

TYPE de DOCUMENT : Procédure



PROGRAMME DE CERTIFICATION RNQ



SOMMAIRE

1 - BUT	p.2
2 - DOMAINE D'APPLICATION	p.2
3 - PRINCIPE	p.2
4 - TERMINOLOGIE	p.2
5 - DOCUMENTS ASSOCIES	p.3
6 - METHODOLOGIE.....	p.4

PG 25

Ed	Date	Rédigée par	Vérifiée par	Approuvée par	Motif de la modification	Date d'information aux clients
A	30/10/19	S VARSABA	JM LEGAGNEUR	JM LEGAGNEUR	Création	NA
L	22/07/22	S VARSABA	JM LEGAGNEUR	JM LEGAGNEUR	Précisions audit compl.	NA
M	05/12/22	S VARSABA	JM LEGAGNEUR	JM LEGAGNEUR	Nouveaux entrants : règles audit de surveillance et responsabilités pour le transfert	NA
N	27/03/23	S VARSABA	JM LEGAGNEUR	JM LEGAGNEUR	Règles transfert + précisions suspension et retrait	NA
O	27/03/23	S VARSABA	JM LEGAGNEUR	JM LEGAGNEUR	Précisions délais suspension	NA
P	25/05/23	S VARSABA	JM LEGAGNEUR	JM LEGAGNEUR	Précisions prise de décision suspension-retrait (6.3.9)	NA
Q	11/09/23	S VARSABA	JM LEGAGNEUR	JM LEGAGNEUR	Arrêté du 31/05	NA
R	11/12/23	S VARSABA	JM LEGAGNEUR	JM LEGAGNEUR	Modifications suite à audit interne	NA
S	18/12/23	S VARSABA	JM LEGAGNEUR	JM LEGAGNEUR	Modifications sur dispositions suspensions/retraits	05/01/2024

1. BUT

Décrire le processus de certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences selon le Référentiel National Qualité tel que défini par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 et l'arrêté du 31 mai 2023.

Les organismes concernés sont les organismes disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité prévue à l'article L. 6351-1 ou en cours d'enregistrement et souhaitant bénéficier des fonds des financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce programme s'applique au processus de certification des organismes fournissant des actions concourant au développement des compétences.

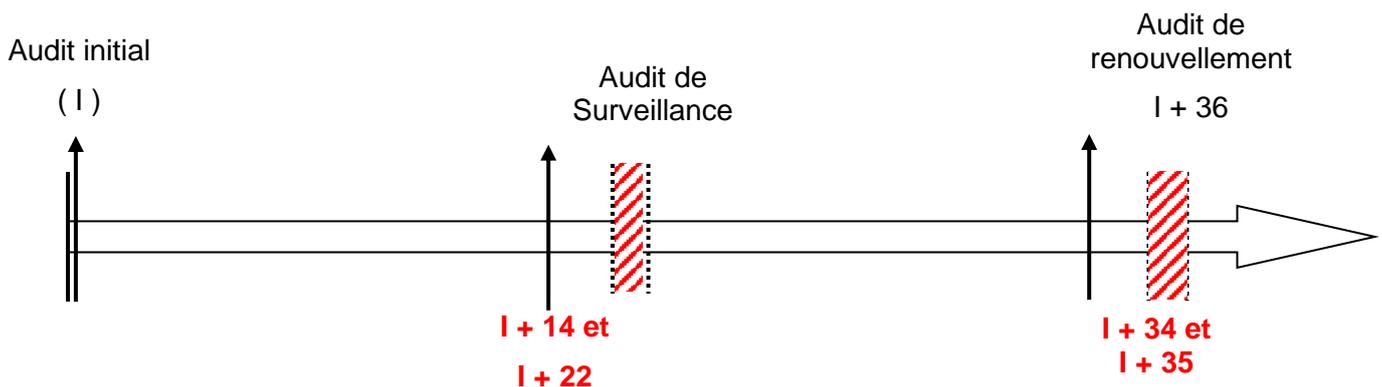
3. PRINCIPE

Les dispositions de planification des audits, réalisation des audits et délivrance des attestations de certification suivent les exigences définies par l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné supra.

La certification, délivrée pour 3 ans, repose sur la réalisation d'audits sur site et/ou à distance :

- Un audit initial sur site.
- Un audit de surveillance réalisé à distance ou sur site entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois suivant la date d'obtention de la certification.
- Un premier audit de renouvellement sur site réalisé avant la fin du 35^{ème} mois suivant la date d'obtention de la certification.
- Un audit de surveillance entre le 14^{ème} et 22^{ème} mois suivant l'audit de renouvellement

Cas particulier : tous les organismes de formation certifiés avant le 1^{er} janvier 2021 auront un certificat valable 4 ans (avec un audit de surveillance environ à 24 mois).



4. TERMINOLOGIE

Programme de certification : Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques. Le programme de certification stipule les règles, les procédures et la gestion de la mise en œuvre de la certification de produits, processus et services.

Non-conformité mineure :

Prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.

Non-conformité majeure :

Non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

Commentaire : Une certification peut, sur recommandation du RA, être délivrée, maintenue ou renouvelée en présence de Non-conformités mineures non levées.

5 Non-conformités mineures non levées sont considérées comme constituant globalement une Non-conformité majeure.

Nouvel entrant :

Un organisme nouvel entrant doit correspondre à un ou plusieurs de cas suivants :

- un OPAC dans sa première année d'activité (pas de BPF disponible – NDA en cours d'obtention)
- un OPAC qui débute une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.

5. DOCUMENTS ASSOCIES

- LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel
- Norme ISO 17065 :2012
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle version au 01.01.2021
- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle version initiale
- Décret n°2021-1851 du 28 décembre 2021 portant dispositions complémentaires relatives à la certification
- arrêté du 30 décembre 2021
- FAQ du ministère du Travail
- Guide de lecture de la DGEFP
- Code du travail
 - Articles L6316-1 à 4
 - Article L6352-3
 - Articles L6353-1 et L6353-8
- Document COFRAC CERT CPS REF 46
- Plan qualité PG 24
- Arrêté du 31 mai 2023
- Question réponse version 2 du ministère du travail
- Les chartes graphiques, d'usage et d'utilisation du logo QUALIOPi en vigueur

6. METHODOLOGIE

6.1. ASPECTS CONTRACTUELS

Qu'il soit du fait d'ATALIA Certification ou à l'initiative du client la relation est établie, autant que de possible, lors d'une rencontre sur le site et un échange entre un responsable de la société en demande de certification et le chargé d'affaire d'ATALIA certification. En cas d'impossibilité les renseignements attendus peuvent être obtenus par téléphone.

La fiche d'information PG2401 est dans tous les cas renseignée et adressée au client pour validation. Le présent programme est joint à la fiche d'information.

Après validation, le client doit retourner cette fiche à ATALIA certification accompagnée,

- Du dernier bilan pédagogique et financier disponible (ou des données comptables si nouvel entrant)
- Si l'organisme candidat à la certification dispose déjà d'une certification, les preuves des certifications déjà obtenues, leur validité et périmètre,
- ~~Si l'organisme candidat à la certification emploie plus de 3 salariés en CDI,~~ l'organigramme de l'organisme.

Cette fiche sert également de support d'enregistrement de la revue de la demande.

ATALIA certification garantit à ses clients un traitement sans discrimination.

En cas de refus de la demande ou de refus de l'exécution de l'audit, ATALIA Certification indique clairement au client les raisons de son refus.

La proposition commerciale établie par chargé d'affaire intègre les coûts pour les 3 années du cycle normal de la certification, cout de l'audit initial et cout de l'audit de surveillance, à l'exclusion d'éventuels audits complémentaires. Le présent programme est joint à la proposition.

L'organisme certificateur propose dans un délai maximal de 30 jours calendaires, après réception du contrat conclu avec l'organisme candidat, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par l'organisme candidat.

Pour les audits de surveillance, la fiche PG2432 devra être renseignée par les clients afin de mettre à jour leur dossier. Le dernier BPF devra également être récolté ainsi que l'organigramme.

Périmètre :

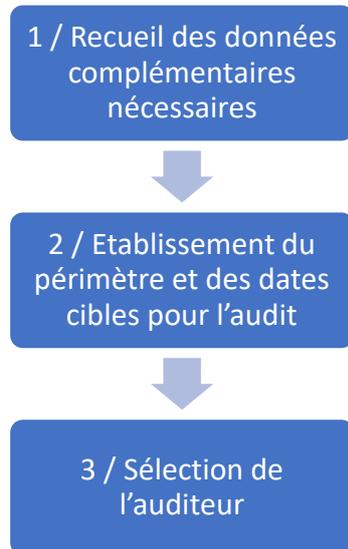
Les audits mis en œuvre par les organismes certificateurs pour s'assurer du respect des indicateurs fixés par le référentiel national concernent les organismes disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité prévue à l'article L. 6351-1 ou en cours d'enregistrement et souhaitant bénéficier des fonds des financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1.

Dans le cas d'un organisme implanté sur plusieurs sites, la certification porte sur l'ensemble des sites.

L'organisme informe en amont le certificateur des catégories d'actions de développement des compétences pour lesquelles il souhaite être certifié.

6.2. PREPARATION GENERALE

Après validation de la commande



1/ Base : PG0609

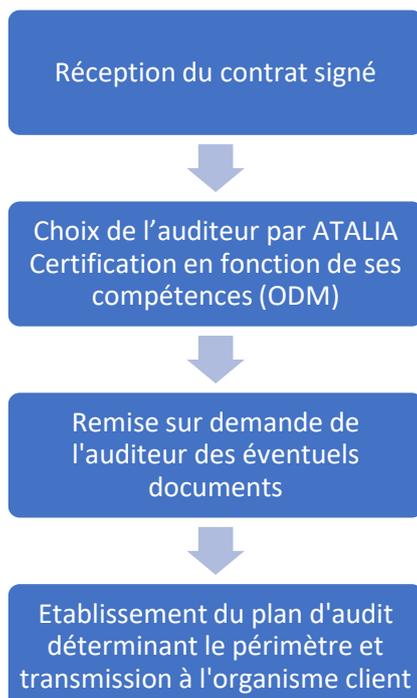
Référence dossier et certificat :
ATA+ numéro d'ordre (3 chiffres) + année

3/ Sélection du ou des **auditeurs**
selon : PG09

Un ordre de mission est alors rédigé et envoyé à l'auditeur sélectionné pour la mission (PG2412). Dans ce document, toutes les informations suivantes sont répertoriées : Nom de l'entreprise avec toutes ses coordonnées ; le référentiel choisi, la date et la durée de l'audit, le coût de rémunération de l'auditeur...

6.3. REALISATION DE L'AUDIT

6.3.1. Préparation et établissement du programme d'audit



Infos complémentaires :

Après réception du contrat, Atalia certification dispose de 30 jours calendaires pour proposer une date d'audit en tenant compte de la période de réalisation souhaitée par l'organisme de formation candidat.

Le plan d'audit détermine le périmètre de l'audit, le nom des personnes à rencontrer, les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

6.3.2. Réalisation de l'audit

Audit de certification initial



Infos complémentaires :

2- Réalisation sur site client (PG24)

En référence au du plan d'audit

- Réunion d'ouverture
- Investigations selon plan, recueil de preuves
- Réunion de clôture avec principales observations, notification des éventuelles Non Conformités

3- Délai < 1 semaine après l'audit

- Etablissement du relevé des constats de l'audit et des éventuelles NC
- Envoi du relevé et des NC à l'organisme candidat

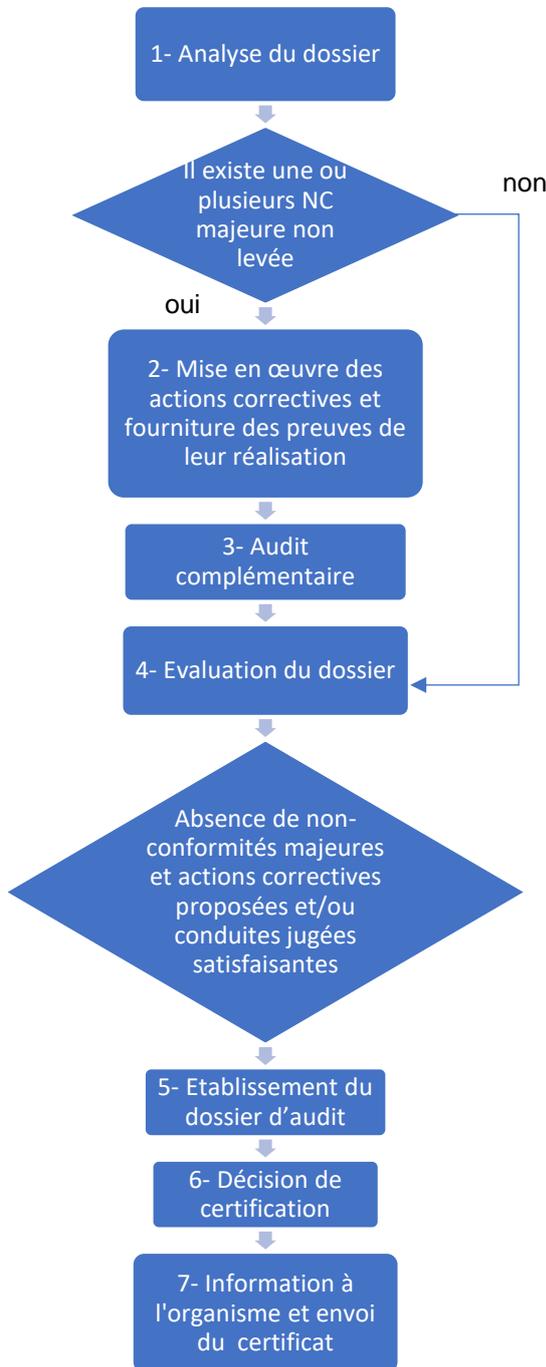
4- Délai < 2 semaines après notification.

- Renseignement des fiches de non-conformités avec proposition de plan d'actions
- Retour du fichier PG2405 à l'auditeur accompagné des preuves des actions correctives ayant pu être réalisées

5- Délai < 1 semaine après réception des réponses de l'organisme candidat

- Approbation ou non des plans d'actions correctives
- Validation des preuves de mises en œuvre des actions correctives déjà conduites et levée éventuelle de NC
- Rédaction du rapport PG2403
- Envoi du dossier d'audit (rapport PG2403 + fichier PG2405 + PV de clôture PG0504 + preuves fournies par l'organisme) au comité de décision

6.3.3. Evaluation du rapport d'audit par le comité de décision



Infos complémentaires :

1- Comité de décision : 3 personnes qualifiées (indépendance, expertise)

2- L'organisme candidat dispose de 6 mois pour mettre en œuvre les plans d'actions associées aux NC mineures et il dispose de 3 mois pour fournir à ATALIA certification les preuves de la mise en œuvre des plans d'actions associées aux NC majeures.

3- Audit complémentaire sur site ou documentaire, qui ne porte que sur les situations non conformes

4- Le comité de décision évalue la pertinence et/ou l'efficacité des actions proposées et/ou conduites. L'auditeur émet un avis pour le comité. Avant la prise de décision, un échange systématique a lieu entre l'auditeur et le comité de décision.

Organismes multisites, si un site ou plus présente une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multisites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes. Rapport du comité de décision PG2404

6- L'existence d'au moins 5 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. Décision de certification prise par le comité de décision.

7- Le certificat comporte les éléments suivants : raison sociale de l'organisme, portée de certification, adresse du (ou des) site(s), date de début et de fin de validité de la certification, le nom de l'organisme certificateur, le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité et la marque de certification.

6.3.4. Octroi ou renouvellement de la certification

ATALIA certification adresse à l'organisme candidat un courrier signifiant la décision accompagnée d'un certificat PG2402. Le rapport final d'audit est joint à ce courrier.

6.3.5. Maintien de la certification

ATALIA certification adresse à l'organisme candidat un courrier signifiant la décision avec les justificatifs. Le rapport final d'audit est joint à ce courrier.

6.3.6. Refus de certification (suite à un audit initial)

ATALIA certification adresse à l'organisme candidat un courrier signifiant la décision avec les justificatifs. Le rapport final d'audit est joint à ce courrier.

Tout refus de certification entraîne la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

La certification accordée par ATALIA certification suite à la réception de preuves permettant de constater la mise 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 le refus, la certification n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

La vérification du traitement des non-conformités est réalisée lors d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

6.3.7. Suspension de la certification

Les motifs de suspension peuvent être les suivants :

- Absence de mise en œuvre des actions correctives des NC majeures hors délais (après 3 mois)
- Absence de règlement de la prestation sous un délai de 4 mois (et sans nouvelle de la part de l'organisme)
- Après réception d'une plainte justifiée
- Autre raison interne (suspension d'accréditation par exemple)
- Suspension à la demande du client
- Non réalisation d'un audit dans les délais impartis
- Fausse déclaration (retrait en fonction de la gravité)
- **NDA suspendu ou non attribué**

Suspension partielle : la suspension partielle est possible CAD sur une des catégories d'action certifiées, notamment si lors de l'audit de surveillance ou de renouvellement, les éléments observés ne permettent pas de maintenir la certification sur une des catégories d'action.

Les délais de suspension :

1. Absence de mise en œuvre des actions correctives des NC majeures hors délais (après 3 mois) : SUSPENSION de 3 mois maximum
2. Absence de règlement de la prestation sous un délai de 4 mois (et sans nouvelle de la part de l'organisme) : SUSPENSION de 6 mois maximum.
3. Après réception d'une plainte justifiée : SUSPENSION de 3 mois maximum après réalisation de l'audit suivant.
4. Autre raison interne (suspension d'accréditation par exemple) : SUSPENSION de 6 mois maximum
5. Suspension à la demande du client : SUSPENSION de 3 mois maximum
6. Non-réalisation d'un audit dans les délais impartis : SUSPENSION de 3 mois maximum
7. Fausse déclaration (retrait en fonction de la gravité) : Suspension de 2 mois maximum
8. *NDA suspendu ou non attribué : jusqu'à réception du NDA*

6.3.8. Décision de suspension

Si ATALIA certification décide de suspendre la certification, ATALIA certification adressera alors à l'organisme un courrier (et/ou un mail) signifiant la décision ainsi que les actions nécessaires à mener pour lever la suspension et rétablir la certification conformément au programme de certification (et toute(s) action(s) exigée(s) par la certification QUALIOPI.

Dans le cas où la suspension concerne des non-conformités, l'organisme contacte ATALIA Certification lorsqu'il estime avoir rempli les conditions de levée de la suspension. La suspension de la certification est levée par ATALIA 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.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

Dans le cas où la suspension serait prononcée à cause d'une absence de règlement, la certification sera rétablie à réception du paiement.

Le client sera informé également qu'il n'a plus le droit de faire référence à sa certification, ni de l'afficher dans ses locaux, sur son site internet ou sur tout autre canal.

La décision de suspension/retrait de certification est prise par un des membres du comité de décision.

Un PV spécifique à la suspension et au retrait (PG2426) est rempli par le membre du comité de décision ayant pris la décision de suspension ou retrait. Les motifs y sont précisés ainsi que le périmètre suspendu ou retiré.

Le PV de suspension/retrait comprend une revue de décision. Cette revue peut être remplie par le même membre qui prend la décision de retrait.

Un tableau de suivi des suspensions/retrait est mise en place. Il retrace toutes les suspensions et retraits.

6.3.9. Retrait de la certification

Les motifs de retrait peuvent être les suivants :

- Suite à une suspension, si les actions demandées pour lever cette suspension n'ont pas été faites (actions correctives de NC maj, non réalisation de l'audit de surveillance...)
- Absence de règlement de la prestation (malgré toutes nos relances)
- Autre raison interne (retrait d'accréditation par exemple)
- à la demande du client
- Fausse déclaration

Le retrait peut être partiel, sur une ou plusieurs catégories d'actions de formation certifiées.

6.3.10. Décision de retrait

Un retrait de Certificat est une étape qui ne sera franchie que lorsqu'il deviendra apparent que les procédures d'actions correctives normales, y compris la suspension, ne pourront aboutir à la conformité pleine et entière aux exigences de la certification.

Le client sera informé du retrait de sa certification par mail et puis par courrier. Le motif sera précisé au client.

Le client sera informé également qu'il n'a plus le droit de faire référence à votre certification, ni de l'afficher dans leurs locaux, sur leur site internet ou sur tout autre canal. Nous leur demandons de bien détruire tout certificat en format papier.

Aussi, s'ils souhaitent récupérer leur certification QUALIOPI, il faudra repasser intégralement l'audit initial.

La décision de suspension/retrait de certification est prise par un des membres du comité de décision.

Un PV spécifique à la suspension et au retrait (PG2426) est rempli par le membre du comité de décision ayant pris la décision de suspension ou retrait. Les motifs y sont précisés ainsi que le périmètre suspendu ou retiré.

Le PV de suspension/retrait comprend une revue de décision. Cette revue peut être remplie par le même membre qui prend la décision de retrait.

Un tableau de suivi des suspensions/retrait est mise en place. Il retrace toutes les suspensions et retraits.

6.3.11. Utilisation de la marque en cas de suspension-retrait

Une vérification est faite à **J+7 (date du mail)** sur l'utilisation de la marque QUALIOPI pour tous les organismes suspendus ou retirés afin de vérifier une éventuelle utilisation abusive.

Si ATALIA Certification détecte une utilisation abusive. Le client sera averti par mail de **l'utilisation abusive et des délais dont il dispose pour procéder à la régularisation de sa situation**. Il aura alors 7 jours pour se mettre en conformité.

Passé ce délai (à J+14 de la suspension ou de retrait), si aucune action corrective n'a été faite, ATALIA Certification informera la DGEFP.

6.3.11.6.3.12. Extension de la certification

Le client souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en sus des catégories d'actions déjà certifiées, sollicite l'extension du champ de sa certification auprès d'ATALIA Certification. Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification ; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension. En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension du champ de la certification.

Audit de surveillance

L'audit de surveillance a lieu entre le 14ème et le 22ème mois suivant la date d'obtention de la certification (ou du renouvellement). Il permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué. Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel. Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

Durée de l'audit de surveillance : Pour les nouveaux entrants qui nous ont fournis des données prévisionnelles (budget) lors de l'audit initial, la fourniture d'un BPF actualisé doit être remis préalablement à planification de l'audit à Atalia Certification (avant l'audit de surveillance). La durée de l'audit sera adaptée en conséquence.

L'auditeur conduit l'analyse :

- Des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme
- De la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit ;
- Des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.

Suite à l'arrêté du 31/05/23, l'auditeur procède a minima à une revue des indicateurs suivants :

- Les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités à l'audit initial. Une attention particulière est alors prêtée à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place ;
- Les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures mentionnés à l'article 5, applicables à l'organisme audité ;
- Les indicateurs 1, 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ;
- Pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durée aménagées à l'audit initial, les indicateurs n'ayant pas été vérifiés à l'audit initial, applicables à l'organisme audité.

Pour les organismes audités en tant que nouveaux entrants à l'audit initial, l'organisme certificateur procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité.

L'organisme certificateur vérifie également que l'organisme certifié respecte l'obligation d'affichage et de communication du certificat prévue à l'article 1er. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance prévue à l'article 4 est majorée d'une demi-journée, afin de permettre la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est auditée à l'audit de surveillance.

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

L'audit de surveillance est réalisé à distance sauf dans les cas suivants :

- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par ATALIA Certification ;
- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- Pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.
- A la demande de l'organisme audité

Dans le cas d'un audit à distance, l'audit est réalisé via Teams, Skype ou Zoom et via un échange de documents entre l'auditeur et l'organisme.

Audit de renouvellement

Les audits de renouvellement sont réalisés dans le but de confirmer le maintien de la conformité au référentiel. Il prend en compte les rapports d'audit précédents et des éventuels écarts précédents.

Le rapport d'audit de renouvellement est établi sur les mêmes documents et selon les mêmes règles que pour un audit initial et un nouveau certificat est délivré.

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat et dans des délais compatibles avec la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles (3 mois avant la date d'échéance). L'audit de renouvellement est réalisé conformément au déroulement d'un audit

initial, en vérifiant le cas échéant la mise en œuvre des actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors l'audit de surveillance précédent.

Dans le cas où la demande de renouvellement de la certification est adressée à un organisme certificateur différent de celui ayant délivré la certification antérieure, l'organisme candidat atteste qu'il n'a pas conclu un nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées. L'attestation mentionne la date de fin de la certification en cours de validité. Le nouvel organisme certificateur collecte auprès de l'ancien organisme certificateur une copie du certificat antérieur, un dossier détaillant les non-conformités détectées à l'audit précédent, le plan d'actions correctives associé et l'état de résolution des non-conformités, ainsi que, le cas échéant, les réclamations reçues.

L'audit de renouvellement aura lieu sur site et donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification et elle prendra effet le lendemain de la date d'échéance.

En cas de transfert, une attestation sur l'honneur devra être remplie par le client, attestant qu'il n'a pas conclu de contrat avec un autre certificateur.

6.4. DUREE D'AUDIT

La durée d'audit se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, selon le barème ci-dessous :

Catégorie d'action		Durée de base	L 6313-1 - 1°	L 6313-1 - 2°	L 6313-1 - 3°	L 6313-1 - 4°	Echantillonnage des sites
Initial	CA < 150 000€	1 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 par site échantillonné
	CA > 150 k et < 750 k€	1 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	
	CA >= 750 k€	1.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 1 jour	
Surveillance	CA <= 750 k€	0.5 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 par site échantillonné
	CA >= 750 k€	1 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	
Renouvellement	CA < 150 k€	1 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 par site échantillonné
	CA > 150 k€ et < 750 k€	1 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	
	CA >= 750 k€	1.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 1 jour	

Dans le cas où un organisme dispose déjà d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences, l'audit initial sera réalisé selon des conditions de durées aménagées comme suit :

Catégorie d'action		Durée de base	L 6313-1 - 1°	L 6313-1 - 2°	L 6313-1 - 3°	L 6313-1 - 4°	Echantillonnage des sites
Initial	CA <= 750 k€	0.5 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0.5 jour	+0.5 jour par site échantillonné
	CA >= 750 k€		+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	+ 0.5 jour	

L'audit ne concerne alors que certains indicateurs précisés sur le site du ministre chargé de la formation professionnelle. L'organisme certificateur s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance prévue dans le tableau ci-dessus est majorée d'une demi-journée, afin de permettre la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est audité à l'audit de surveillance.

6.5. AUDITS COMPLEMENTAIRES

Des audits complémentaires peuvent être organisés dans le but de :

- Lever des non-conformités
- Vérifier la continuité de la Certification suite à un changement essentiel dans l'entreprise ou dans le cas d'une action en justice qui pourrait mettre en doute la continuité du certificat délivré
- Lever une suspension

Les frais liés à ce type d'audit sont à la charge du client.

Le client recevra une lettre de confirmation, comme c'est le cas pour les autres types d'audit ainsi qu'un planning.

L'audit complémentaire peut avoir lieu sur site ou à distance.

Un audit complémentaire peut être déclenché à partir de 5 non-conformités majeures et 5 non-conformités mineures. En fonction du nombre de non-conformités décelés, l'audit complémentaire peut avoir une durée égale ou inférieure à l'audit initial (ou de surveillance). Seuls les indicateurs considérés comme non-conformes seront vérifiés lors de cet audit complémentaire.

Dans le cas où le client aurait un nombre élevé de non-conformités (à partir de 5 non-conformités majeures et 5 non-conformités mineures), si les écarts sont soldés dans un délai de 1 mois (preuves transmises satisfaisantes), l'audit complémentaire pourra ne pas avoir lieu.

Des cas particuliers peuvent nécessiter un audit complémentaire (par exemple réclamation, plainte ou appel nécessitant la réalisation d'un audit complémentaire entier ou partiel afin de vérifier la conformité de l'organisme au référentiel national qualité).

Traitement des non-conformités

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

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

- NCmineure : plan d'action adressé à ATALIA sous 15 jours et mise en œuvre sous 6 mois
La vérification de mise en œuvre est faite lors de l'audit suivant. Si la NCm n'est pas levée elle sera requalifiée en NCM.
- NCMajeure : plan d'action adressé à ATALIA sous 15 jours et vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous 3 mois. A défaut, la certification est suspendue.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

Si 3 mois après la suspension, pas de retour de preuves, certification annulée. Il faudra alors refaire une certification initiale. L'organisme sera alors prévenu par courrier de la décision, de ses raisons et de ses conséquences.

6.6. MODALITES POUR LA REALISATION D'UN AUDIT A DISTANCE :

Rappel :

Sur le cycle d'audit au moins un des deux audits doit être réalisé en présentiel.

En 2021, l'audit initial était possible en distanciel. L'arrêté du 30 décembre a également indiqué la possibilité de continuer les audits en distanciel jusque fin juin 2022. Pour tous les audits initiaux ayant eu lieu en distanciel, l'audit de surveillance se fera en présentiel.

L'audit de surveillance est réalisé à distance (sauf cas contraire – voir § audits de surveillance ou si l'audit initial a eu lieu en distanciel (avant fin 06/22))

Lorsque l'audit se réalise à distance il répond à l'organisation suivante :

- 15 jours avant la date de réalisation de l'audit l'auditeur transmet le plan d'audit au client
- Quelques jours avant l'audit les parties conviennent d'un horaire de prise de contact afin de vérifier les dispositions techniques (Skype, Teams, Zoom ou autre) via un test de connexion (voir fiche pratique auditeur).
- L'audit à distance débute par une réunion d'ouverture (les informations transmises lors de la réunion d'ouverture sont présentes dans le plan d'audit : présentation de l'auditeur, des audités...)
- L'audit se déroule selon le programme et s'appuie sur des échanges répondant aux exigences du référentiel ; l'audité présente les documents et enregistrements de preuves via l'outil visio et si besoin les communique par mails en parallèle
- Les actions correctives écarts suite aux audits précédents sont examinés (si applicable)
- L'audit se déroule comme un audit terrain avec échanges entre les parties et identification et notification des aspects non conformes
- La réunion de clôture est ensuite tenue pour présenter le rapport et échanger sur les constats effectués

Dans le rapport d'audit, l'auditeur statue sur l'efficacité de l'audit à distance.

Évaluation des risques liés à l'utilisation des TIC pour la réalisation d'audits à distance

Un test de connexion est réalisé préalablement à l'audit.

Si lors du test de connexion, des difficultés sont rencontrées, l'auditeur doit informer immédiatement ATALIA Certification afin de mettre en place un audit en présentiel. Si toutes les conditions ne sont pas réunies, l'audit à distance ne pourra avoir lieu.

Les outils suivants peuvent être utilisés :

- ZOOM, Teams, Skype...

L'outil utilisé doit être fiable et permettre la sécurité et confidentialité des données (favoriser les versions payantes de Zoom, Teams..)

Le temps de l'audit à distance est le même que celui de l'audit sur site. L'audit à distance n'est pas destiné à réduire la durée de l'audit, seuls les temps de déplacement sont impactés : pour un audit donné comprenant de l'audit à distance, la durée totale ne doit pas être inférieure à celle du même audit qui aurait été réalisé en présentiel.

Si l'utilisation des TIC impacte le temps d'audit prévu, il pourra être nécessaire de programmer un audit complémentaire (sur avenant).

Revue de la demande lors d'un audit à distance :

Lors d'un audit à distance, le client remplira préalablement la fiche PG0612 qui :

- Permet de vérifier que le client bénéficie de l'infrastructure nécessaire à la réalisation d'un audit à distance,
- Permet de donner son accord pour l'utilisation des technologies nécessaires
- Atteste avoir les compétences nécessaires pour la réalisation de l'audit à distance
- Autorise ATALIA en matière de protection des données et secret professionnel

La fiche remplie par le client et validé par le ou la chargé(e) d'affaires ATALIA Certification sera transmise à l'auditeur (en même temps que l'ODM et la fiche client).

6.7. CAS DES ORGANISME MULTISITES

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

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

Pour être qualifié de multisites :

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

Echantillonnage

L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées. L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites.

L'échantillonnage est constitué (hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle) selon les modalités suivantes :

- audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur ;
- audit de surveillance : l'échantillon est $0.6 \times$ la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche. L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent. Dans le cas où il n'y aurait qu'un seul site en plus du siège, seul le siège sera audité lors de l'audit de surveillance.

Dans tous les cas, l'organisme certificateur peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie. Si une (ou des) non-conformité(s), est (sont) identifiée(s) sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette (ces) non-conformité(s). Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multi-sites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

6.8. TRANSFERT DE CERTIFICATION

Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, par un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation.

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

L'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de quinze jours à ATALIA Certification une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier.

Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, ATALIA Certification peut en faire un signalement au COFRAC.

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

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

Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme.

L'organisme de certification s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée.

Le transfert de la certification d'un organisme certificateur à un autre organisme certificateur n'est alors pas possible.

Tout organisme souhaitant changer d'organisme certificateur doit déposer une nouvelle demande de certification et satisfaire à un audit initial ou transférer sa demande à un certificateur accrédité.

Une attestation sur l'honneur devra être remplie par l'audité pour attester qu'il n'a pas conclu de contrat avec un autre certificateur.

6.9. NOUVELLE DEMANDE APRES UN REFUS DE CERTIFICATION

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

6.10. EXTENSION DE CERTIFICATION

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

Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification ; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension.

En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension du champ de la certification.

6.11. 7 CRITERES DE CONTRÔLE

Les différents évalués au cours des audits sont :

- 1/ Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus
- 2/ L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.
- 3/ L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
- 4/ L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre
- 5/ La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
- 6/ L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel
- 7/ Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

6.12. GESTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES SURVENANT DANS LA PERIODE DE VALIDITE DU CERTIFICAT

Le contrat précise que le client doit informer ATALIA Certification en cas de modification de son activité, de son périmètre ou de toutes autres évolutions pouvant remettre en cause la validité du certificat

De même, en cas de réception d'une réclamation d'une tierce partie (Cf. procédure PG07) ou en cas de constat par ATALIA CERTIFICATION d'une évolution importante dans le statut ou l'organisation de l'organisme attesté, une procédure spéciale est mise en œuvre :

- Contact entre le chargé d'affaire et le représentant du client pour identifier précisément les évolutions ou dysfonctionnements

- Analyse des conséquences sur le maintien du certificat par le comité de décision. Le comité peut décider de :
 - Retirer/suspendre le certificat,
 - Demander un audit complémentaire exceptionnel,
 - Maintenir le certificat sans condition
 -

6.13. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS

En cas de signalement auprès d'ATALIA Certification, portant sur le non-respect du RNQ, par un OPAC certifié par nos soins, ATALIA Certification procédera à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences en matière de traitement des plaintes. En cas de besoin, il réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'OPAC au RNQ. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.

En fonction de la gravité du signalement, ATALIA Certification peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'OPAC dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

ATALIA Certification prendra les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

6.14. GESTION DES RECLAMATIONS ET APPELS

Les réclamations (insatisfaction de l'organisme candidat à la certification vis-à-vis de la prestation d'ATALIA certification) et les appels (contestation des décisions) peuvent être reçus par écrit (courrier ou mail) ou oralement ; dans ce dernier cas une confirmation écrite est demandée au client.

- Par courrier à l'adresse suivante : ATALIA Certification - 15 bis rue du Teillac 35410 NOUVOITOU
- Ou par mail à infos@ataliacertification.fr

Dès réception d'une réclamation ou d'un appel, ATALIA certification accuse réception au client et l'analyse afin de vérifier le lien avec les activités d'ATALIA certification. Dans le cas où l'objet de la réclamation n'engage pas la responsabilité d'ATALIA certification. Un courrier est adressé au plaignant.

Les différentes étapes du traitement des appels et réclamations sont :

- Réponse au client pour prise en compte
- Analyse de l'impact et de l'importance du problème,
- Propositions de traitement du problème
- Mise en place des solutions
- Notification au client et solde du problème.

ATALIA certification garantit à ses clients un traitement sans discrimination de leurs réclamations ou appels de leur prise en compte à la décision finale, ainsi que dans les interventions ultérieures.

6.15. OBLIGATIONS DU CLIENT CERTIFIE

Lors de la remise du certificat, le client est tenu de s'engager au respect des règles suivantes :

- a) répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par ATALIA certification ;

- b) prendre toutes les dispositions nécessaires pour
 - 1) la conduite de l'évaluation et la surveillance, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et prestataires du client concernés,
 - 2) l'instruction des réclamations,
 - 3) la participation d'observateurs, le cas échéant ;
- c) faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
- d) ne pas utiliser la certification de ses prestations d'une façon qui puisse nuire à ATALIA certification ni faire de déclaration sur la certification de ses prestations que ATALIA certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée ;
- e) en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée ;
- f) si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification ;
- g) en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences d'ATALIA certification et/ou aux spécifications du programme de certification ;
- h) se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives à la prestation ;
- i) conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition d'ATALIA certification sur demande, et
 - 1) prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ;
 - 2) documenter les actions entreprises.
- j) informer, sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.
- k) Ne pas faire figurer dans sa documentation, ou tout autre outil publicitaire, de références erronées au programme de certification ou faire une utilisation trompeuse des licences, des certificats, des marques ou de tout autre dispositif indiquant la certification par ATALIA certification.

6.16. CONFIDENTIALITE

ATALIA certification transmet au ministre chargé de la formation professionnelle les listes des prestataires certifiés par ses soins. Toutes les autres informations sont fournies sur demande et après accord de l'organisme certifié.