

Sommaire

1. Objet	3
2. Domaine d'application.....	3
3. Documents de référence.....	3
3.1. Documents réglementaires et normatifs	3
3.2. Documents associés.....	5
4. Définitions et abréviations.....	5
5. Processus de certification	6
5.1. Cycle de certification.....	6
5.2. Demande d'information.....	6
5.3. Demande de certification	7
5.3.1. <i>Etablissement de la demande</i>	7
5.3.2. <i>Revue de la demande</i>	8
5.3.3. <i>Etablissement du Contrat de certification</i>	8
5.4. Pré-audit	9
5.5. Audit initial.....	9
5.5.1. <i>Planification de l'audit</i>	9
5.5.1.1. Proposition des dates d'audit	9
5.5.1.2. Etablissement et communication du Plan d'audit	9
5.5.2. <i>Réalisation de l'audit</i>	10
5.5.2.1. Dispositions particulières pour les nouveaux entrants	10
5.5.2.2. Audits aménagés	11
5.5.3. <i>Conclusions d'audit</i>	11
5.5.4. <i>Rapport d'audit</i>	11
5.5.5. <i>Décision de certification</i>	12
5.6. Audit de surveillance.....	13
5.6.1. <i>Critères d'audit</i>	13
5.6.2. <i>Planification de l'audit</i>	14
5.6.2.1. Préparation de l'audit	14
5.6.2.2. Établissement et communication du plan d'audit	14
5.6.3. <i>Réalisation de l'audit</i>	15
5.6.4. <i>Conclusions d'audit</i>	16
5.6.5. <i>Rapport d'audit</i>	16
5.6.6. <i>Décision suite à l'audit</i>	16
5.7. Audit de renouvellement	17
5.8. Gestion des non-conformités.....	18
5.9. Calcul de la durée d'audit	18
5.10. Organismes multisites.....	21
5.10.1. <i>Définition</i>	21

5.10.2. <i>Éligibilité</i>	21
5.10.3. <i>Méthode d'échantillonnage pour l'audit</i>	22
5.10.4. <i>Ajout d'un ou plusieurs sites</i>	22
5.10.5. <i>Extension de certification</i>	23
5.11. <i>Transfert de certification</i>	23
5.12. <i>Extension ou réduction d'une certification</i>	24
6. Refus, suspension et retrait d'une certification	25
7. Evaluation supplémentaire par le COFRAC	26
8. Utilisation du certificat	26
9. Utilisation de la marque	26
10. Traitement des signalements	27
11. Communication des organismes certifiés	27
12. Communication de l'activité de Polycert	27
13. Informations accessibles au public	28
14. Mise à jour du programme de certification	28

1. Objet

Ce programme a pour objet de décrire le processus de certification mis en place afin de satisfaire aux exigences du Référentiel National Qualité créé par l'article L. 6316-3 du code du travail.

2. Domaine d'application

Ce programme s'applique aux activités de la société Polycert dans le cadre de la certification QUALIOPI.

3. Documents de référence

3.1. Documents réglementaires et normatifs

- **Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, article 6**
- **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 (RNCQ)
- **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
- **Arrêté du 24 juillet 2020** portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs

- **Arrêté du 1er février 2021** modifié relatif aux listes des prestataires certifiés par les organismes et les instances mentionnés à l'article L. 6316-2 du code du travail et des établissements réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnés à l'article L. 6316-4 du code du travail
- **Décret n°2021-1851 du 28 décembre 2021** portant dispositions complémentaires relatives à la certification mentionnée à l'article L. 6316-1 du code du travail
- **Arrêté du 31 mai 2023** portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation
- **Arrêté du 30 avril 2024** relatif au bilan des organismes certificateurs et au contrôle de service fait des organismes financeurs en matière de formation professionnelle
- **Code du travail : articles L.6316-1 à L.6316-5, articles R.6316-1 à R.6316-7**
- **Guide de lecture du Référentiel National Qualité apporte des précisions sur les modalités d'audit associées au référentiel de certification qualité des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences.**
- **Charte Graphique Qualiopi pour les utilisateurs et les garants.**
- **Charte d'usage de la marque de garantie Qualiopi.**
- **Règlement d'usage de la marque Française de garantie n°4704889.**
- **Norme ISO/IEC 17065** : Évaluation de la conformité Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services.
- **CERT CPS INF 02** : nomenclature des domaines d'accréditation pour la certification de produits, de processus et de services.
- **CERT CPS REF 46** : Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences.
- **IAF MD4** : Document d'exigences IAF pour l'utilisation des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les processus d'audit/d'évaluation.

3.2. Documents associés

- PRO-003 : Gestion des appels et des plaintes

4. Définitions et abréviations

- **Non-Conformité** : écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel.
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 prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

5. Processus de certification

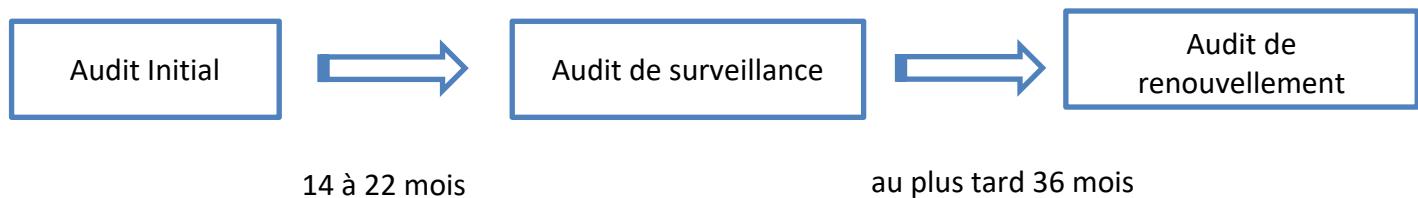
5.1. Cycle de certification

Conformément aux articles R. 6316-2 et L. 6316-3 du code du travail la certification est délivrée pour 3 ans.

Le cycle de certification est composé d'un audit initial, d'un audit de surveillance et lorsque applicable d'un audit de renouvellement :

- Audit initial : il permet de vérifier que les actions de développement des compétences répondent aux exigences requises.
- Audit de surveillance : il permet de s'assurer de la bonne application du référentiel.

La durée de chacun des audits varie en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences de l'organisme et du nombre de catégories d'actions de développement des compétences pour lesquelles l'organisme demande à être certifié.



5.2. Demande d'information

La demande d'information par l'organisme candidat peut être effectuée au moyen du site internet www.polycert.com, par téléphone ou par mail.

5.3. Demande de certification

5.3.1. Etablissement de la demande

L'établissement de la demande de certification nécessite que Polycert collecte auprès de l'organisme candidat à la certification les données obligatoires suivantes :

- la dénomination de l'organisme et son numéro d'enregistrement au répertoire Sirene (numéro SIREN) ;
- le statut juridique de l'organisme et les coordonnées du dirigeant pour les personnes morales ou de la personne physique candidate ;
- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou la preuve du dépôt de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois ;
- les catégories d'actions concernées par la certification (1° Actions de formation, 2° Bilans de compétences, 3° Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, 4° Actions de formation par apprentissage) ;
- une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences, précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 (1° Actions de formation, 2° Bilans de compétences, 3° Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, 4° Actions de formation par apprentissage) mises en œuvre et indiquant si l'organisme réalise des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il confie la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation ;
- la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée ;
- un organigramme nominatif et fonctionnel de l'organisme ;
- le cas échéant, les preuves de certifications ou labellisations déjà obtenues, leur validité et périmètre ;
- la période souhaitée pour l'audit ;
- le dernier bilan pédagogique et financier transmis conformément aux dispositions de l'article L. 6352-11 du code du travail ou, en l'absence de ce document, pour les organismes débutant leur activité de dispensateur d'actions concourant au développement des compétences, le montant des produits perçus par catégorie de

financier relatifs à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, établi à partir des données comptables issues, selon leur statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées. Dans ce cadre, Polycert peut être amené à valider l'état des produits par l'examen, sur place, des données comptables retenues par l'organisme candidat.

La mise en œuvre d'une action relevant de chaque catégorie d'actions concourant au développement des compétences concernée est un prérequis pour le déclenchement de l'audit.

5.3.2. Revue de la demande

Polycert effectue une revue des informations communiquées afin de garantir que :

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

Polycert pourra contacter l'organisme candidat si des informations obligatoires sont manquantes ou si des informations complémentaires sont nécessaires pour pouvoir établir un contrat de certification.

5.3.3. Etablissement du Contrat de certification

Une fois le nombre de jours d'audit déterminé (§5.8), un contrat de certification est établi avec l'organisme candidat.

Le contrat reprend les éléments fournis par l'organisme candidat dans la fiche de renseignements et définit les conditions générales de certification.

L'organisme candidat doit joindre au contrat accepté une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant qu'il n'a pas, à la date de conclusion du contrat, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois sur ces catégories.

Le processus de certification débutera à réception du contrat et de la déclaration signés par le client.

5.4. Pré-audit

Le pré-audit a pour but de communiquer à l'organisme candidat une évaluation factuelle de son état de préparation au regard des critères de la certification et en particulier des écarts éventuels. Il ne comprend pas de préconisation de solutions pour les résoudre. Ce pré-audit ne constitue pas une évaluation exhaustive du système qualité de l'organisme candidat ni une garantie de l'obtention de la certification.

5.5. Audit initial

5.5.1. Planification de l'audit

5.5.1.1. Proposition des dates d'audit

Polycert propose, dans un délai maximal de 30 jours calendaires après réception du contrat conclu avec le client et de l'ensemble des pièces justificatives, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période souhaitée par ce dernier.

Un courrier de planification d'audit comprenant la(es) date(s) et le(s) lieu(x) de réalisation de l'audit ainsi que l'identité et les coordonnées de l'auditeur est transmis au client.

5.5.1.2. Etablissement et communication du Plan d'audit

L'auditeur missionné par Polycert prend connaissance de l'ensemble des données préalablement à l'audit.

Il établit et communique un plan d'audit au client au maximum 5 jours avant la date de l'audit planifié. Ce plan détermine, au minimum, le périmètre de l'audit, les noms des personnes de l'organisme candidat à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

5.5.2. Réalisation de l'audit

L'auditeur missionné par Polycert réalise l'audit dans les locaux du client. Toutefois, dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

La durée d'une journée d'audit est de 8 heures. Elle n'inclue pas le temps de pause déjeuner et le temps de déplacement.

L'audit comprend une réunion d'ouverture et de clôture.

Les méthodes permettant d'obtenir les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel comprennent les éléments suivants :

- entretiens;
- vérification documentaire;
- observations de l'auditeur (le cas échéant notamment dans le cadre des audits sur site).

L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité.

Si, lors de l'audit, Polycert constate des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit initialement prévue au contrat, il ajuste la durée de l'audit en conséquence ou, à défaut, réalise un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit initial aux modalités de calcul de la durée d'audit prévues.

L'échantillonnage des actions à auditer est représentatif de l'activité du prestataire d'actions concourant au développement de compétences sur la période de référence. L'échantillonnage n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

5.5.2.1. Dispositions particulières pour les nouveaux entrants

Est considéré comme nouvel entrant :

- un prestataire d'actions concourant au développement des compétences dans sa première année d'activité ;
- un prestataire d'actions concourant au développement des compétences qui débute une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.

Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2,3,11,13,14,19,22,24,25,26 et 32 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail font l'objet

de modalités d'audit adaptées. Pour ces indicateurs, Polycert procède à la vérification de la formalisation du processus à l'audit initial, la mise en œuvre effective de l'indicateur par l'organisme audité étant vérifiée à l'audit de surveillance.

5.5.2.2. Audits aménagés

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation (reconnue par le CNEFOP) obtenue conformément à l'article R.6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées.

L'audit ne concerne alors que les indicateurs précisés ci-dessous :

- indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32
- indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent au prestataire.

5.5.3. Conclusions d'audit

Les conclusions de l'audit et le cas échéant, les non-conformités constatées, sont présentées au client par l'auditeur lors de la réunion de clôture. Ces conclusions seront enregistrées dans le rapport d'audit.

5.5.4. Rapport d'audit

Un rapport d'audit est transmis par l'auditeur à Polycert dans les 15 jours calendaires à compter du dernier jour d'audit.

Dans le cadre de non-conformité mineure, le rapport d'audit accompagné des fiches de non-conformités est transmis par l'auditeur à Polycert dans les 15 jours calendaires suivants l'acceptation du plan d'actions.

Dans le cadre de non-conformité majeure, le rapport d'audit accompagné des fiches de non-conformités est transmis par l'auditeur à Polycert dans les 15 jours calendaires suivants la vérification de mise en œuvre des actions.

Le rapport d'audit mentionne, entre autres :

- les catégories d'actions du périmètre de certification,
- les indicateurs du référentiel concernés par l'audit,
- l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions,
- la justification de l'échantillonnage,
- les éléments de preuve apportés par l'organisme candidat et consultés lors de l'audit,
- les non-conformités.

5.5.5. Décision de certification

L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire Polycert à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande.

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

Suite à l'audit, le Responsable de Certification examine l'ensemble du dossier transmis par l'auditeur, et le transmet à un ou plusieurs membres du Comité de Certification pour examen et prise de décision concernant la certification. Ce dispositif permet de préserve l'impartialité des décisions prises par Polycert.

Le dossier ne pourra pas être présenté au Comité de Certification pour la prise de décision de certification tant que le plan d'action n'est pas accepté pour une non-conformité mineure ou que la vérification de mise en œuvre effective des actions correctives n'a pas été réalisée pour une non-conformité majeure.

La prise de décision par le(s) membre(s) du Comité est réalisée dans les 30 jours calendaires suivant la réception du dossier complet.

Si, suite à l'examen des preuves objectives, une décision de certification est prononcée, un certificat sera délivré au client pour une durée de 3 ans. Le certificat est signé par le Responsable de Certification ou le Président de Polycert.

Avant la délivrance du certificat, Polycert vérifiera la validité du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme candidat à partir de la liste publique mentionnée à l'article L. 6351-7-1 du code du travail.

Le certificat comporte les informations suivantes :

- la raison sociale de l'organisme ;
- la portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées et la référence au programme de certification) ;
- l'adresse du ou des sites de l'organisme ;
- la date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;
- le nom et l'adresse de l'organisme certificateur.
- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme ;
- le numéro d'enregistrement au répertoire Sirene de l'organisme (numéro SIREN) ;
- la marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.

Le certificat est transmis au client accompagné du rapport d'audit.

5.6. Audit de surveillance

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14e et le 22e mois suivant la date d'obtention de la certification.

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué.

5.6.1. Critères d'audit

Polycert procède à minima à une revue des indicateurs suivants :

- les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités à l'audit initial.
- les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures applicables à l'organisme audité (indicateurs 4,5,6,7,10,11,14,15,16,20,21,22,26,27,29,31,32) ;
- 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'ensemble des indicateurs applicables.

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

5.6.2. Planification de l'audit

5.6.2.1. Préparation de l'audit

Avant l'audit, Polycert collecte auprès du prestataire les éléments suivants :

- les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives de l'organisme, notamment les coordonnées du dirigeant, un organigramme à jour de l'organisme et la ou les adresses des sites ;
- une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences depuis l'obtention de la certification, précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 mises en œuvre et indiquant si l'organisme a réalisé des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il a confié la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il est intervenu pour le compte d'un autre organisme de formation ;
- le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire, en vue de déterminer la durée de l'audit.

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance est majorée d'une demi-journée (§5.8), afin de permettre la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est auditée à l'audit de surveillance.

5.6.2.2. Établissement et communication du plan d'audit

Polycert établit et communique un plan d'audit à l'organisme audité au maximum 5 jours avant la date de l'audit planifié. Ce plan détermine au minimum, le périmètre de l'audit, les noms des personnes de l'organisme à entendre en entretien et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité du prestataire d'actions concourant au développement de compétences sur la période de référence. L'échantillonnage n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

5.6.3. Réalisation de l'audit

L'auditeur missionné par Polycert réalise l'audit à distance.

Néanmoins, il peut être réalisé sur site dans les cas suivants :

- réception de plaintes par Polycert à l'encontre du client certifié ;
- 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 Polycert et en fonction des deux cas précités ;
- à la demande de l'organisme audité.

L'analyse des risques qui sera réalisée par Polycert prendra en compte, entre-autres, les éléments suivants :

- augmentation du volume d'activité ;
- nombre important de non-conformités ;
- non-conformités majeures méritant ou nécessitant une visite sur site ;
- défaillance constatée dans la maîtrise de la sous-traitance ;
- défaillance constatée dans le rôle de la fonction centrale.

La durée d'une journée d'audit est de 8 heures. Elle n'inclue pas le temps de pause déjeuner et le temps de déplacement.

L'audit comprend une réunion d'ouverture et de clôture.

Les méthodes permettant d'obtenir les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel comprennent les éléments suivants :

- entretiens;
- vérification documentaire;
- observations de l'auditeur (le cas échéant notamment dans le cadre des audits sur site).

L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité

L'auditeur conduira l'analyse des points suivants :

- les éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme (*L'analyse comprend la collecte des éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives de l'organisme (NDA, SIRET, coordonnées du dirigeant, organigramme à jour de l'organisme, adresses des sites...) et la prise en compte de l'impact de ces changements (déménagement, changements organisationnels...) sur la capacité de l'organisme à maintenir ses processus qualité*) ;
- la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit ;

- les actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.

5.6.4. Conclusions d'audit

Les conclusions de l'audit et le cas échéant, les non-conformités constatées, sont présentées au client par l'auditeur lors de la réunion de clôture. Ces conclusions seront enregistrées dans le rapport d'audit.

5.6.5. Rapport d'audit

Un rapport d'audit est transmis par l'auditeur à Polycert dans les 15 jours calendaires à compter du dernier jour d'audit.

Dans le cadre de non-conformité mineure, le rapport d'audit accompagné des fiches de non-conformités est transmis par l'auditeur à Polycert dans les 15 jours calendaires suivants l'acceptation du plan d'actions.

Dans le cadre de non-conformité majeure, le rapport d'audit accompagné des fiches de non-conformités est transmis par l'auditeur à Polycert dans les 15 jours calendaires suivants la vérification de mise en œuvre des actions.

Le rapport d'audit mentionne, entre autres :

- les catégories d'actions du périmètre de certification,
- les indicateurs du référentiel concernés par l'audit,
- l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions,
- la justification de l'échantillonnage,
- les éléments de preuve apportés par l'organisme candidat et consultés lors de l'audit,
- les non-conformités.

5.6.6. Décision suite à l'audit

Suite à l'audit, le Responsable de Certification examine l'ensemble du dossier transmis par l'auditeur, et le transmet à un ou plusieurs membres du Comité de Certification pour examen et prise de décision concernant la certification. Ce dispositif permet de préserver l'impartialité des décisions prises par Polycert.

Le dossier ne pourra pas être présenté au Comité de Certification pour la prise de décision de certification tant que le plan d'action n'est pas accepté pour une non-conformité mineure ou que la vérification de mise en œuvre effective des actions correctives n'a pas été réalisée pour une non-conformité majeure.

La prise de décision par le(s) membre(s) du Comité est réalisée dans les 30 jours calendaires suivant la réception du dossier complet.

Si, suite à l'examen des preuves objectives, une décision de maintien de la certification est prononcée, un courrier signé par le Responsable de Certification ou le Président de Polycert est transmis au client accompagné du rapport d'audit.

5.7. Audit de renouvellement

Le renouvellement de la certification nécessite la réalisation d'un audit de renouvellement sur site avant la date d'échéance du certificat et dans des délais compatibles avec la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles.

L'audit de renouvellement est réalisé durant la troisième année avant l'expiration de la certification, 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 de l'audit de surveillance précédent.

Si Polycert reçoit une demande de renouvellement de la certification d'un nouvel organisme pour lequel il n'a pas délivré la certification antérieure, il doit mettre en œuvre les dispositions suivantes :

- Solliciter l'organisme candidat afin qu'il produise une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant qu'il n'a pas, à la date de conclusion du contrat, conclu un nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées. La déclaration doit mentionner la date de fin de la certification en cours de validité.
- 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 donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification et prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

5.8. Gestion des non-conformités

Le libellé de la non-conformité spécifie la ou les catégories d'actions concernées.

Les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du Référentiel National Qualité ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures.

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

La mise en œuvre des actions correctives ne doit pas dépasser les délais définis, ci-dessous, à compter de la notification des non-conformités à l'organisme audité :

Non-conformité mineure : le plan d'action établi est adressé à Polycert dans le **délai maximum de 4 semaines (28 jours calendaires) à compter du dernier jour d'audit** et doit être **mis en œuvre dans un délai de six mois (180 jours calendaires) à compter du dernier jour d'audit**. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure.

Non-conformité majeure : le plan d'action établi est adressé à Polycert dans le **délai maximum de 4 semaines (28 jours calendaires) à compter du dernier jour d'audit** et la mise en œuvre d'actions correctives doit être **effective sous trois mois (90 jours calendaires) à compter du dernier jour d'audit**. La vérification par Polycert avant toute décision relative à la certification est réalisée **dans un délai maximum d'un mois (30 jours calendaires) à compter de l'expiration du délai de trois mois**.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans le délai de trois mois, la certification n'est pas délivrée ou est suspendue.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site. Dans ce cas Polycert émet un devis complémentaire au contrat de certification.

5.9. Calcul de la durée d'audit

La durée de l'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 :

Type d'audit		Durée de base	L.6313-1 - 1° Actions de formation	L.6313-1 - 2° Bilans de compétences	L.6313-1 - 3° Validation des acquis de l'expérience	L.6313-1 - 4° Actions de formation par apprentissage	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	
Surveillance + 0,5 jr si nouvel entrant	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

Calcul de la durée d'audit pour un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences reconnue par le CNEFOP

Type d'audit		Durée de base	L.6313-1 - 1° Actions de formation	L.6313-1 - 2° Bilans de compétences	L.6313-1 - 3° Validation des acquis de l'expérience	L.6313-1 - 4° Actions de formation par apprentissage	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantonné
	CA >= 750 000 €		+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	

5.10. Organismes multisites

5.10.1. Définition

Un organisme multisites est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale, qui ne correspond pas nécessairement au siège de l'organisme, qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités administratives, commerciales ou d'ingénierie entrant dans le champ de la certification sont réalisées.

Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.

Les sites 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.

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

5.10.2. Éligibilité

Pour être qualifié de multisites, Polycert s'assure que l'organisme remplit les conditions suivantes :

- 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 unique;
- tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.

Si un organisme certifié sur un site unique étend son activité sur un ou plusieurs sites, l'organisme satisfait à un nouvel audit initial conformément aux modalités d'audit d'un organisme multisites. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec Polycert.

5.10.3. Méthode d'échantillonnage pour l'audit

L'échantillonnage par Polycert d'un panel de sites à auditer est représentatif de la variété des sites.

L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditee 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, arrondie à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par Polycert;
- **audit de surveillance** : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, Polycert peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

5.10.4. Ajout d'un ou plusieurs sites

Si l'organisme multisites souhaite ajouter un nouveau site, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit.

Si l'organisme multisites souhaite ajouter plusieurs nouveaux sites, un échantillonnage des sites à auditer est réalisé par Polycert. L'échantillon est la racine carrée du nombre de nouveaux sites, arrondie à l'entier le plus proche. En complément de l'audit des nouveaux sites, Polycert audite la fonction centrale.

Après intégration du ou des nouveaux sites sur le certificat, ils doivent être ajoutés aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

Si tout ou partie des nouveaux sites mettent en œuvre une nouvelle catégorie d'actions, l'organisme multisites sollicite conjointement une demande d'extension de sa certification sur cette catégorie. L'échantillonnage des sites à auditer est constitué à partir des nouveaux sites, en incluant ceux à auditer sur les catégories d'actions déjà certifiées et ceux concernés par la demande d'extension de la certification sur la nouvelle catégorie d'actions.

5.10.5. Extension de certification

Lorsqu'un organisme multisites demande l'extension de sa certification sur une nouvelle catégorie d'actions, l'échantillonnage est réalisé sur les sites concernés par la demande d'extension.

5.11. Transfert de certification

Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, sur l'ensemble de son périmètre, par un autre organisme certificateur accrédité.

En réalisant une demande de transfert, l'organisme autorise l'ancien organisme certificateur à transmettre les informations requises à Polycert. Polycert 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 Polycert :

- une copie du certificat émis,
- un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier.

Polycert s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Dans le cas où la certification de l'organisme est suspendue ou retirée, le transfert de la certification n'est pas possible.

Polycert examine les éléments transmis par l'ancien organisme certificateur, l'état des non-conformités en suspens, les dernières conclusions d'audit, le cas échéant les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre.

Polycert décide, dans un délai de trente jours, selon les cas :

- de reprendre le dossier en confirmant la certification;
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée;
- de refuser le transfert de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit et transmis à l'organisme demandant le transfert.

Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, Polycert le signale à l'instance nationale d'accréditation.

En l'absence de dossier détaillé transmis par l'ancien organisme certificateur ou lorsque la demande de transfert fait suite à la non-obtention ou au retrait d'accréditation de l'organisme certificateur, un audit complémentaire, constitué à minima de la vérification de la conformité au référentiel par l'analyse d'une action conduite depuis le précédent audit pour chaque

catégorie d'action de la portée de la certification, est mené par Polycert avant la décision de reprise de la certification. Les résultats de l'audit peuvent conduire Polycert à refuser le transfert.

Polycert informera l'ancien organisme certificateur de sa décision d'acceptation ou de refus du transfert de certification. La décision de transfert de certification fait l'objet de l'émission d'un nouveau certificat qui reprend l'échéance du certificat antérieur. La délivrance du certificat par Polycert entraîne la caducité du certificat précédemment émis par l'ancien organisme certificateur.

5.12. Extension ou réduction d'une certification

Lorsqu'un client de Polycert souhaite certifier une nouvelle catégorie d'actions, en sus des catégories d'actions déjà certifiées, il sollicite l'extension du champ de sa 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.

Pour déterminer la durée de l'audit, Polycert collecte le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire.

En cas de réduction du périmètre de certification, les durées d'audit seront recalculées selon les modalités définies au §5.8.

En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence.

Pour les audits suivants, le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) tient compte de l'extension ou de la réduction du champ de la certification.

L'extension ou la réduction fait l'objet d'un avenant au contrat de certification.

6. Refus, suspension et retrait d'une certification

La certification peut être refusée, suspendue ou retirée dans les cas suivants :

- 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
- dans le cas de non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces, dans les conditions définies,
- suite à une fausse déclaration parmi les éléments transmis à Polycert ou lors de l'audit et à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par Polycert,
- si une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité et à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par Polycert,
- si un audit de surveillance n'a pu être réalisé,
- si une ou plusieurs exigences légales et/ou contractuelles n'ont pas été respectées,
- si l'organisme ne s'est pas acquitté de ses obligations financières conformément au contrat de certification,
- à titre conservatoire dans le cadre du traitement des signalements.

Le refus, la suspension et le retrait de certification sont notifiés au client par lettre recommandée avec accusé de réception.

La suspension est prononcée pour une durée maximum de 3 mois. Le courrier comprend les éléments de preuves nécessaires pour constater le retour en conformité. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la notification de la suspension, la certification est retirée ou n'est pas renouvelée. Un audit initial devra donc être réalisé.

L'organisme candidat ayant fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification par un organisme certificateur sur une catégorie d'actions ne peut pas déposer une nouvelle demande ayant pour objet cette catégorie d'actions avant un délai de trois mois à compter de la date du refus ou du retrait.

Ce délai passé, il indique à l'organisme certificateur les non-conformités qui lui ont été signalées et démontre qu'elles ont été résolues.

7. Evaluation supplémentaire par le COFRAC

En présence d'éléments remettant en cause la réalité et/ou l'efficacité d'un audit réalisé par Polycert, le COFRAC peut déclencher une évaluation supplémentaire, dénommée visite de confirmation, chez le prestataire certifié ou candidat.

Cette évaluation a pour objectif de vérifier que les rapports d'audit produits par Polycert sont en cohérence avec la situation du prestataire certifié. Elle est réalisée en présence d'un représentant de Polycert, sur le site du prestataire s'il dispose de locaux en propre ou à défaut chez Polycert.

Dans ce cadre, Polycert établira un avenant au contrat de certification en vigueur, qui devra obligatoirement être accepté par le prestataire. La durée d'intervention de l'équipe d'évaluation sera établie, notamment, en fonction du nombre de catégories d'action à vérifier.

Cette visite de confirmation fera l'objet d'un rapport.

8. Utilisation du certificat

Le client certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande.

9. Utilisation de la marque

Le client certifié s'engage à respecter :

- les règles d'utilisation de la marque et du logo de Polycert définies dans l'instruction INS-005 « Référence à la Certification et Utilisation des Marques » ;
- les règles Qualiopi définies par les exigences suivantes :
 - Charte Graphique Qualiopi pour les utilisateurs et les garants.
 - Charte d'usage de la marque de garantie Qualiopi.
 - Règlement d'usage de la marque Française de garantie n°4704889.

Ces documents sont communiqués au client certifié en même temps que le certificat.

Polycert vérifiera le respect des règles communiquées. La vérification pourra comprendre, entre autres, le contrôle des sites internet et des documents de communication de l'organisme certifié.

10.Traitement des signalements

En cas de signalement portant sur le non-respect du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail par un organisme qu'il a certifié, Polycert procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux dispositions de la procédure PRO-003 « Gestion des appels et des plaintes ».

Dans le cadre du traitement du signalement, Polycert réalisera un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel.

L'audit complémentaire pourra donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.

En fonction de la gravité du signalement, Polycert pourra décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation de l'audit complémentaire.

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

11.Communication des organismes certifiés

Conformément à l'article R6316-5-1 du Code du Travail, Polycert transmet au ministre chargé de la formation professionnelle la liste des prestataires qu'il a certifié selon les modalités définies par l'arrêté du 1er février 2021.

12.Communication de l'activité de Polycert

Conformément à l'article R6316-5-1 du Code du Travail, Polycert transmet chaque année un bilan de son activité au Ministre chargé de la formation professionnelle ainsi qu'à l'instance nationale d'accréditation COFRAC, selon les modalités définies par l'arrêté du 30 avril 2024.

13. Informations accessibles au public

- Polycert tient à jour sur son site internet www.polycert.com les informations suivantes:
 - Le programme de certification.
 - Les règles d'utilisation du nom et de la marque de certification.
 - Les procédures de traitement des plaintes et des appels.
 - Les conditions générales de certification qui sont transmises en annexe du contrat de certification.
- Polycert fournit sur demande :
 - Les informations générales sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients.
 - Le statut d'une certification.

14. Mise à jour du programme de certification

En cas de changement du programme de certification Qualiopi introduisant des exigences nouvelles ou des révisions d'exigences qui ont une incidence pour le client certifié, Polycert communiquera à ce dernier la mise à jour.