofrac d'un délai défini et limité ; ils doivent être validés et, le cas échéant, ajustés par QUALYSS CERTIFICATION avant publication du programme.

9. Gestion des non-conformités

Les non-conformités correspondent aux écarts constatés entre les pratiques de l'organisme audité et les exigences du Référentiel National Qualité. Elles traduisent un niveau de non-respect plus ou moins important d'un indicateur et peuvent affecter la décision de certification.

Le RNQ distingue plusieurs types de non-conformités, chacune ayant un impact différent sur la conformité globale et sur les actions correctives attendues.

9.1 Non-conformité mineure

Une non-conformité mineure correspond à un écart limité ou ponctuel par rapport aux exigences du Référentiel National Qualité. Elle traduit une faiblesse partielle dans la maîtrise d'un indicateur, sans remettre en cause la conformité globale du dispositif audité.

Chaque non-conformité mineure doit être formalisée de manière factuelle, en précisant :

- L'indicateur concerné ;
- Le constat observé ;
- Les éléments de preuve associés ;
- L'impact limité sur la conformité globale.

L'organisme audité doit corriger une non-conformité mineure dans un délai maximum de trois mois, conformément aux exigences du Guide de lecture Qualiopi. Les preuves de mise en conformité doivent être transmises à l'organisme certificateur pour vérification.

L'accumulation de non-conformités mineures peut entraîner leur requalification en non-conformité majeure. La règle est la suivante : 4 non-conformités mineures équivalent à 1 non-conformité majeure.

9.2 Non-conformité majeure

Une non-conformité majeure correspond à un écart significatif ou systémique susceptible d'impacter la qualité du service rendu ou de remettre en cause la conformité globale de l'organisme audité.

Chaque non-conformité majeure doit être formalisée de manière factuelle, en précisant :

- L'indicateur concerné ;
- Le constat précis observé ;
- Les éléments de preuve associés ;
- L'impact significatif sur la conformité globale ;
- Les risques potentiels pour la qualité du service rendu.

L'organisme audité doit corriger une non-conformité majeure dans un délai maximum d'un mois, conformément aux exigences du Guide de lecture Qualiopi. La vérification de la levée peut nécessiter une analyse documentaire ou un audit complémentaire, selon la nature de l'écart. Tant qu'une non-conformité majeure n'est pas levée dans les délais, la certification ne peut être accordée ou maintenue.

Le traitement des non-conformités vise à garantir la mise en conformité de l'organisme audité dans des délais maîtrisés et selon des modalités adaptées à la gravité de l'écart constaté. Les actions correctives doivent être proportionnées, vérifiables et accompagnées d'éléments de preuve permettant d'attester de leur efficacité. Les modalités de traitement diffèrent selon qu'il s'agit d'une non-conformité mineure ou majeure.

9.3 Traitement des non-conformités mineures

Une non-conformité mineure nécessite la mise en œuvre d'actions correctives permettant de corriger l'écart identifié sans remettre en cause la conformité globale du dispositif audité.

L'organisme audité doit transmettre, dans un délai maximum de trois mois, les éléments suivants :

- Une description précise de l'action corrective mise en place ;
- Les preuves de mise en œuvre.

Il est toutefois possible pour l'organisme audité de choisir de ne pas traiter une non-conformité mineure, dans la mesure où celle-ci n'empêche pas la délivrance ou le maintien de la certification. Dans ce cas, la non-conformité mineure non traitée :

- Reste enregistrée comme non levée ;
- Sera automatiquement reconsidérée lors du prochain audit ;
- Pourra être requalifiée en non-conformité majeure si elle persiste.

QUALYSS CERTIFICATION vérifie la conformité des actions correctives sur la base des preuves transmises. En cas d'accumulation de non-conformités mineures, celles-ci peuvent être requalifiées en non-conformité majeure.

9.4 Traitement des non-conformités majeures

Une non-conformité majeure nécessite une action corrective rapide et structurée, compte tenu de son impact potentiel sur la qualité du service rendu ou sur la conformité globale de l'organisme audité.

L'organisme audité doit transmettre, dans un délai maximum d'un mois, les éléments suivants :

- Une description précise des actions correctives prévues pour corriger l'écart identifié ;
- Les preuves de mise en œuvre démontrant que la correction est effective.

Selon la nature de la non-conformité majeure, la vérification de sa levée peut nécessiter :

- Une analyse documentaire supplémentaire ;
- Un audit complémentaire, lorsque la correction doit être observée en situation réelle.

Tant qu'une non-conformité majeure n'est pas levée dans les délais, la certification ne peut être délivrée ou maintenue.

9.5 Déclaration de conformité

La conformité de l'organisme candidat aux exigences du Référentiel National Qualité est officiellement déclarée à l'issue d'une décision favorable de certification prise par QUALYSS CERTIFICATION, sur la base des résultats de l'évaluation et de la revue du dossier.

Cette déclaration de conformité est matérialisée par la délivrance d'un certificat de certification précisant le périmètre certifié, les catégories d'actions concernées, la période de validité de la certification ainsi que toute information permettant d'identifier sans ambiguïté la certification délivrée.

En cas de décision défavorable, aucune déclaration de conformité n'est émise et aucun certificat n'est délivré.

10. Délivrance et maintien de la certification

10.1 Surveillance

L'audit de surveillance intervient entre le 14^e et le 22^e mois suivant la date d'obtention de la certification. Son objectif est de vérifier la pérennité des pratiques, la maîtrise continue des processus et la mise en œuvre durable des actions correctives issues de l'audit initial.

Contrairement à l'audit initial, l'audit de surveillance peut être réalisé en présentiel, ou à distance, lorsque les conditions techniques et organisationnelles le permettent.

L'audit de surveillance réapplique la méthodologie décrite au présent programme : la sélection et l'échantillonnage définis au chapitre 6.1, les méthodes d'évaluation décrites aux chapitres 6.3 et 6.4, ainsi que les modalités de revue et de décision décrites au chapitre 8, sont réitérées ou complétées selon les besoins afin de vérifier le maintien de la conformité de l'organisme aux exigences du Référentiel National Qualité.

10.2 Renouvellement

L'audit de renouvellement intervient à l'issue de la période de validité du certificat. Il doit être réalisé au plus tard trois mois avant la date d'échéance, afin d'éviter toute interruption de certification. Il est toutefois fortement recommandé de le planifier quatre à cinq mois avant l'échéance, afin d'anticiper les éventuels délais liés au traitement des non-conformités ou à la prise de décision. Cet audit est réalisé en présentiel.

10.3 Suspension de la certification

La suspension de la certification consiste à interrompre temporairement la validité du certificat Qualiopi lorsqu'un organisme ne satisfait plus aux exigences du Référentiel National Qualité ou lorsqu'une situation présente un risque significatif pour la conformité du dispositif.

La suspension peut être décidée à l'initiative de QUALYSS CERTIFICATION ou, dans certains cas, demandée par l'organisme certifié. Elle peut intervenir notamment dans les situations suivantes :

- Non-conformité majeure persistante, non levée dans les délais impartis ;
- Absence de mise en œuvre d'actions correctives suite à un audit ou à un contrôle ;
- Non-respect des engagements contractuels, notamment en matière de transparence, de communication ou de transmission des informations ;
- Signalement grave mettant en évidence un risque avéré pour la qualité ou la conformité des prestations (après analyse de QUALYSS CERTIFICATION) ;
- Refus ou impossibilité de réaliser un audit dans les délais prévus (surveillance, renouvellement ou audit complémentaire) ;

- Modification importante de l'organisation rendant impossible l'évaluation de la conformité.

Avant toute décision, QUALYSS CERTIFICATION analyse les éléments disponibles et peut demander des informations ou preuves complémentaires à l'organisme audité.

La suspension est formalisée dans une notification écrite précisant les motifs, les conséquences, les conditions de levée, la personne en charge du traitement et du suivi (responsable qualité). Pendant la période de suspension, l'organisme ne peut plus se prévaloir de la certification Qualiopi ni utiliser la marque associée. Des contrôles peuvent être initiés par QUALYSS CERTIFICATION afin de vérifier que l'organisme n'utilise plus la marque Qualiopi.

La suspension peut être levée lorsque l'organisme apporte les preuves démontrant le retour à la conformité. Une fois la suspension levée, QUALYSS CERTIFICATION s'engage à rétablir le certificat, l'information destinée au public, et toute autre autorisation d'usage de la marque.

À défaut de régularisation dans les délais impartis, la suspension peut conduire à un retrait de la certification.

10.4 Retrait de la certification

Le retrait de la certification constitue la mesure la plus engageante dans le cadre du dispositif Qualiopi. Il intervient lorsque l'organisme certifié ne satisfait plus durablement aux exigences du Référentiel National Qualité ou lorsqu'une situation met gravement en cause la conformité du périmètre certifié.

Le retrait met fin à la validité du certificat et à la possibilité pour l'organisme de se prévaloir de la marque Qualiopi. Il peut être décidé notamment dans les situations suivantes :

- Non-conformité majeure persistante, non levée malgré les délais et actions correctives demandés ;
- Absence de régularisation à la suite d'une suspension de certification ;
- Refus répété ou impossibilité durable de réaliser un audit (surveillance, renouvellement ou audit complémentaire) ;
- Signalement grave confirmé, mettant en évidence un manquement significatif aux exigences du RNQ ;
- Non-respect des engagements contractuels ou des obligations réglementaires liées à la certification ;
- Modification profonde de l'organisation rendant impossible le maintien de la conformité.

Avant toute décision, l'organisme certificateur analyse les éléments disponibles, peut demander des informations complémentaires et, si nécessaire, engager un audit complémentaire pour confirmer les constats.

La décision de retrait est formalisée dans une notification écrite précisant les motifs, la date d'effet et les conséquences pour l'organisme. À compter du retrait, l'organisme perd immédiatement le droit d'utiliser la marque Qualiopi et ne peut plus se prévaloir de la certification dans sa communication ou ses activités.

Pour obtenir à nouveau la certification, l'organisme devra engager un nouveau cycle complet, incluant un audit initial.

10.5 Réduction du périmètre de certification

La réduction du périmètre de certification consiste à modifier le certificat Qualiopi afin d'en retirer une ou plusieurs catégories d'actions ou sites précédemment certifiés, ou plusieurs sites du périmètre de certification d'un organisme certifié.

Cette réduction peut intervenir à la demande de l'organisme certifié ou à l'initiative de QUALYSS CERTIFICATION lorsqu'un élément remet en cause la conformité d'une partie du périmètre. Elle peut notamment intervenir :

- à la demande de l'organisme certifié, lorsqu'il cesse une activité relevant d'une catégorie d'actions certifiée, ferme un site ou cesse d'y exercer des activités concernées par la certification, ou souhaite recentrer son périmètre sur certaines activités uniquement ;
- lorsqu'une ou plusieurs activités certifiées cessent définitivement ;
- lorsqu'un ou plusieurs sites sont fermés ou retirés du périmètre de certification ;
- lorsque QUALYSS CERTIFICATION constate, à l'issue d'une évaluation, qu'une partie du périmètre ne répond plus aux exigences du Référentiel National Qualité ou que des non-conformités majeures persistent sur une catégorie d'actions ou un site donné.

Dans tous les cas, la réduction du périmètre s'appuie sur une analyse documentée. Selon la situation, QUALYSS CERTIFICATION peut réaliser une revue documentaire, un audit complémentaire ou toute autre activité d'évaluation jugée nécessaire afin de déterminer le nouveau périmètre de certification. La décision de réduction est prise conformément au processus de décision de certification.

Les conclusions sont formalisées dans un rapport, puis intégrées dans la décision de réduction. En cas de réduction du périmètre, un nouveau certificat est délivré précisant les catégories d'actions et les sites maintenus dans le périmètre de certification. La réduction du périmètre n'affecte pas la validité des activités ou des sites qui continuent à satisfaire aux exigences de certification.

10.6 Extension du périmètre de certification

L'extension du périmètre de certification permet à un organisme déjà certifié d'élargir son certificat Qualiopi, soit en ajoutant une ou plusieurs nouvelles catégories d'actions, soit en intégrant un ou plusieurs nouveaux sites dans le périmètre certifié.

Cette extension peut être sollicitée à tout moment du cycle de certification, dès lors que l'organisme souhaite faire reconnaître officiellement l'évolution de son activité.

Pour engager une extension, l'organisme audité transmet une demande formelle, accompagnée des éléments démontrant sa capacité à répondre aux exigences du Référentiel National Qualité pour le périmètre supplémentaire visé. QUALYSS CERTIFICATION analyse alors la demande et détermine les vérifications nécessaires.

L'extension donne lieu à un audit complémentaire, dont l'ampleur dépend du périmètre ajouté :

- Ajout d'une ou plusieurs catégories d'actions, impliquant l'examen des processus et pratiques propres à ces nouvelles activités ;
- Ajout d'un ou plusieurs nouveaux sites, nécessitant la vérification de la mise en œuvre des exigences du RNQ sur chacun d'eux.

À l'issue de l'audit complémentaire, les constats sont formalisés dans un rapport d'audit d'extension, transmis à l'organisme audité dans les délais prévus. Lorsque les exigences sont satisfaites, la certification est étendue au nouveau périmètre.

En cas de non-conformités majeures non levées ou de non-respect des exigences, l'extension peut être refusée, sans remettre en cause la validité du périmètre initialement certifié.

10.7 Changements ayant un impact sur la certification

Tout organisme certifié doit informer sans délai QUALYSS CERTIFICATION de tout changement susceptible d'avoir un impact sur la portée, la validité ou les conditions de maintien de sa certification. Ces changements peuvent concerner l'organisation, les activités, les ressources ou les modalités de fonctionnement de l'organisme.

Sont notamment considérés comme des changements pouvant impacter la certification :

- Modification de la raison sociale ;
- Changement d'adresse, de site principal ou ajout/suppression de sites opérationnels ;
- Évolution des activités ou des catégories d'actions mises en œuvre ;
- Modification significative des processus internes, des outils ou des modalités de réalisation des prestations ;
- Tout événement susceptible d'affecter la conformité au Référentiel National Qualité.

À réception de l'information, QUALYSS CERTIFICATION analyse l'impact potentiel du changement sur le périmètre certifié. Selon la nature et l'ampleur du changement, cette analyse peut conduire à :

- Une simple mise à jour administrative du dossier ;
- Une demande d'informations ou de preuves complémentaires ;
- Une adaptation du périmètre de certification ;
- La réalisation d'un audit complémentaire pour vérifier la conformité du nouvel état de l'organisme.

L'absence de déclaration d'un changement significatif peut entraîner des conséquences sur la certification, notamment une réduction de périmètre, une suspension ou un retrait, si la conformité ne peut plus être garantie.

L'objectif de cette démarche est d'assurer que la certification reflète en permanence la réalité des activités et de l'organisation de l'organisme certifié.

11. Obligations du client certifié

11.1 Définition et responsabilités du client

Le client de QUALYSS CERTIFICATION est l'organisme candidat ou certifié pour le compte duquel la certification est délivrée. Le client doit :

- être responsable de la conformité de l'objet certifié (prestations de formation, apprentissage, VAE, bilans de compétences) aux exigences de certification, et engager toute action pertinente en cas de non-conformité ;
- satisfaire aux exigences de certification définies par le présent programme et par le Référentiel National Qualité ;
- être le demandeur de la certification ;
- signer le contrat de certification avec QUALYSS CERTIFICATION ;
- être informé des non-conformités relevées lors des audits le concernant.

11.2 Transfert de certification

QUALYSS CERTIFICATION autorise le transfert d'une certification Qualiopi délivrée par un autre organisme certificateur vers son propre périmètre d'accréditation, sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes :

- le certificat Qualiopi de l'organisme candidat est en cours de validité à la date de la demande de transfert ;
- aucune non-conformité majeure n'est ouverte ou non levée auprès de l'organisme certificateur d'origine ;
- l'organisme candidat transmet l'intégralité de son dossier de certification (rapports d'audit initial et de surveillance, décisions de certification, actions correctives, certificat en cours de validité).

QUALYSS CERTIFICATION procède à une revue documentaire du dossier transmis afin de vérifier la recevabilité de la demande de transfert et la cohérence des éléments fournis.

Sous réserve d'une revue favorable, QUALYSS CERTIFICATION reprend le dossier existant et réalise, en lieu et place d'un audit initial complet, l'audit correspondant à la position de l'organisme dans son cycle de certification en cours :

- un audit de surveillance, réalisé selon les modalités du chapitre 10.1, si l'organisme se situe dans la période de surveillance de son cycle ;
- un audit de renouvellement, réalisé selon les modalités du chapitre 5.2, si l'organisme approche de l'échéance de son certificat.

En cas de dossier incomplet, d'informations insuffisantes ou de non-conformité majeure identifiée lors de la revue documentaire, QUALYSS CERTIFICATION peut refuser le transfert simplifié et exiger la réalisation d'un audit initial complet dans les conditions définies au chapitre 5.1.

À l'issue de l'audit de transfert, un nouveau certificat est délivré par QUALYSS CERTIFICATION ; l'ancien certificat cesse de produire ses effets à compter de sa date d'émission.

11.3 Utilisation des marques et logos

L'usage de la marque Qualiopi est strictement encadré afin de garantir la cohérence, la crédibilité et la lisibilité du dispositif national de certification qualité.

Les organismes certifiés doivent respecter les règles définies par les autorités compétentes ainsi que les conditions précisées par QUALYSS CERTIFICATION.

L'organisme certifié peut utiliser la marque Qualiopi uniquement pour les catégories d'actions et sites inclus dans son périmètre de certification. Toute communication doit refléter fidèlement la portée du certificat et ne doit en aucun cas laisser entendre que des activités non certifiées bénéficient de la marque.

L'organisme certifié doit veiller à respecter :

- Les règles graphiques définies dans la charte d'usage de la marque ;
- Les mentions obligatoires ;
- Les affichages / diffusions obligatoires ;
- L'interdiction de modifier, déformer ou détourner le logo ;
- L'interdiction d'utiliser la marque pour des activités non couvertes par la certification.

QUALYSS CERTIFICATION dispose d'une procédure interne de contrôle de l'usage de la marque et des communications des organismes certifiés. Cette procédure prévoit :

- La vérification régulière des supports de communication accessibles publiquement (site internet, réseaux sociaux, documents commerciaux) ;
- La demande de preuves ou d'exemples de communication lorsque cela est nécessaire ;
- L'enregistrement des constats dans un registre interne dédié au suivi des usages de la marque ;
- La mise en œuvre d'actions correctives en cas d'usage non conforme.

En cas de réduction de périmètre, de suspension ou de retrait de la certification, l'organisme doit immédiatement adapter ou cesser l'usage de la marque selon la décision prise. QUALYSS CERTIFICATION peut exiger toute correction nécessaire en cas de non-conformité et, si besoin, engager des mesures pouvant aller jusqu'à la suspension ou au retrait de la certification.

Toute utilisation abusive, trompeuse ou non conforme peut entraîner des actions correctives, voire des sanctions.

12. Confidentialité, impartialité et réclamations

12.1 Confidentialité

QUALYSS CERTIFICATION met en œuvre un dispositif strict de protection, de confidentialité et de sécurité des informations recueillies dans le cadre de ses activités de certification.

Ces exigences s'appliquent à l'ensemble des données transmises par les organismes audités, les auditeurs, les bénéficiaires ou toute partie prenante impliquée dans le processus de certification.

Toutes les informations collectées, traitées ou conservées par QUALYSS CERTIFICATION sont considérées comme strictement confidentielles. Elles ne peuvent être utilisées qu'aux fins exclusives de l'évaluation, de la décision de certification, du suivi ou du contrôle de la conformité au Référentiel National Qualité.

Obligations légales et réglementaires

QUALYSS CERTIFICATION respecte l'ensemble des obligations applicables en matière de confidentialité, notamment :

- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ;
- Le Code du travail et les exigences liées au dispositif Qualiopi ;
- Les obligations liées à la sécurité des systèmes d'information ;
- Les exigences applicables aux organismes certificateurs en matière d'impartialité, de neutralité et de protection des données sensibles.

Les données personnelles sont traitées conformément aux principes du RGPD : licéité, loyauté et transparence ; limitation des finalités ; minimisation des données ; exactitude ; limitation de la conservation ; intégrité et confidentialité.

Engagements internes de QUALYSS CERTIFICATION

- Une procédure interne dédiée au traitement, à la protection et à la conservation des informations confidentielles ;

- Des engagements de confidentialité signés par l'ensemble des collaborateurs, auditeurs et partenaires ;
- Un plan de gestion des incidents en cas de violation de données.

Communication et divulgation des informations

Les informations confidentielles ne peuvent être communiquées à des tiers qu'avec :

- L'accord explicite de l'organisme concerné ;
- Ou lorsque la loi l'exige (autorités publiques, justice, administration compétente).

Dans ces cas, QUALYSS CERTIFICATION informe l'organisme concerné, sauf interdiction légale.

Confidentialité lors des audits

Les auditeurs mandatés par QUALYSS CERTIFICATION sont soumis à :

- Une obligation contractuelle de confidentialité absolue ;
- Une obligation d'impartialité ;
- Une interdiction d'utiliser ou de divulguer les informations obtenues dans le cadre de leurs missions.

Les documents, preuves et données collectés lors des audits sont conservés de manière sécurisée et ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées.

Durée de conservation

Les données sont conservées pour une durée strictement nécessaire au traitement, à la traçabilité et aux obligations réglementaires liées à la certification. Au-delà, elles sont supprimées, anonymisées ou archivées conformément à la procédure interne.

Droits des personnes

Conformément au RGPD, toute personne concernée peut exercer ses droits :

- Droit d'accès ;
- Droit de rectification ;
- Droit d'effacement ;
- Droit à la limitation ;
- Droit d'opposition ;
- Droit à la portabilité.

Les demandes sont traitées selon la procédure interne dédiée.

12.2 Impartialité

QUALYSS CERTIFICATION garantit que ses activités de certification sont réalisées de manière impartiale, indépendante et objective. Aucune considération commerciale, financière ou relationnelle ne doit influencer les résultats d'un audit ou une décision de certification.

L'organisme identifie les risques susceptibles de compromettre son impartialité, notamment :

- Relations commerciales ;
- Prestations de conseil ;

- Liens personnels ;
- Intérêts financiers ;
- Pressions externes ;
- Objectifs de développement commercial.

Les mesures suivantes sont mises en œuvre :

- Analyse périodique des risques d'impartialité ;
- Déclaration d'impartialité des personnes intervenantes ;
- Contrôle des conflits d'intérêts avant chaque mission (déclaration des liens d'intérêts) ;
- Interdiction d'intervention en cas de risque identifié.

Toute personne ayant participé à une activité incompatible avec l'indépendance de certification est exclue de l'évaluation ou de la décision concernée. Les décisions de certification sont prises indépendamment des activités commerciales.

12.3 Réclamations et appels

QUALYSS CERTIFICATION met en œuvre un dispositif structuré, impartial et transparent pour le traitement des plaintes, appels et signalements relatifs à la certification. Ce dispositif garantit une prise en compte objective des retours, la cohérence des décisions et la confiance dans le processus de certification.

Toute plainte, appel ou signalement peut être formulé par un organisme certifié, un candidat à la certification, un bénéficiaire, un partenaire ou toute partie prenante concernée. Les demandes doivent être transmises par écrit et contenir les éléments nécessaires à leur analyse.

Plaintes

Les plaintes concernent toute insatisfaction relative aux services fournis par QUALYSS CERTIFICATION. Elles sont enregistrées, analysées et traitées dans des délais raisonnables, avec une réponse formalisée adressée au demandeur.

Appels

Les appels portent sur une décision prise par QUALYSS CERTIFICATION dans le cadre du processus de certification (audit, décision de certification, suspension, retrait, etc.). Ils sont examinés par une personne ou un comité n'ayant pas participé à la décision contestée, afin de garantir l'objectivité du réexamen.

Signalements

Les signalements concernent des faits susceptibles de remettre en cause la conformité d'un organisme certifié ou en cours de certification. Ils peuvent porter sur des pratiques non conformes, des manquements au Référentiel National Qualité ou tout élément pouvant impacter la qualité des prestations. QUALYSS CERTIFICATION analyse chaque signalement et peut, si nécessaire, demander des informations complémentaires ou engager un audit complémentaire.

Modalités de transmission

Les plaintes, appels et signalements peuvent être transmis à QUALYSS CERTIFICATION par les moyens suivants :

- Courrier électronique via l'adresse officielle dédiée ;

- Appel téléphonique auprès du service concerné ;
- Courrier postal adressé au siège de QUALYSS CERTIFICATION ;
- Formulaire de contact disponible sur le site internet de QUALYSS CERTIFICATION.

Traitement

Pour chaque plainte, appel ou signalement, QUALYSS CERTIFICATION :

- Accuse réception de la demande ;
- Enregistre les éléments dans le registre interne ;
- Analyse les faits et les preuves disponibles ;
- Prend les mesures appropriées ;
- Formalise une réponse écrite au demandeur.

Les conclusions peuvent conduire à :

- La clôture de la demande si les éléments sont infondés ou résolus ;
- La mise en œuvre d'actions correctives par QUALYSS CERTIFICATION ou par l'organisme concerné ;
- L'engagement d'un audit complémentaire ;
- Une révision ou une confirmation de la décision contestée ;
- Ou, en cas de faits avérés, à des mesures impactant la certification (réduction de périmètre, suspension ou retrait).

L'ensemble des plaintes, appels et signalements fait l'objet d'un suivi interne permettant d'améliorer en continu les pratiques de QUALYSS CERTIFICATION.

13. Élaboration, validation et révision du programme de certification

13.1 Objet

Le présent chapitre définit les modalités d'élaboration, de validation, de diffusion, de surveillance et de révision du présent programme de certification, conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17065, du document CERT INF 04 et de la procédure GEN PROC 22 du Cofrac.

Le présent programme constitue le document de référence définissant les exigences, les modalités d'évaluation, de décision, de surveillance et de maintien de la certification Qualiopi mise en œuvre par QUALYSS CERTIFICATION.

13.2 Responsabilités du propriétaire du programme

QUALYSS CERTIFICATION est propriétaire du présent programme de certification. À ce titre, QUALYSS CERTIFICATION est responsable :

- de l'élaboration du programme de certification ;
- de sa validation avant sa mise en application ;
- de sa diffusion auprès des parties intéressées ;
- de sa maîtrise documentaire ;
- de sa mise à jour ;

- de sa révision ;
- de son amélioration continue ;
- de sa conformité aux exigences réglementaires, normatives et aux exigences du Cofrac.

Le présent programme est tenu à disposition des parties intéressées selon les modalités définies par QUALYSS CERTIFICATION.

QUALYSS CERTIFICATION assure directement la mise en œuvre du présent programme en qualité d'organisme certificateur. À ce titre, QUALYSS CERTIFICATION veille à l'application uniforme et conforme du programme de certification, notamment par :

- la revue régulière du programme de certification et de ses documents associés ;
- le suivi de l'application des exigences réglementaires et normatives ;
- la qualification, la surveillance et l'évaluation des auditeurs et des décideurs ;
- la réalisation de revues internes et d'actions d'amélioration lorsque cela est nécessaire ;
- la prise en compte des évolutions réglementaires, normatives et des décisions du Cofrac.

Les dispositions relatives à la surveillance d'autres organismes certificateurs ne sont pas applicables dans le cadre du présent programme, celui-ci étant mis en œuvre exclusivement par QUALYSS CERTIFICATION.

13.3 Validation du programme de certification

Avant sa première mise en application ainsi qu'à l'occasion de toute évolution majeure susceptible d'avoir un impact sur les modalités de certification, le présent programme fait l'objet d'une validation documentée.

Cette validation permet de démontrer que le programme est adapté aux objectifs poursuivis et garantit la fiabilité des décisions de certification. Elle comprend notamment :

- une analyse démontrant la pertinence des exigences retenues au regard des objectifs du programme de certification ;
- une analyse démontrant que les méthodes d'évaluation permettent d'établir de manière fiable la conformité de l'objet certifié aux exigences applicables ;
- la justification du choix de l'activité d'évaluation de la conformité retenue ;
- l'identification de la norme d'évaluation de la conformité applicable, à savoir la NF EN ISO/IEC 17065 ;
- une analyse démontrant que le dispositif de certification retenu est adapté aux objectifs poursuivis.

La validation peut notamment s'appuyer sur :

- les exigences réglementaires applicables au dispositif Qualiopi ;
- les exigences du Référentiel National Qualité ;
- les textes publiés par la DGEFP ;
- les exigences du Cofrac ;
- les normes nationales et internationales applicables ;
- des audits pilotes ou toute autre méthode permettant de démontrer la pertinence du programme.

L'ensemble des éléments ayant permis la validation du programme est conservé par QUALYSS CERTIFICATION et tenu à disposition du Cofrac lors des évaluations.

La validation initiale du présent programme a été formalisée lors de la réunion de direction du 8 juillet 2026, réunissant le Président et les deux Directeurs Généraux, à l'issue de laquelle le programme de certification et la procédure de certification ont été validés à l'unanimité. Le procès-verbal de cette réunion est conservé comme enregistrement.

13.4 Révision du programme de certification

Le présent programme fait l'objet d'une revue périodique afin de garantir son maintien en conformité avec les exigences applicables. Une révision est réalisée notamment lorsqu'intervient :

- une évolution réglementaire ;
- une évolution du Référentiel National Qualité ;
- une évolution des exigences du Cofrac ;
- une évolution des normes applicables ;
- une évolution des modalités d'évaluation ;
- une évolution des catégories d'actions certifiées ;
- un retour d'expérience significatif issu des audits réalisés ;
- une réclamation mettant en évidence une nécessité d'évolution ;
- une décision interne de QUALYSS CERTIFICATION visant à améliorer le programme.

Toute modification fait l'objet :

- d'une analyse d'impact ;
- d'une validation préalable ;
- d'une mise à jour de l'indice de révision ;
- d'une mise à jour de l'historique documentaire ;
- d'une diffusion maîtrisée auprès des parties concernées.

Les versions obsolètes sont archivées conformément à la procédure de maîtrise documentaire.

Le détail des étapes de révision (analyse des besoins de modification, rédaction, relecture technique, validation interne avec procès-verbal, diffusion et archivage) ainsi que les responsabilités associées sont décrits dans la procédure de révision du programme de certification.

13.5 Publicité et diffusion du programme

Le présent programme de certification est rendu public par QUALYSS CERTIFICATION. Toute partie intéressée peut obtenir les informations nécessaires relatives au fonctionnement du programme, à son périmètre d'application, aux modalités de certification ainsi qu'aux conditions d'obtention, de maintien, de suspension, de réduction, d'extension ou de retrait de la certification.

Lorsque QUALYSS CERTIFICATION apporte des précisions, interprétations ou clarifications concernant le présent programme, ces informations sont mises à disposition des parties concernées dans les mêmes conditions que le programme lui-même. Lorsque les exigences applicables le prévoient, ces informations sont également tenues à la disposition du Cofrac et des organismes certificateurs concernés.

13.6 Traitement des plaintes relatives au programme

QUALYSS CERTIFICATION dispose d'une procédure documentée permettant de recevoir, enregistrer, instruire, traiter et clôturer toute plainte relative au présent programme de certification. Cette procédure est indépendante :

- des traitements des plaintes relatives aux organismes certifiés ;
- des traitements des plaintes relatives aux activités de certification ;
- des procédures mises en œuvre par le Cofrac.

Les investigations sont réalisées de manière impartiale, objective, confidentielle et non discriminatoire. Les décisions prises à l'issue du traitement des plaintes sont documentées, motivées et communiquées aux parties concernées.

Lorsque les conclusions d'une plainte conduisent à modifier le présent programme de certification, la révision est réalisée conformément aux dispositions du présent chapitre.

13.7 Amélioration continue

QUALYSS CERTIFICATION assure une amélioration continue du présent programme de certification. Cette amélioration repose notamment sur :

- l'analyse des retours d'expérience des audits ;
- l'analyse des non-conformités récurrentes ;
- les résultats des audits internes ;
- les décisions des instances de gouvernance ;
- les évolutions réglementaires et normatives ;
- les observations formulées par le Cofrac ;
- les retours des parties intéressées ;
- les réclamations et les appels.

Toute évolution du programme est évaluée afin de garantir le maintien de son efficacité, de son impartialité et de sa conformité aux exigences applicables.