

# Procédure de certification 17065 : 2012 - référentiel national qualité - Qualiopi

## SOMMAIRE

### INTRODUCTION

#### 1. Obligations du client

- 1.1 Conditions de réalisation des audits de certification
- 1.2 Information
- 1.3 Notification de la certification
- 1.4 Accord sur les délais
- 1.5 Utilisation du certificat et du logo de l'organisme de certification
- 1.6 Accord sur les frais

#### 2. Obligations de l'organisme de certification

- 2.1 Données Publiques
- 2.2 Confidentialité
- 2.3 Désignation des auditeurs
- 2.4 Responsabilités

#### 3. Traitement des demandes

- 3.1 Candidature
- 3.2 Contrat
  - 3.2.1 Les frais
  - 3.2.2 Les modalités de facturation
  - 3.2.3 Les conditions de report et d'annulation
  - 3.2.4 La durée des audits

#### 4. Audits

- 4.1 Pré-audit
- 4.2 Audit initial
- 4.3 Audit de surveillance
- 4.4 Audit de renouvellement
- 4.5 Audits complémentaires
- 4.7 Interruption d'audit

#### 5. Certification

- 5.1 Notation
- 5.2 Résolution des écarts
- 5.3 Décision de certification
- 5.4 Certificat
- 5.5 Suspension/ Retrait du certificat
- 5.6 Restitution des certificats

#### 6. Réclamations

#### 7. Appel

#### 8. Correspondance

ANNEXE 1 : Cas des transferts de certification

ANNEXE 2 : Cas des certifications multi sites

ANNEXE 3 : Cas des certifications combinées

ANNEXE 4 : Demande d'extension de certification

## Procédure de certification 17065 : 2012

### Introduction :

Ce document est le règlement de Hofi Cert. Pour la certification selon le référentiel 17065 version 2012.

Ce document est destiné au public et notamment, aux candidats ou aux clients certifiés afin qu'ils s'assurent d'être conformes aux exigences de l'organisme de certification et le cas échéant, aux exigences de l'organisme d'accréditation.

Ce document décrit les procédures de candidature, d'audit, de certification, d'appel de la décision et de réclamation.

La candidature à une certification par Hofi Cert. est ouverte, de façon non discriminatoire, à tout organisme ou entreprise.

Le certificat est délivré uniquement aux organismes qui se conforment au référentiel concerné et qui suivent les règles exposées dans ce document en lien avec la portée d'accréditation d'Hofi Cert.

La décision de certification se fait après l'audit et l'évaluation des actions correctives de l'entreprise et des réponses apportées à ces dernières.

Dans le cas où des changements affectent le référentiel ou les conditions de certification, les candidats ou les clients certifiés doivent se conformer au nouveau référentiel selon les délais de mise en application qui seront définis et au règlement de certification lors du prochain audit.

Les candidats et clients certifiés seront informés par avance par l'organisme de certification de toute modification par le biais de l'envoi des nouvelles conditions de certification.

### 1. Obligations du client

Les clients certifiés doivent se conformer, à tout moment, au référentiel concerné, aux conditions de certification et aux déclarations faites lors de la candidature. Le référentiel et les conditions de certification sont additionnels à la législation en vigueur.

#### 1.1 Conditions de réalisation des audits :

Dans le cadre de la certification de son organisme, le client s'engage scrupuleusement à mettre à la disposition de l'organisme de certification, l'intégralité des informations et dossiers nécessaires à la certification de son organisme à titre gratuit et à la date convenue.

Lors des audits, le candidat/client certifié doit s'assurer que les activités dans le cadre du champ d'application peuvent être auditées.

Le client s'engage à mettre à la disposition des auditeurs des guides pour les accompagner dans la conduite des audits sur site.

#### 1.2 Information :

Le client garantit que toutes les informations qui sont données aux auditeurs pour procéder à l'évaluation du son organisme sont complètes et véridiques. Il incombe au client lui-même d'attirer l'attention sur toutes les circonstances qui pourraient être pertinentes pour l'exécution du contrat. Le personnel responsable doit être disponible pendant la conduite d'un audit et il doit être possible d'avoir accès à tous les documents pertinents existants en vue de leur consultation.

Toute déclaration fausse ou trompeuse sur un dossier de candidature, lors d'un audit ou dans toute autre communication peut conduire à la suspension, au retrait de la certification ou à l'exclusion de toute participation future.

#### 1.3 Notification à l'organisme de certification :

Le titulaire d'un certificat est tenu de notifier sans délai à l'organisme de certification toutes les modifications essentielles qui peuvent avoir une influence sur son organisme certifié ou à certifier ou sur les conditions de certification respectives (par exemple fermeture d'un site dans le cas d'une certification multi sites).

L'organisme de certification jugera si un audit complémentaire est nécessaire afin d'évaluer la continuité de la certification. Si un audit complémentaire devait être réalisé, les frais seraient payés par le client certifié.

De même si le client certifié était sujet à des actions en justice en rapport avec le référentiel certifié, il devrait en informer l'organisme de certification qui prendrait les dispositions nécessaires afin de garantir la continuité du certificat.

Les clients certifiés doivent obtenir l'accord de l'organisme de certification pour utiliser la certification 17065 Qualiopi : référentiel national qualité dans le cadre des actions légales ou des investigations réalisées à leur égard. Avant de donner son consentement, l'organisme de certification se réserve le droit de confirmer la conformité continue au standard et au présent règlement. Si un audit complémentaire doit être réalisé, les frais seront payés par le client certifié.

#### **1.4 Accord sur les délais :**

L'organisme de certification confirme la date d'exécution de l'audit auprès du client dans les 30 jours à compter de la date de signature de son contrat. En cas de non-aboutissement de l'audit convenu pour des raisons imputables au client, celui-ci est tenu de rembourser à l'organisme de certification les frais occasionnés jusqu'à cette date.

Si, suite à cette annulation, les délais normaux de surveillance ou de renouvellement étaient dépassés, le client certifié encourt une suspension de certificat.

#### **1.5. Utilisation du certificat et du logo de l'organisme de certification :**

Tout client certifié recevra de la part de l'organisme de certification un certificat, le modèle du logo à utiliser ainsi que le document qui précise les conditions d'utilisation de ce logo et du certificat.

Les modalités d'usage du certificat et du logo par le titulaire de droits sont précisées dans les documents suivants : Règles d'utilisation de la marque de certification et des certificats.

Le droit d'utilisation du logo de l'organisme de certification prend fin à l'expiration de la validité du certificat et le client s'engage à cesser tout usage du logo. Ceci s'applique également en cas de retrait/suspension du certificat et en cas de résiliation normale / extraordinaire du contrat.

Le certificat émis est à afficher dans les locaux et sites de diffusion de l'audit, si l'audit n'a pas de canal de diffusion ou d'affichage, il doit le communiquer au stagiaire le cas échéant.

#### **1.6 Accord sur les frais :**

Le candidat, client certifié s'engage à s'acquitter de tous les frais liés aux interventions tels que décrits dans le contrat et quelles que soient les conclusions auxquelles elles aboutissent.

## **2. Obligations de l'organisme de certification**

### **2.1 Données Publiques :**

L'organisme de certification doit tenir accessible au public les informations relatives à l'octroi, la suspension ou le retrait de la certification. Ceci signifie que l'organisme de certification rendra publiques les informations suivantes : nom du client, adresse, référentiel et état de la certification. Un annuaire des clients certifiés Qualiopi est consultable sur le site internet de Hofi Cert.

### **2.2 Confidentialité :**

L'organisme de certification s'engage à traiter de façon strictement confidentielle toutes les informations d'un client rendues accessibles à son personnel et aux personnes agissant sous son ordre, et de ne les utiliser que dans le cadre des activités convenues avec le client. Toute dérogation à ce principe ne sera réputée valable que dûment acceptée par écrit par le client.

Si des informations confidentielles doivent être communiquées à d'autres organismes tels que l'organisme d'accréditation ou encore suite à une procédure juridique, l'organisme de certification s'engage à en informer le client.

### **2.3 Désignation des auditeurs :**

L'organisme de certification s'oblige à missionner uniquement des auditeurs qui répondent aux critères de qualification établis par l'organisme de certification.

L'entreprise a le droit de refuser un auditeur sur la base d'une justification écrite adressée dans les 10 jours suivant réception de l'avis de planification de l'audit. Si cette justification est acceptable, un autre auditeur sera sélectionné et une confirmation sera de nouveau envoyée.

### **2.4 Responsabilités :**

L'organisme de certification a pour objectif de certifier les entreprises selon les exigences du référentiel national qualité. Cependant l'organisme de certification n'est pas impliqué dans la mise en place des exigences du référentiel et de la réglementation. Pour toute réclamation concernant ces documents, le

Hofi Cert. 40 rue du Louvre 75001 Paris - Siret : 920 614 369

Rédigée par Huguette FATY Validée et approuvée Olivier Mamotte

18.12.2023 version 9

candidat ou le client certifié doit entrer en contact directement avec les décisionnaires appropriés.

### **3. Traitement des demandes**

#### **3.1 Candidature :**

La demande de devis doit être remplie en donnant tous les détails nécessaires.

S'il n'y a pas assez d'espace sur le document, les informations additionnelles doivent être notées sur un mail ou une feuille blanche séparée qui sera attachée au formulaire.

Le représentant légal ou tout autre représentant désigné par celui-ci doit signer la demande de devis.

Le formulaire de demande de devis est à remplir pour chaque contrat passé sur un cycle de certification ou après modification importante du standard ou de la structure de l'entreprise (tel que changement de nom, rachat ou fusion, ...).

La demande de devis permet à l'organisme de certification de voir si l'organisme détient tous les éléments nécessaires à la réalisation de l'audit et de calculer la durée de l'audit.

Si une candidature est refusée, l'organisme de certification doit en informer par écrit le candidat et expliquer les raisons du refus, leur droit de recours et énoncer la procédure d'appel (section Appel). Si un client souhaite être à nouveau pris en considération à la suite d'un refus, une nouvelle demande de devis doit être complétée.

Dans le cas où la candidature est recevable, l'organisme de certification envoie un contrat qui reprend les conditions financières ainsi que les conditions générales de vente et les conditions de certification.

#### **3.2 Contrat :**

Le contrat précise :

##### **3.2.1 Les frais**

Les devis envoyés aux candidats / clients présentent :

- les frais liés à l'audit (affectation d'un auditeur, frais de déplacement, d'hébergement et de restauration)
- les frais de rapport et de certification
- les frais de traduction (optionnels)

##### **3.2.2 Les modalités de facturation**

Les modalités de facturation sont présentées dans les conditions générales de vente de l'organisme de certification jointes aux devis envoyés aux prospects, futurs clients.

##### **3.2.3 Les conditions de report et d'annulation**

En cas de report ou d'annulation d'une prestation

- dans un délai inférieur à 3 jours ouvrables avant la date de l'audit, le client devra supporter 100% des coûts de l'audit annulé dans la mesure où l'organisme de certification n'a pas pu différer la date de l'audit pour des raisons justifiées, sauf si le client prouve que l'organisme de certification n'a subi aucun ou un moindre préjudice.
- dans un délai supérieur à 10 jours ouvrables avant la date prévue, une partie des frais peut être remboursée au bon vouloir de l'organisme de certification. Ces remboursements peuvent être obtenus par demande écrite. Dans un délai inférieur à 10 jours ouvrables avant la date prévue, l'organisme de certification se réserve le droit de facturer 50% des coûts de l'audit annulé.
- quel que soit le délai, l'organisme de certification se réserve également le droit de facturer tous les frais qu'il ne sera pas possible de se faire rembourser à la suite de cette annulation ou de ce retard (ex ; billet de train, avion, hébergement prépayé, etc.)

### 3.2.4 La durée des audits

Cette durée est basée sur l'arrêté du 6 juin 2019 revue par l'arrêté du 31 mai 2023, ces informations sont identifiées dans le devis en ligne et adressé à chaque client avant l'édition du contrat. :

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 - 1°	L.6313-1 - 2°	L.6313-1 - 3°	L.6313-1 - 4°
Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr
	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	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr
	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
	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

Pour les nouveaux entrants À compter du 1er septembre 2023 : la durée de l'audit de surveillance est majorée de 0,5 jour. Le calcul de la durée d'audit se fait donc sur 1 journée minimum pour chaque nouvel entrant. L'augmentation de la durée d'audit doit toujours prendre en compte le niveau de CA.

Le contrat de certification doit être renvoyé, signé à l'organisme de certification avant la date d'audit souhaité. L'audit de certification sera exécuté conformément aux accords convenus avec le client.

Les entreprises qui souhaitent être certifiées sur le référentiel national qualité : **Qualiopi** doivent lire attentivement la(les)

Référentiel(s) et les conditions de certification avant de signer le contrat avec l'organisme de certification. En effet, en le signant, elles s'engagent à connaître et respecter les exigences de ces documents.

#### **4. Les Audits de certification**

Pour tous les audits, l'organisme de certification enverra au candidat / client certifié une confirmation avec le détail sur la composition de l'équipe, les dates de réalisation des interventions, les durées et le champ d'application couvert. L'auditeur transmettra également un planning de son intervention.

##### **4.1 Pré-audit :**

Sur demande du client, il est possible de procéder à l'exécution d'un pré-audit. Le pré-audit inclut, en général, le contrôle de la documentation du système de management et le contrôle par échantillonnage du fonctionnement du système de management. Le pré-audit ne prétend pas être exhaustif par rapport aux écarts constatés. Il n'engage en rien l'organisme de certification sur les résultats de l'audit de certification. Ce pré-audit n'est possible que pour les primo-audités.

##### **4.2 Audit initial :**

Il couvrira toutes les exigences du référentiel national qualité selon la nature de l'établissement audité. L'audit initial est réalisé dans les locaux de l'organisme candidat à l'audit.

Les organismes de formation

- Les centres de formation d'apprentissage
- Le centre de validation des acquis par l'expérience (VAE)
- Le centre délivrant des bilans de compétences

L'audit est conduit selon la nature de l'établissement mais également les éventuels labels ou certifications que l'établissement possède. Cela détermine le nombre d'indicateurs à auditer.

Pour cela, l'auditeur peut interroger les employés et contrôler des enregistrements afin de s'assurer que la conformité du client est maintenue entre les évaluations.

La personne responsable du management quotidien doit être disponible afin d'accompagner l'auditeur et de répondre à ses questions. L'auditeur doit également visiter le site en cours de fonctionnement.

Si l'une de ces conditions n'est pas réunie le jour de l'évaluation, le candidat doit contacter l'organisme de certification, de préférence par écrit, afin d'expliquer la situation.

Les écarts constatés au cours de l'audit, seront abordés avec le client lors de la réunion de clôture. Ensuite, l'organisme de certification remet au client un rapport d'audit où sont notifiés les résultats de l'audit.

##### **4.3 Audit de surveillance :**

Un audit de surveillance interviendra entre 14 mois et 22 mois à compter de la date de certification de l'audit initial.

Avant l'audit de surveillance. Le bilan pédagogique et financier est demandé à l'organisme pour en outre calculer la durée de l'audit. Il est par ailleurs mis à la disposition de l'auditeur. Un organigramme à jour quel que soit l'effectif est également requis ainsi que la description des actuelles activités de l'organisme audité et s'il réalise des formations pour le compte d'un tiers.

Si l'audité lors de son audit initial était un nouvel entrant, la durée de l'audit de surveillance est depuis le 1er septembre 2023 d'une journée au lieu de la demi-journée initialement définie.

Les indicateurs 1,17,19 seront systématiquement audités ainsi que les indicateurs donnant lieu à des non-conformités majeures (4,5,6,7,10,11,14,15,16,20,21,22,26,27,29,31,32).

Les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités lors de l'audit précédent font l'objet d'une prise en compte spécifique.

Pour tous les organismes ayant bénéficié d'aménagement particulier lors de l'audit initial, les indicateurs non audités précédemment font l'objet d'une vérification particulière.

La revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité est effectuée lors de l'audit de surveillance.

L'audit de surveillance est réalisé à distance, à l'exception d'une demande de l'audité quant à sa réalisation sur site et doit permettre de donner confiance dans la continuité du système. Il peut être réalisé à distance en fonction de l'actualité sanitaire.

L'échantillonnage de l'audit est fait lors de la réunion d'ouverture. Cet échantillonnage est repris dans le rapport d'audit envoyé à l'organisme certificateur daté, signé avec les conclusions de l'auditeur.

L'audit de surveillance permet de couvrir les écarts constatés lors de l'audit précédent. Si cette vérification ne permet pas de levée, la ou les non-conformités mineures émises lors de l'audit précédent, ces dernières sont requalifiées en non-conformités majeures.

L'organisme audité a alors trois mois pour apporter le plan d'action et les moyens mis en œuvre pour corriger les non-conformités majeures.

L'organisme certificateur a 1 mois pour les analyser et les traiter. Le résultat de l'analyse si négative peut déclencher le retrait du certificat ou une demande d'audit complémentaire.

Un rapport d'audit de surveillance fera la synthèse des résultats de la surveillance. Les écarts constatés au cours de l'audit, seront abordés avec le client lors de la réunion de clôture.

Au cours de l'audit, si les preuves demandées ne peuvent être présentées alors cela fait l'objet d'une non-conformité.

Si une non-conformité mineure est émise, l'organisme audité doit présenter un plan d'action au plus tard 7 jours après la réception du rapport. Le plan d'action doit être mis en œuvre dans un délai de 6 mois. Une vérification de la mise en œuvre des actions correctives est réalisée lors de l'audit suivant.

Si une non-conformité majeure est émise, l'organisme audité doit présenter un plan d'action au plus tard 7 jours après la réception du rapport. Le plan d'action doit être mis en œuvre dans un délai de 3 mois. Une vérification de la mise en œuvre des actions correctives est réalisée lors de l'audit suivant.

L'auditeur donne un avis sur le maintien de la certification.

Une suspension de la certification peut être demandée si les plans d'action et les ressources associées ne permettent pas de corriger les non-conformités majeures identifiées.

Si l'organisme de certification ne peut pas effectuer la surveillance définie réglementairement, pour des raisons imputables au client, l'organisme de certification est alors autorisé à retirer le certificat au client.

#### **4.4 Audit de renouvellement de la certification :**

L'organisme de certification effectue un audit de re-certification pour la reconduite du certificat après une période de 3 ans maximum. Le calcul du délai de 3 ans est basé sur le dernier jour de l'audit de certification précédent.

L'audit est à réaliser en présentiel.

La planification de l'audit prend en compte les délais de traitement des éventuelles non-conformités qui pu être émises lors du précédent audit et le délai de traitement des non-conformités par notre organisme certificateur. Les audits de renouvellement sont planifiés entre 4 et 5 mois avant la date d'échéance du certificat.

Un audit de re-certification est réalisé dans le but de confirmer le maintien de la conformité à la référentiel concernée et l'efficacité du système. Il permet également de voir quelles sont les performances du système.

L'audit de re-certification prendra en compte la revue des rapports d'audit précédents et des éventuels écarts précédents.

Si l'organisme de certification ne peut pas effectuer la re-certification, pour des raisons imputables au client, l'organisme de certification est alors autorisé à retirer le certificat au client.

L'audit de re-certification doit débuter avant la fin de validité du certificat en cours. En cas d'écart majeur lors de l'audit, les actions doivent être mises en œuvre et vérifiées avant l'expiration de la certification. Si ces 2 conditions ne sont pas réunies, un audit initial peut être conduit pour émettre de nouveau un certificat.

La décision de renouvellement doit être prise dans les 6 (six) mois qui suivent la date de fin de validité du certificat arrivant à échéance. Cette dernière doit intervenir avant l'expiration du certificat. Si ce n'est pas le cas, un audit initial peut être conduit pour émettre à nouveau un certificat

Si la décision de re-certification est prise après la date de validité du certificat qui arrive à échéance, le client doit prendre les dispositions nécessaires afin de ne pas utiliser le certificat et la marque de certification entre la date de validité et la date de prise de la décision de renouvellement.

Un nouveau certificat est émis et rend l'ancien caduque.

#### **4.5 Audits complémentaires :**

Des audits complémentaires peuvent être organisés :

- Dans le but de lever des non-conformités
- Dans le but de 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
- Dans le but de lever une suspension

Les frais liés à ce type d'audit sont à la charge du client. Le client recevra une confirmation, comme c'est le cas pour les autres types d'audit ainsi qu'un planning.

#### 4.6 Surveillance de l'organisme d'accréditation :

Dans le cadre du système qualité mis en place par l'organisme de certification, l'organisme d'accréditation se réserve la possibilité de suivre un auditeur de l'organisme de certification sur le terrain. Dans ce cas, dans la mesure où l'organisme de certification en est informé, les candidats ou clients certifiés seront avertis par écrit. Dans tous les cas, les candidats ou les clients certifiés sont dans l'obligation d'autoriser l'accès au membre de l'organisme d'accréditation.

#### 4.7 Interruption d'audit :

En cas d'interruption d'un audit déjà commencé pour des raisons imputables au client, ce dernier est tenu de rembourser 100% des coûts de l'audit annulé à l'organisme de certification, ainsi que les frais de déplacement déjà engagés.

## 5. Certification

### 5.1 Notation :

Au cours de son audit, l'équipe d'audit utilise les critères de notation suivants :

- **Conforme** : l'exigence est appliquée de manière satisfaisante par la candidat/client certifié
- **Non-conformité majeure** : non-respect d'une exigence qui est susceptible d'entraîner une défaillance du système de management ou de réduire sa capacité à assurer la maîtrise du processus ou la conformité du produit.
- **Non-conformité mineure** : non satisfaction d'une exigence mais dont le résultat n'affecte pas le fonctionnement du système de management.

En cas de 5 non-conformités mineures, l'auditeur ouvre une fiche de non-conformité majeure qui recense les 5 non-conformités mineures.

L'auditeur ouvre une nouvelle fiche de non-conformité majeure, toutes les 5 non-conformités mineures. Le délai de traitement qui s'applique est de maximum 3 mois à compter de la date du dernier jour de l'audit.

L'appréciation de l'écart, en fonction de la situation observée, est de la responsabilité de l'auditeur.

Les personnes chargées de la validation des dossiers d'audit peuvent requalifier un écart après échange avec l'auditeur.

Lorsque l'équipe d'audit a identifié une (des) non-conformité(s) par rapport aux exigences de la référentiel au cours de sa visite, le candidat ou client certifié en est informé par écrit au moment de la réunion de clôture. Les constats sont ensuite repris dans les rapports d'audit.

### 5.2 Résolution des écarts :

L'auditeur et le responsable de l'action s'identifie sur la fiche d'écart.

L'organisme renseigne la section comportant la correction, l'analyse des causes et les propositions d'actions correctives de la fiche d'écart et renvoie la fiche d'écart au responsable d'audit sous 7 jours ouvrés à compter de la date du dernier jour d'audit (réunion de clôture). En cas de non-conformité(s) majeure(s), l'apport de justificatifs est obligatoire.

Toute non-conformité majeure doit être clôturée dans un délai de 3 mois à compter de la date du dernier jour d'audit (réunion de clôture).

Si les éléments fournis par l'audit ne permettent pas de clôturer une non-conformité majeure, un audit complémentaire doit être réalisé dans un délai de 3 mois à compter de la date du dernier jour d'audit

(réunion de clôture).

Aucun certificat ne pourra pas être délivré (audit initial) ou aucune suspension de certificat prononcée (audit de surveillance) tant qu'une non-conformité majeure n'est pas clôturée. Une non-conformité majeure ne peut pas être clôturée lors de l'audit suivant.

Une non-conformité mineure non traitée devient une non-conformité majeure à l'audit suivant. En cas de traitement partiel, une non-conformité mineure peut être reconduite lors l'audit de surveillance, à l'appréciation de l'auditeur.

### **5.3 Décision de certification :**

A la suite de l'audit, les écarts sont notifiés au candidat/client certifié. Celui-ci doit ensuite renvoyer à l'auditeur le plan d'action avec :

- L'analyse des causes de la non-conformité
- La/Les actions correctives
- Les délais de mise en place des actions
- Les responsables des actions

En fonction de la nature des écarts et des remarques de l'auditeur et/ou la personne habilitée à la décision de certification, le candidat/client certifié doit en plus fournir des preuves documentaires sous un délai convenu.

Lorsque le dossier est complet (documents nécessaires à l'étude : rapport d'audit définitif, plans d'actions suite aux non-conformités mineures et/ou majeures, contrat et revue de contrat client), il est pris en charge par l'officier de certification. A l'issue de l'analyse, l'officier prend une certification de certification.

La décision est ensuite notifiée par écrit (mail) au candidat/client certifié.

La certification initiale prend effet au jour de la décision de certification. Les certificats établis sont valables 3 ans au maximum, dans la mesure où les audits de surveillance sont réalisés dans les délais fixés et donnent lieu à un résultat positif.

Le candidat/client certifié a le droit de faire appel de la décision de certification. Dans ce cas, les modalités à suivre sont celles indiquées au point 7.

### **5.4 Certificat :**

Le client certifié reçoit un certificat qui précise le/les sites concernés, la ou les catégories de formations ainsi que la version du référentiel national qualité et les dates de validité du certificat.

Un client certifié reçoit également le logo de la marque de certification et les règles d'utilisation de ce dernier.

Le renouvellement du certificat est possible lorsqu'un audit de renouvellement est réalisé pendant la période de validité.

### **5.5 Suspension/ Retrait du certificat :**

La suspension/le retrait d'un certificat a lieu lorsque les conditions constatées au moment de la délivrance du certificat, ne sont plus remplies ou lorsque le client ne satisfait pas aux obligations du référentiel ou des conditions de certification, comme par exemple :

- Refus de réaliser les audits dans les temps,
- Absence de réponse aux écarts,
- Non-respect des délais de réponse,
- Absence de preuves documentaires,

- Infraction par rapport aux présentes conditions de certification,
- Infraction aux exigences de la référentiel,
- Doute sur la continuité du système lié à une plainte de tiers ou à des modifications importantes dans l'entreprise,
- Utilisation frauduleuse du certificat (par exemple, non signalement de la fermeture d'un site dans le cas d'une certification multisite),
- Départ volontaire de la certification,
- Non-respect d'exigences réglementaires de la part de l'organisme certifié.

Dans ce cas, le client certifié est informé par écrit des motifs de suspension et de la date de suspension, il ne doit plus faire mention de sa certification, doit cesser d'utiliser le logo de l'organisme de certification et la liste des certificats tenue à jour et publique est mise à jour.

Un audit complémentaire peut être réalisé afin de lever cette suspension.

Si la levée de la suspension ne peut être faite dans un délai de 6 mois, le retrait de certificat sera prononcé.

Un client dont le certificat est suspendu ou retiré a le droit de faire appel selon les modalités indiquées au point 7.

#### 5.5.1 Signalement

Hofi Cert. met en place un dispositif dès lors qu'il a connaissance du non-respect du référentiel national qualité d'un organisme de formation.

L'organisme est certifié par Hofi Cert, alors l'organisme de certification contacte ledit organisme de formation pour mettre en place un dispositif approprié pour s'assurer de la situation ex : audit complémentaire sur site ou à distance, audit documentaire selon les conclusions du recueil d'informations collectées préalablement auprès de l'organisme de formation.

Dans le cadre de l'audit complémentaire et ou documentaire, des non-conformités pourraient être observées. Elles peuvent entraîner la suspension ou le retrait du certificat.

Si l'organisme de certification n'est pas certifié par Hofi Cert. Une information sera remontée auprès de l'autorité compétente.

#### 5.6 Restitution des certificats :

Les certificats sont la propriété de l'organisme de certification. Dès l'expiration de la validité de la certification, à la fin du contrat ou en cas de retrait du certificat, le client doit remettre les certificats originaux ainsi que toutes les copies à l'organisme de certification sur sa demande.

#### 5.7 Rétablissement des certificats :

Après une suspension de certificat, ce dernier peut être rétabli seulement dans les conditions suivantes :

- Réalisation d'un nouvel audit,

- ou fourniture des éléments probants permettant de vérifier que la cause de la suspension a été supprimée,
- ou paiement de la facture (au cas où la suspension est due à un non règlement des prestations).

Dans tous les cas, le rétablissement ne peut être effectif que par l'approbation d'une personne habilitée ou l'instance de validation des certifications.

## **6. Réclamations**

Un client certifié ou un candidat à la certification a la responsabilité de gérer ses réclamations, de les enregistrer, de mettre en œuvre les actions correctives appropriées, de les documenter et de garder les enregistrements de l'ensemble de ces informations afin qu'elles soient disponibles pour l'organisme de certification lors des audits.

Une réclamation relative à la certification est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'un client sur la prestation de l'organisme de certification ou de ses auditeurs. Cette insatisfaction peut être exprimée uniquement par écrit.

Toutes les réclamations sont examinées et considérées par le responsable qualité et le second membre du comité d'appel et de plainte de l'organisme de certification, les actions nécessaires sont prises.

Sous 24 heures, une lettre avec accusé de réception est envoyée par mail ou courrier à la personne signataire de la réclamation pour lui confirmer la réception de la réclamation.

Une réponse, précisant la nature et le résultat des investigations, et les actions correctives éventuelles, est envoyée au plaignant dans un délai approprié compris entre 15 jours et 1 mois selon la criticité de la réclamation après réception de la réclamation sous forme de lettre. Dans la mesure du possible, un délai de 3 mois ne devrait pas être dépassé.

Un tiers peut aussi exprimer une réclamation relative à une(des) prestation(s) d'un organisme certifié. L'organisme de certification traitera celle-ci dans les mêmes conditions que ci-dessus

## **7. Appel à la décision de certification**

Si le candidat (ou le client certifié) ou un tiers conteste la décision de certification (en relation avec les non-conformités notées sur les rapports, ou suspension, ou retrait de la certification), il doit écrire à l'organisme de certification en donnant les raisons de son appel, accompagnées des évidences documentaires prouvant la légitimité de cette requête.

Cet appel doit être reçu par l'organisme de certification dans un délai de 14 jours suivant la notification de la décision de certification.

L'organisme de certification, à réception du courrier d'appel, en accuse réception et contacte le candidat/ client certifié afin de clarifier les bases de l'appel. Cette opération peut, dans de nombreux cas, résoudre les incompréhensions.

Si cette démarche ne suffit pas à clarifier la décision de certification, l'organisme de certification convoque alors le Comité d'appel qui prendra en considération l'appel.

Les membres du Comité d'appel de l'organisme de certification sont impartiaux et compétents.

L'appel est traité par le Comité d'Appel sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de l'appel.

## **8. Correspondance**

Tous les candidats ou les clients certifiés doivent informer l'organisme de certification sur le formulaire de demande de devis de l'adresse postale de correspondance. Si cette adresse de correspondance

doit exceptionnellement changer, le candidat ou le client certifié doit l'indiquer par écrit à l'organisme de certification.

À chaque changement d'adresse, le candidat ou le client certifié doit informer et envoyer à l'organisme de certification une confirmation écrite sur le changement d'adresse.

Tout échange ou communication émise par l'organisme de certification à l'attention des candidats est valide lorsqu'elle est adressée aux candidats à la dernière adresse notifiée à l'organisme de certification.

Les documents peuvent être donnés en main propre, envoyés par courrier, fax ou e-mail.

## Procédure de certification 17065 /2012 : Référentiel national qualité

### ANNEXE 1 : Cas des transferts de certification

#### 1. Définition

Les transferts de certificat ne peuvent se faire que pour des certificats délivrés par un organisme de certification sous accréditation par un signataire de l'accord multilatéral de reconnaissance mutuelle de l'IAF ou d'un accord régional similaire.

Le transfert d'une certification est défini comme la reconnaissance d'une certification existante et valide, accordée par un organisme de certification accrédité (dénommé "organisme de certification émetteur") par un autre organisme de certification accrédité (dénommé "organisme de certification récepteur") afin d'émettre sa propre certification.

Le transfert peut avoir lieu à n'importe quel moment du cycle. Il est généralement réalisé :

- Soit à la demande du client lors de la demande de devis. Ils doivent alors préciser les motifs de transfert.
- Soit dans le cas d'une modification de l'organisme de certification (acquisition, évolution des accréditations...).

#### 2. Conditions de transfert

L'organisme de certification récepteur sollicite le client demandeur afin de collecter les éléments suivants :

- les raisons de la demande de transfert
- la copie du/des certificats en vigueur
- le rapport de l'audit initial **ou** du dernier renouvellement (re-certification) et le rapport du dernier audit de surveillance
- le statut des non-conformités issues des audits de certification et non résolues
- tout échange en cours avec les autorités compétentes/services officiels dans le périmètre de certification (instructions, mises en demeure, litiges...)
- si possible, le programme d'audit mis en place par l'organisme de certification émetteur

L'organisme de certification récepteur sollicite également l'organisme de certification émetteur afin de collecter les éléments suivants : l'accréditation couvrant la certification, la suspension de la certification lors du cycle de certification actuel, le statut actuel de la certification ainsi que les réclamations reçues directement par l'organisme de certification émetteur relatives aux activités couvertes par la certification et les mesures prises.

L'organisme de certification récepteur doit être en possession de ces éléments au plus tard lors de la signature du contrat.

Dès que toutes les informations sont disponibles, l'organisme de certification récepteur procède à l'analyse de ces éléments puis prend une décision sur la base de l'analyse d'une personne habilitée à la décision de certification :

- **acceptation du transfert :**
  - ✓ un certificat est alors édité par l'organisme de certification récepteur. Il prend effet à la date d'acceptation du transfert en reprenant l'ensemble des éléments qui sont sur le certificat de l'organisme de certification émetteur, y compris la date de fin de validité.
  - ✓ la liste des entreprises certifiées par l'organisme de certification récepteur est mise à jour.
  - ✓ un audit est planifié afin de respecter les règles de planification de l'organisme de certification récepteur. Cet audit sera du type (renouvellement, surveillance, audit complémentaire) de celui qui aurait dû être mené par l'organisme de certification émetteur pour assurer la continuité de la certification du client demandeur.
- **réalisation d'une visite de pré-transfert par un auditeur :**
  - ✓ cette décision peut être motivée, par exemple, par l'existence d'une non-conformité majeure non clôturée, d'un doute quant à la pérennité du système certifié à la lecture d'un rapport,
  - refus de transfert :
    - ✓ cette décision peut être motivée par l'absence d'un ou de plusieurs éléments nécessaires, la suspension de la certification, un questionnement qui demeure sur la pérennité du système de management.

Si le transfert n'est pas possible, l'organisme de certification récepteur doit traiter la demande du client comme une demande de certification initiale. Une proposition commerciale est alors établie par l'organisme de certification récepteur.

### 3. Facturation

Que le transfert soit accepté ou non, l'organisme de certification récepteur se réserve le droit de facturer, en plus du devis initial au client demandeur, les activités de validation du transfert dans le cas où celles-ci nécessiteraient des prestations supplémentaires (visite, difficultés d'obtenir les éléments, transfert en cours de certification...).

Le chargé de clientèle reçoit le cas échéant une proposition complémentaire à celle initialement proposée au client demandeur. En cas de refus de cette proposition, le transfert ne pourra pas être accepté.

## **ANNEXE 2 : Cas de certifications multi sites**

### **Définition d'un multi site :**

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 actions correctives nécessaires sur les sites.

La fonction centrale du multi site doit être identifiée. Elle doit s'assurer :

- que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à piloter l'intégralité des besoins organisationnels de la structure

### **1. Éligibilité d'un organisme multi-sites**

Pour être qualifié de multi site, les conditions sont les 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 central

Une proposition de contrat avec un échantillonnage multi-sites est réalisée que si l'ensemble des conditions identifiées ci- dessus ne sont pas réunies.

### **2. Dans le cas où l'échantillonnage est retenu :**

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 :

**L'audit initial et de l'audit de renouvellement** : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondie à l'entier le plus proche. Les sites audités sont choisis de manière aléatoire par l'organisme certificateur.

**Exemple** : Si un site hormis sa fonction centrale compte 9 sites alors :

- **Pour l'audit initial** : 3 sites plus la fonction centrale sont audités
- **Pour l'audit de renouvellement** : 3 sites plus la fonction centrale sont audités

**L'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.

### **3. Choix des site audités :**

Le siège de l'organisation est informé au moins 15 jours à l'avance du choix des sites.

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 plusieurs non-conformité est identifiée sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette non-conformité.
- 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.

#### 4 .Processus de Décision :

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présentent 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.

#### 5. Nouveau sites

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.

## **ANNEXE 3 : Cas de certifications combinées**

### **1. Définition**

Un audit combiné est un audit simultané sur un ensemble d'au moins deux référentiels.

### **2. Conditions d'éligibilité**

Un audit combiné ne peut être réalisé que dans le cas où le système qualité des référentiels concernés est intégré, c'est-à-dire qu'un seul système permet de gérer plusieurs référentiels. Ceci est évalué lors de la demande de devis.

### **3. Audit**

#### **a. Durée d'audit**

La durée de l'audit est calculée en fonction du Chiffre d'affaire de l'organisme pour les audits Qualiopi selon l'article 4 du décret modifié du 6 juin 2019. Pour le référentiel Qualiopi 17 065 et 17021 , un ajout de durée sera appliqué selon la IAF MD 5.

#### **b. Étape 1 :**

Elle doit permettre de confirmer le niveau d'intégration de la demande de devis et d'évaluer la capacité du personnel de l'organisme à répondre à chaque référentiel. Si le niveau d'intégration n'est pas celui précisé dans le cadre de la demande de devis, l'offre commerciale pourra être revue.

### **4. Rapport**

Les rapports seront réalisés en utilisant la trame du rapport d'audit prévue à cet effet sauf indication contraire.

### **5. Certification :**

Dans le cas d'un audit combiné, les certifications peuvent être délivrées :

- par un certificat par référentiel. C'est ce qui sera réalisé de façon générale par l'organisme de certification.

En cas de retrait/suspension de certificat sur un référentiel, l'organisme de certification étudiera la répercussion sur les autres référentiels combinés.

## ANNEXE 4 : DEMANDE D'EXTENSION DE CERTIFICATION

### 1. Demande d'extension par un organisme déjà certifié sur une ou plusieurs catégorie d'action

L'organisme candidat souhaitant faire 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.

L'organisme candidat doit faire une nouvelle demande auprès de notre organisme certificateur afin de prendre en compte son besoin.

Une proposition d'audit d'extension est faite sur la base de la durée de l'audit d'extension qui est équivalente à la durée de base de l'audit initial plus la durée des catégories d'action qui font objet de l'extension.

Un audit d'extension de certification sur la base des nouvelles demandes de l'organisme candidat est réalisé selon la procédure de réalisation d'un audit initial de Hofi Cert., L'audit d'extension peut être réalisé à tout moment du cycle de certification de l'organisme candidat.

A l'issue de l'audit, en cas de réussite, le certificat de l'organisme candidat est mis à jour en conséquence.

Les documents de l'organisme candidat (plan et rapport d'audit, certificat..) font également mention des nouvelles données d'extension relatives à la ou aux nouvelles catégories d'action, utilisés pour les audits suivants.