



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Questions-Réponses

**Certification qualité des prestataires d'actions
concourant au développement des compétences**

La certification qualité des organismes de formation a été instituée par l'article 6 de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, comme une suite logique à la réforme de 2014.

Cet aboutissement n'en suscite pas moins de nombreuses questions pratiques pour les organismes certificateurs, comme pour les intéressés eux-mêmes, les organismes de formation, qu'ils se lancent dans la démarche qualité ou qu'ils la poursuivent.

Ce document a ainsi vocation à répondre aux questions les plus fréquentes que peuvent se poser les différents interlocuteurs, après un rappel du corpus juridique et des dernières modifications apportées dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid-19.

Cette seconde version du Questions-Réponses intègre les dispositions de l'arrêté du 31 mai 2023 qui a modifié les arrêtés du 6 juin 2019 pour préciser les modalités d'audit et d'accréditation des organismes certificateurs.

Sommaire

Rappel des textes applicables	3
Document de référence.....	3
Modifications apportées suite à la loi n°2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence	4
1. Questions liées aux organismes multi-sites.....	5
2. Questions liées aux durées d'audit.....	9
3. Questions liées aux non-conformités.....	16
4. Questions liées à l'audit d'extension.....	17
5. Questions liées à l'audit de surveillance	19
6. Questions liées à l'audit de renouvellement	21
7. Questions liées aux nouveaux entrants.....	22
8. Questions spécifiques à l'apprentissage	24
9. Autres questions	26

Rappel des textes applicables

- [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](#)
- [Arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail](#)
- [Arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail](#)
- [Arrêté du 1^{er} 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](#)
- Code du travail : articles L.6316-1 à L.6316-5, articles R.6316-1 à R.6316-7

Document de référence

- [Guide de lecture du référentiel national qualité](#)

Modifications apportées suite à la loi n°2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence

Ordonnance n°2020-387 du 1^{er} avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle

- L'entrée en vigueur de l'obligation de certification a été reportée au 1^{er} janvier 2022 (article 1, I).

Décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant mesures d'urgence relatives à la formation professionnelle

- Les certifications obtenues avant le 1^{er} janvier 2021 ont été délivrées pour une durée de quatre ans (extension d'un an de la durée de validité de la certification - article 4).
- Pour les organismes ayant obtenu la certification avant le 1^{er} janvier 2021, l'audit de renouvellement s'effectue durant la quatrième année avant l'expiration de la certification (ajustement du cycle d'audit - article 5).

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

- Pour les certifications obtenues avant le 1^{er} janvier 2021, l'audit de surveillance était réalisé entre le 14^{ème} et le 28^{ème} mois suivant l'obtention de la certification (ajustement du cycle d'audit).
- Les audits initiaux réalisés avant le 1^{er} janvier 2021 pouvaient être réalisés à distance. Dans ce cas, les audits de surveillance ont dû être réalisés sur site.
- Pour les non-conformités dont le délai de mise en conformité expirait entre le 12 mars et le 23 juin 2020 (état d'urgence sanitaire), les délais de mise en œuvre des actions correctives ont été prorogés jusqu'au 31 décembre 2020.
- Pour les non-conformités détectées lors d'audits réalisés pendant cette même période, les délais de mise en œuvre des actions correctives ont été prorogés jusqu'au 31 décembre 2020.
- Les organismes certificateurs en cours d'accréditation avant le 1^{er} janvier 2021 avaient quinze mois à compter de la recevabilité favorable de leur demande d'accréditation pour obtenir leur accréditation (extension du délai pour obtenir l'accréditation).
- En cas de retrait d'accréditation ou de cessation d'activité d'un organisme certificateur, les certificats délivrés par l'organisme certificateur restent valides pendant la durée du transfert de certification pour une période maximum de six mois.

Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance

- Les audits initiaux réalisés avant le 1^{er} janvier 2022 pouvaient être réalisés à distance. Dans ce cas, les audits de surveillance doivent être réalisés sur site.

Arrêté du 30 décembre 2021 fixant la date limite de financement pour les organismes de formation en cours de certification qualité au 1^{er} janvier 2022 et prolongeant l'autorisation de réaliser l'audit initial à distance

- Les audits initiaux réalisés avant le 1^{er} juillet 2022 pouvaient être réalisés à distance. Dans ce cas, les audits de surveillance doivent être réalisés sur site.

1. Questions liées aux organismes multi-sites

1.1. Qu'est-ce qu'un organisme multi-sites ?

Un organisme de formation¹ peut disposer, pour mettre en œuvre son activité, de plusieurs sites. Dans ce cas, pour être qualifié d'organisme multi-sites, la présence permanente de personnel est requise sur chacun des sites et il devra mettre en place une organisation lui permettant de répondre aux exigences fixées par l'article 6 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail.

Cet article précise les caractéristiques d'une telle organisation comme suit :

« Un organisme multi-sites 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.

« Pour être qualifié de multi-sites :

« - 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. »

Il appartient à l'organisme candidat à la certification de faire la démonstration, auprès de l'organisme certificateur², qu'il remplit ces différents critères.

¹ Un organisme de formation est un prestataire d'actions concourant au développement des compétences au sens de l'article L.6313-1 (actions de formation, bilans de compétences, actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, actions de formation par apprentissage).

² La certification Qualiopi est délivrée par un organisme certificateur accrédité ou autorisé par le COFRAC, ou par une instance de labellisation reconnue par France compétences.

1.2. Un réseau constitué de plusieurs personnes physiques ou morales déclarées comme organisme de formation peut-il être considéré comme un organisme multi-sites ?

Non. L'article L. 6316-1 du code du travail dispose que les prestataires mentionnés à l'article L. 6351-1, c'est-à-dire les organismes enregistrés auprès de la DREETS, sont certifiés en cas de financement public ou mutualisé³. La certification Qualiopi est donc bien rattachée au numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité. L'annexe II du décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 précise d'ailleurs, dans son 1^{er} point, le périmètre des audits de la certification Qualiopi : ces audits concernent les organismes disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité.

L'article 1^{er} de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail prévoit que l'organisme candidat à la certification fournit le numéro d'enregistrement de sa déclaration d'activité et la liste des sites dépendant de ce numéro d'enregistrement. Le certificat Qualiopi délivré à un organisme multi-sites comportera alors le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme, son numéro SIREN et les adresses des sites.

Par conséquent, un réseau d'entités disposant chacune d'un numéro d'enregistrement ne correspond pas à ce cas de figure et ne peut être qualifié d'organisme multi-sites dans le cadre de la certification Qualiopi.

1.3. Un organisme comprenant plusieurs services de formation distincts, fonctionnant de manière autonome avec une démarche qualité propre, mais rattachés au même numéro de déclaration d'activité et ayant la même adresse, peut-il bénéficier d'une certification Qualiopi unique, sans être un multi-sites ?

Pour bénéficier d'une certification unique rattachée à l'organisme portant le numéro de déclaration d'activité, l'organisme doit pouvoir être qualifié de multi-sites et donc répondre aux critères mentionnés à l'article 6 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité, c'est-à-dire :

- avoir un seul et unique système qualité,
- identifier une fonction centrale qui fait partie de l'entité et qui a une autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique.

En l'état, l'organisme ne répond pas aux critères du multi-sites. S'il souhaite bénéficier d'une certification unique, il devra donc mettre en œuvre les changements organisationnels nécessaires pour parvenir à une démarche qualité commune.

De même, un organisme constitué d'un groupe d'établissements, réunis sous un même SIREN (avec un numéro de déclaration d'activité) mais gérés de manière autonome, ne pourra bénéficier d'une certification multi-sites que s'il met en place un système qualité unique piloté par la fonction centrale.

³ Il s'agit des fonds provenant des opérateurs de compétences, des commissions paritaires interprofessionnelles régionales (associations Transitions pro), de l'Etat, des régions, de la Caisse des dépôts et consignations, de Pôle Emploi et de l'Agefiph.

1.4. Les organismes de portage salarial peuvent-ils être considérés comme un organisme multi-sites ?

Un organisme de portage salarial est considéré comme un organisme multi-sites dans le cas où il répond à la définition précisée à l'article 6 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail.

En revanche, les salariés portés par cet organisme ne peuvent pas être considérés comme des sites en tant que tels. C'est l'organisme de portage qui sera certifié et non les salariés portés.

1.5. Un organisme ayant un site unique mais dont un salarié travaille à son domicile est-il considéré comme un multi-sites ?

Non, il s'agit d'un salarié de l'organisme en télétravail, et non d'un site de réalisation de l'activité en tant que tel. Le domicile du salarié n'est pas un site de l'organisme, cet organisme ne sera donc pas considéré comme un multi-sites mais comme un site unique.

1.6. Un organisme dont le personnel sur site est employé à mi-temps est-il considéré comme personnel permanent ?

Oui, si le personnel fait l'objet d'un contrat de travail dont l'exécution se fait sur ce site, à mi-temps ou à temps partiel, il est alors considéré comme personnel permanent de l'organisme candidat à la certification sur ce site.

1.7. Un site uniquement utilisé comme lieu de réalisation des formations, sans aucune activité administrative, commerciale ou d'ingénierie de formation, est-il considéré comme un site ?

Le premier critère à prendre en compte est celui de la présence permanente du personnel de l'organisme sur le site. Le site ne doit pas être une simple salle de formation, mais bien le lieu d'exécution (domiciliation) du contrat de travail du formateur présent sur le site.

S'agissant du type d'activité réalisée sur le site, l'article 6 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit mentionne effectivement les « sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées ». Il faut donc établir quelles activités sont réalisées sur le site. En effet, même sur un site dédié uniquement à la formation, des missions administratives sont réalisées, par exemple : suivi de l'assiduité des stagiaires, remise ou affichage du règlement intérieur, etc. Par ailleurs, l'audit d'un site dédié à la réalisation de la formation permet de vérifier que certains indicateurs sont conformes au référentiel national qualité, notamment la mise en œuvre de la prestation de formation (cf indicateur 10 du guide de lecture du référentiel national qualité) et l'adéquation des moyens humains et techniques (cf indicateur 17 du guide de lecture du référentiel national qualité). Dans ces conditions, le site doit être inclus dans l'échantillonnage.

1.8. La fonction centrale fait-elle partie de la base à échantillonner ?

Non, le calcul de l'échantillon des sites à auditer se fait hors fonction centrale qui est obligatoirement auditée lors de chaque audit (article 6 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit).

1.9. Si le site hébergeant la fonction centrale est également site de réalisation des prestations de formation, est-il comptabilisé dans le nombre total de sites pour l'échantillonnage ?

Dans le cas où la fonction centrale se situe sur le même site que le lieu de réalisation de la formation, la fonction centrale sera auditée obligatoirement et le site accueillant les formations sera comptabilisé dans l'échantillonnage à auditer au titre de ses activités de formation.

1.10. Un site d'un organisme multi-sites peut-il être écarté de l'échantillonnage ?

Non, aucun site d'un organisme multi-sites ne peut être écarté de l'échantillonnage, même si son activité relève de fonds privés.

Dans le cas d'un site à l'étranger, il ne sera pas écarté non plus de l'échantillonnage et pourra se faire auditer à distance.

1.11. L'audit de surveillance d'un organisme multi-sites peut-il être réalisé à distance ?

Oui, l'audit de surveillance des organismes multi-sites obéit aux mêmes règles que celui des organismes mono-sites. Cependant une durée de 0,5 jour d'audit doit être ajoutée par site échantillonné.

NB : L'audit de surveillance doit être réalisé sur site si l'audit initial a été réalisé à distance, conformément aux arrêtés du 24 juillet 2020, du 7 décembre 2020 et du 30 décembre 2021.

1.12. Les certificateurs doivent-ils vérifier à nouveau les conditions d'éligibilité des organismes multi-sites au moment de l'audit de surveillance ?

Oui, les certificateurs doivent s'assurer que les conditions d'éligibilité des organismes multi-sites sont toujours valides au moment de l'audit de surveillance (article 2 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit).

1.13. En quoi consistent les obligations de surveillance de la fonction centrale des organismes multi-sites?

La fonction centrale des organismes multi-sites doit s'assurer a minima du respect des exigences du référentiel national qualité au sein de chacun de ses sites.

1.14. L'organisation de la qualité par la fonction centrale peut-elle être sous-traitée ?

Non, le système qualité unique doit être traité directement par la fonction centrale.

1.15. Le certificat délivré doit-il mentionner tous les sites et toutes les catégories d'actions par site ?

Le certificat est délivré à l'organisme candidat qui a fait la demande, après audit d'un échantillon de sites. Il est établi au nom de l'organisme, avec la mention des catégories d'actions auditées et pour l'ensemble de ses sites. Le certificat mentionnera, d'une part les catégories d'actions certifiées, et d'autre part, la liste des sites, sans préciser les catégories d'actions par site.

1.16. Le certificat Qualiopi doit-il être affiché au sein de tous les sites de l'organisme ?

Oui, l'obligation d'affichage du certificat vaut pour l'ensemble des sites dont l'adresse figure sur le certificat de l'organisme.

1.17. Que se passe-t-il si, lors de l'audit, l'organisme certificateur constate que l'organisme audité ne répond pas aux exigences d'un organisme multi-sites (rôle de la fonction centrale, système qualité unique) ?

L'audit d'un organisme multi-sites n'est possible que si celui-ci répond aux conditions d'éligibilité posées par l'article 6 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit. Si lors de l'audit, l'organisme certificateur constate que l'organisme ne répond pas à ces critères (absence d'un système qualité unique piloté par une fonction centrale), l'audit ne pourra pas se tenir.

1.18. Quelles sont les modalités d'audit pour un organisme monosite certifié qui s'étend sur un ou plusieurs sites et devient ainsi un organisme multi-sites ?

Dans le cas d'un organisme monosite qui s'étend et devient multi-sites, il sera nécessaire de procéder à un nouvel audit initial. En effet, l'organisme doit être audité pour vérifier qu'il répond aux critères d'un organisme multi-sites, notamment concernant le rôle de la fonction centrale. L'audit devra respecter les modalités d'audit d'un organisme multi-sites (audit de la fonction centrale et échantillonnage des sites). Après ce nouvel audit initial, un nouveau certificat sera émis, avec une nouvelle date de validité et la mention des sites.

1.19. L'audit d'un nouveau site ajouté à un organisme multi-sites peut-il être réalisé à distance ?

Oui, l'audit du ou des nouveaux sites avant leur ajout sur le certificat peut être réalisé à distance ou sur site, à l'appréciation de l'organisme certificateur.

2. Questions liées aux durées d'audit

2.1. A quoi correspondent les durées d'audit fixées par l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail, et notamment son article 4 ?

Les durées d'audit mentionnées dans l'arrêté correspondent à la durée d'audit sur site ou à distance, depuis la réunion d'ouverture jusqu'à la fin de la réunion de clôture. Les temps de préparation, planification et restitution du rapport ne sont pas inclus. Les durées sont calculées à la demi-journée. Par conséquent, il n'est pas possible de faire, par exemple, 1,5 jour en une seule journée, indépendamment du nombre d'heures effectuées. Il est cependant possible que la demi-journée démarre en début d'après-midi.

2.2. Pour un organisme multi-sites, comment doit être répartie la durée d'audit entre la fonction centrale et les sites ?

L'article 4 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit prévoit des durées d'audit globales. Il n'impose pas de répartition de la durée entre la fonction centrale et les sites. Aussi, l'organisme certificateur est libre de répartir cette durée selon les objectifs de l'audit, le cas échéant en consacrant plus d'une demi-journée par site.

2.3. Quelle est la durée d'audit dans le cadre d'une demande d'extension de certification ?

La durée est la même que pour l'audit initial, c'est-à-dire la durée de base à laquelle s'ajoute la durée de la catégorie d'actions faisant l'objet de l'extension et le cas échéant la durée d'audit prévue par site échantillonné (article 9 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit). L'audit porte sur les catégories d'actions faisant l'objet de la demande d'extension.

2.4. En cas de demande d'extension de la certification sur deux catégories d'actions, quelle est la durée d'audit ?

Lorsque l'organisme demande simultanément l'extension de sa certification sur deux catégories d'actions, la durée de base n'est retenue qu'une seule fois. Ainsi, la durée de l'audit sera la durée de base à laquelle s'ajoutera la durée prévue pour les deux catégories d'actions faisant l'objet de l'extension et le cas échéant la durée d'audit prévue par site échantillonné (article 9 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit).

2.5. En cas d'ajout de nouveaux sites à un organisme multi-sites, sur quelle durée la fonction centrale est-elle auditée ?

En cas d'ajout de nouveaux sites à un organisme multi-sites, l'article 6 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit prévoit, en complément de l'audit des nouveaux sites échantillonnés, que la fonction centrale est auditée, comme lors de chaque audit. Aucune durée n'est imposée pour l'audit de la fonction centrale.

2.6. Exemples de calcul de durée d'audit pour l'audit initial d'un organisme multi-sites

L'échantillonnage se fait sur l'ensemble des sites, quelle que soit la catégorie d'actions concernée. Le nombre de sites à auditer est le résultat de la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche.

➤ Exemple 1

Organisme réalisant un chiffre d'affaires en formation professionnelle compris entre 150 000 et 750 000 € et demandant une certification Qualiopi pour 2 catégories d'actions (action de formation, VAE), sur 3 sites (hors fonction centrale) dont un spécifique pour la VAE :

Durée de base :	1 jour
Action de formation :	+0,5 jour
VAE :	+0,5 jour
Sites échantillonnés (2 sites) :	+1 jour
<i>(racine carrée de 3 sites = 1,7 arrondi à 2 sites x 0,5 jour = 1 jour)</i>	
Durée d'audit :	3 jours

➤ **Exemple 2**

Organisme réalisant un chiffre d'affaires en formation professionnelle de plus de 750 000 € et demandant une certification Qualiopi pour 2 catégories d'actions (action de formation, action de formation par apprentissage) sur 4 sites (hors fonction centrale) :

Durée de base :	1,5 jour
Action de formation :	+0,5 jour
Apprentissage :	+1 jour
Sites échantillonnés (2 sites) :	+1 jour
<i>(racine carrée de 4 sites = 2 x 0,5 jour = 1 jour)</i>	
Durée d'audit :	4 jours

➤ **Exemple 3**

Organisme disposant d'une certification conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active à sa demande de certification ; réalisant un chiffre d'affaires en formation professionnelle compris entre 150 000 et 750 000 € ; demandant une certification Qualiopi pour 3 catégories d'actions (action de formation, VAE, bilan de compétences) sur 5 sites (hors fonction centrale) :

Durée de base ⁴ :	0,5 jour
Action de formation :	+0 jour
VAE :	+0 jour
Bilan de compétences :	+0 jour
Sites échantillonnés (2 sites) :	+1 jour
<i>(racine carrée de 5 sites = 2,23 arrondi à 2 sites x 0,5 jour = 1 jour)</i>	
Durée d'audit :	1,5 jour

2.7. Exemple de calcul de durée pour l'audit de surveillance d'un organisme multi-sites

A l'audit de surveillance, le nombre de sites à auditer est le résultat de la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondi à l'entier le plus proche.

➤ **Exemple**

Organisme réalisant un chiffre d'affaires en formation professionnelle inférieur à 750 000 € et demandant une certification Qualiopi pour 2 catégories d'actions (action de formation, bilan de compétences), sur 3 sites (hors fonction centrale) :

Durée de base :	0,5 jour
Action de formation :	+0 jour
Bilan de compétences :	+0 jour
Site échantillonné (1 site)	+0,5 jour
<i>(racine carrée de 3 x 0,6 = 1,2 arrondi à 1 site x 0,5 jour = 0,5 jour)</i>	
Durée d'audit :	1 jour

⁴ cf. article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit

2.8. Exemples de calcul de durée d'audit pour un organisme multi-sites dans le cadre de l'extension à une nouvelle catégorie ou de l'ajout de nouveaux sites

Dans le cadre de l'extension de la certification à une nouvelle catégorie d'actions, l'échantillonnage est réalisé sur les sites concernés par la nouvelle catégorie.

Dans le cadre de l'ajout de nouveaux sites, un audit est réalisé avant d'ajouter les sites sur le certificat. Un échantillonnage des nouveaux sites à auditer est réalisé. 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, l'organisme certificateur audite la fonction centrale. Si tout ou partie des nouveaux sites mettent en œuvre une nouvelle catégorie d'actions, une demande d'extension de la certification à la catégorie d'actions est réalisée conjointement.

➤ Exemple 1

Organisme multi-sites constitué de 2 sites, ayant un chiffre d'affaires en formation professionnelle de moins de 150 000 €, certifié sur la catégorie action de formation et souhaitant ajouter la catégorie action de formation par apprentissage sur les sites existants. L'ensemble des sites proposent des actions de formation par apprentissage :

Durée de base :	1 jour
Apprentissage :	+0,5 jour
Site échantillonné (1 site) :	+0,5 jour
<i>(racine carrée de 2 sites = 1,4 arrondi à 1 x 0,5 jour = 0,5 jour)</i>	
Durée d'audit :	2 jours

➤ Exemple 2

Organisme multi-sites constitué de 4 sites, ayant un chiffre d'affaires en formation professionnelle compris entre 150 000 et 750 000 €, certifié sur la catégorie action de formation et souhaitant ajouter la catégorie action de formation par apprentissage. Seul un site réalise des actions de formation par apprentissage :

Durée de base :	1 jour
Apprentissage :	+0,5 jour
Sites échantillonnés (1 site) :	+0,5 jour
<i>(racine carrée de 1 site = 1 x 0,5 jour = 0,5 jour)</i>	
Durée d'audit :	2 jours

➤ Exemple 3

Organisme multi-sites constitué de 4 sites, ayant un chiffre d'affaires en formation professionnelle compris entre 150 000 et 750 000 €, certifié sur la catégorie action de formation et souhaitant ajouter 3 nouveaux sites à son certificat, sur le périmètre de la certification initiale (même catégorie) :

Sites échantillonnés (2 sites) :	1 jour
<i>(racine carrée de 3 sites = 1,7 arrondi à 2 x 0,5 jour = 1 jour)</i>	
Durée d'audit :	1 jour

➤ Exemple 4

Organisme multi-sites constitué de 4 sites, ayant un chiffre d'affaires en formation professionnelle compris entre 150 000 et 750 000 €, certifié sur la catégorie action de formation et souhaitant ajouter 3 nouveaux sites à son certificat, dont 2 réalisent uniquement des actions de formation et 1 propose des bilans de compétences :

Durée de base :	1 jour
Bilan de compétences :	+0,5 jour
Sites échantillonnés (2 sites) :	+1 jour
(racine carrée de 3 sites = 1,7 arrondi à 2 x 0,5 jour = 1 jour)	
Durée d'audit :	2,5 jours

➤ Exemple 5

Dans le cas où un organisme multi-sites souhaite développer une activité sur une nouvelle catégorie d'actions sur une partie des sites existants et ajouter des nouveaux sites, dont une partie sera concernée par cette nouvelle catégorie, l'échantillonnage pourra être réalisé globalement sur les sites concernés par ces changements. Ainsi, il faudra prendre en compte d'une part la durée pour l'extension de catégorie (durée de base et durée de catégorie) et d'autre part réaliser le calcul de l'échantillonnage des sites qui intégrera les sites concernés par la nouvelle catégorie (anciens ou nouveaux) et les nouveaux sites à auditer sur le périmètre existant. Ce calcul permettra de déterminer le nombre de sites à auditer. L'échantillon des sites à auditer devra être représentatif de la variété des sites, c'est-à-dire que les sites audités devront, dans la mesure du possible, couvrir les différentes situations (ancien site concerné par l'extension, nouveau site concerné par l'extension, nouveau site sur le périmètre initial de la certification).

Exemple de calcul : Organisme multi-sites constitué de 4 sites, ayant un chiffre d'affaires en formation professionnelle compris entre 150 000 et 750 000 €, certifié sur la catégorie action de formation et souhaitant ajouter 3 nouveaux sites à son certificat, dont 2 réalisent uniquement des actions de formation et 1 propose des actions de formation par apprentissage. L'organisme souhaite également proposer l'activité de formation par apprentissage sur un de ses sites existants.

Durée de base :	1 jour
Apprentissage :	+0,5 jour
Sites échantillonnés (2 sites) :	+1 jour
(racine carrée de 4 sites = 2 x 0,5 jour = 1 jour)	
Durée d'audit :	2,5 jours

2.9. Quelles sont les conditions pour bénéficier d'un audit initial aux durées aménagées pour les multi-sites disposant d'une certification ou d'une labellisation CNEFOP ?

L'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail précise que « *Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation 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 ci-dessous. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs*

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

- **Cas n°1** d'un organisme certifié ou labellisé selon une démarche reconnue par le CNEFOP sur un périmètre restreint de sites et qui souhaite déposer un dossier de demande de certification Qualiopi pour un périmètre plus étendu de sites.

Les durées d'audit aménagées sont applicables à l'audit initial pour l'ensemble des sites, la certification Qualiopi étant rattachée à l'organisme pour l'ensemble de ses sites.

- **Cas n° 2** d'un organisme certifié ou labellisé par le CNEFOP dans le cadre d'un réseau, mais dont la qualité de multi-sites ne peut être reconnue dans le cadre de la certification Qualiopi. Les anciens sites, dorénavant déclarés comme organismes de formation, peuvent-ils bénéficier de la durée d'audit aménagée au titre de leur appartenance au réseau labellisé ?

L'audit de certification de chaque organisme issu de l'ancien réseau labellisé peut faire l'objet des conditions de durée d'audit aménagée prévues à l'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit.

2.10. Un organisme détenteur d'un certificat ou label reconnu par le CNEFOP sur ses actions de formation ouvre un CFA. Peut-il bénéficier de la durée d'audit aménagée pour sa certification sur les catégories action de formation et action de formation par apprentissage ?

La durée d'audit aménagée s'apprécie de manière globale, indépendamment des catégories d'actions couvertes par l'ancien certificat ou label. Ainsi, un organisme détenteur d'un certificat ou d'un label reconnu par le CNEFOP peut demander à bénéficier de la durée aménagée d'audit, y compris si l'ancien label détenu ne couvre pas l'ensemble des catégories d'actions sur lesquelles il demande à être certifié Qualiopi. Les durées d'audit applicables seront la durée de base et les durées par catégorie d'actions et site mentionnées à l'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit.

Pour bénéficier de la durée d'audit aménagée sur les deux catégories d'actions, la première demande de certification devra porter sur les catégories action de formation et action de formation par apprentissage. En effet, la durée aménagée ne porte que sur l'audit initial.

2.11. Pour bénéficier de la durée aménagée d'audit, le certificat ou le label reconnu par le CNEFOP doit-il être encore actif au moment de la réalisation de l'audit et de la délivrance de la certification Qualiopi ?

Non, le certificat ou le label détenu doit être actif au moment de la demande de certification, conformément à l'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit.

2.12. Quel chiffre d'affaires est pris en compte pour déterminer la durée de l'audit ?

L'article 4 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit prévoit que la durée de l'audit se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'actions

concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié. Le chiffre d'affaires pris en compte est le montant total des produits réalisés au titre de la formation professionnelle inscrit dans le dernier bilan pédagogique et financier transmis.

Afin que la durée d'audit soit la plus proche possible de la situation de l'organisme, le dernier bilan pédagogique et financier disponible est collecté en amont de l'audit initial, en amont de l'audit de surveillance et de renouvellement, ainsi qu'en amont des audits d'extension à une nouvelle catégorie d'actions.

2.13. Comment déterminer la durée de l'audit initial pour un organisme de formation dans sa première année d'activité (nouvel entrant) ?

La durée de l'audit se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences. Un organisme de formation nouvellement créé, n'ayant pas encore transmis de bilan pédagogique et financier à l'administration, devra fournir un document indiquant le montant des produits perçus par catégorie de financeur relatifs à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, pour permettre d'établir son chiffre d'affaires. Ce document sera établi par l'organisme candidat à partir de ses données comptables, qui pourront faire l'objet d'une vérification sur place le jour de l'audit (comparaison entre le montant des produits déclarés à l'organisme certificateur et les produits inscrits en comptabilité).

2.14. Un organisme de formation, ayant un chiffre d'affaires en formation professionnelle supérieur à 150 000 € a transféré l'activité de formation à une de ses filiales, qui s'est déclarée organisme de formation (avec un nouveau numéro de déclaration d'activité). Cet organisme nouvellement déclaré n'a pas de bilan pédagogique et financier à présenter puisqu'il démarre son activité. Pour le calcul de la durée d'audit, faut-il prendre en compte le bilan pédagogique et financier de l'ancien organisme de formation ou appliquer la durée d'audit minimale ?

Bien qu'issue d'un organisme de formation existant, à partir du moment où la filiale s'est constituée en organisme de formation distinct, avec son propre numéro de déclaration d'activité, elle doit être considérée indépendamment du chiffre d'affaires du groupe, comme un nouvel entrant. Ainsi, n'ayant pas encore transmis de bilan pédagogique et financier à l'administration, l'organisme de formation devra fournir un document indiquant le montant des produits perçus par catégorie de financeur relatifs à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences permettant d'établir son chiffre d'affaires, et à partir duquel sera déterminée la durée de l'audit.

2.15. Quels éléments nouveaux, constatés lors de l'audit, peuvent affecter la durée d'audit initialement prévue au contrat ?

Les pièces transmises lors de l'établissement du contrat de certification ont permis de déterminer la durée de l'audit. Cependant, il peut arriver que l'organisme certificateur constate le jour de l'audit des éléments affectant la durée d'audit initialement prévue au contrat, c'est-à-dire :

- le nombre de sites déclaré par l'organisme n'est pas conforme à la situation de l'organisme ;

- depuis la signature du contrat, l'organisme a transmis un nouveau bilan pédagogique et financier et le chiffre d'affaires indiqué sur ce bilan entraîne une modification de la tranche de référence (CA < 150 000 €, 150 000 € ≤ CA < 750 000 € et CA ≥ 750 000 €) ;
- l'organisme demande la certification sur une catégorie d'actions concourant au développement des compétences différentes.

Ces éléments vont en effet modifier à la hausse ou à la baisse la durée de l'audit. Par conséquent, l'organisme certificateur doit tenir compte de ces éléments pour recalculer la durée de l'audit et, au choix, ajuster la durée de l'audit ou programmer un audit complémentaire pour compléter la durée de l'audit.

3. Questions liées aux non-conformités

3.1. Dans le cas où au moins cinq non-conformités mineures ont été constatées, faut-il que toutes les non-conformités mineures soient levées dans les trois mois pour obtenir la certification ou suffit-il d'être en-dessous du seuil de cinq non-conformités mineures pour lever la non-conformité majeure ?

La certification pourra être délivrée dès lors que l'organisme aura mis en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois lui permettant de passer sous le seuil des cinq non-conformités mineures. Pour les non-conformités mineures restantes, un plan d'action est établi et adressé à l'organisme certificateur dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. 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 nécessitant la mise en œuvre d'actions correctives.

3.2. Le certificateur peut-il regrouper toutes les non-conformités d'un même indicateur sur une même fiche d'écart ?

Oui, la non-conformité s'apprécie au regard d'un indicateur. Plusieurs constats sur cet indicateur conduisent à une non-conformité mineure ou majeure qui fera l'objet d'une seule fiche d'écart.

3.3. Tous les indicateurs sont-ils susceptibles de donner lieu à une non-conformité majeure ?

Certains indicateurs ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures tandis que d'autres peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures.

Les indicateurs faisant l'objet de cette gradation mineure ou majeure sont les suivants : 1, 2, 3, 8, 9, 12, 13, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 28, 30. Les non-conformités mineures sont relevées en cas de respect partiel de l'attendu afférent à l'indicateur tandis que des non-conformités majeures peuvent être prononcées lorsque l'attendu n'est pas du tout respecté.

Pour les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32, l'auditeur ne peut relever que des non-conformités majeures, quel que soit l'écart constaté.

3.4. Un organisme de formation certifié peut-il perdre sa certification au motif de la non-conformité d'un sous-traitant ?

L'organisme titulaire de la certification doit s'assurer du respect des critères qualité par ses sous-traitants. Le non-respect de ces critères constitue une non-conformité majeure relative à l'indicateur 27 du guide de lecture du référentiel national qualité, susceptible de remettre en cause la certification.

3.5. Quel est le point de départ pour le délai de mise en œuvre du plan d'actions correctives ?

Le délai de mise en œuvre des actions correctives court à partir de la notification des non-conformités à l'organisme audité.

3.6. Quel est l'impact d'une non-conformité majeure sur la délivrance ou le maintien de la certification ?

L'existence d'une non-conformité majeure empêche la délivrance de la certification. En cas de non-conformité majeure détectée à l'audit initial, l'organisme a trois mois pour corriger cette non-conformité. A l'issue des trois mois, si la non-conformité majeure est levée, l'organisme certificateur délivre la certification. Si la non-conformité majeure n'est pas levée dans ce délai, la certification est refusée ; l'organisme devra repasser un audit initial de certification.

Si une non-conformité majeure est détectée à l'audit de surveillance ou à l'audit de renouvellement, l'organisme a trois mois pour corriger cette non-conformité. A l'issue des trois mois, si la non-conformité majeure n'est pas levée, la certification est suspendue. L'organisme dispose de nouveau d'un délai de trois mois pour corriger cette non-conformité. A l'issue des trois mois à compter de la suspension, si la non-conformité majeure est levée, la certification de l'organisme est rétablie ; si elle n'est pas corrigée, la certification est retirée et l'organisme devra repasser un audit initial de certification.

3.7. Si une non-conformité majeure n'est pas levée dans les délais impartis sur une catégorie d'actions, le certificat est-il suspendu pour toutes les catégories ?

Les non-conformités s'apprécient par catégorie d'actions. Ainsi, à défaut de mise en œuvre des actions correctives dans les délais impartis, la certification sera suspendue sur la ou les catégories d'actions concernées par la non-conformité.

4. Questions liées à l'audit d'extension

4.1. Quel chiffre d'affaires est pris en compte pour déterminer la durée de l'audit lors d'une demande d'extension de certification à une nouvelle catégorie d'actions ?

Les modalités de calcul de la durée d'audit sont prévues à l'article 4 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit et applicables à l'ensemble des audits du cycle, y compris l'audit d'extension puisqu'il est réalisé dans les conditions de l'audit initial. Conformément à cet article 4, « 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 ».

A l'occasion de la demande d'extension de certification, l'organisme certificateur collecte le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire. Le chiffre d'affaires à prendre en compte pour déterminer la durée de l'audit d'extension est le total des produits réalisés au titre de la formation professionnelle inscrit au bilan pédagogique et financier, et non le chiffre d'affaires réalisé sur une catégorie d'actions en particulier.

4.2. L'audit d'extension de la certification à une nouvelle catégorie d'actions doit-il être réalisé sur site ?

L'audit d'extension de la certification à une nouvelle catégorie d'actions est réalisé conformément au déroulement d'un audit initial. Il doit donc être réalisé sur site.

4.3. Un organisme a sollicité la certification sur deux catégories d'actions à l'audit initial. En raison des non-conformités détectées, la certification n'a pu lui être délivrée que sur une des deux catégories. Doit-il attendre trois mois avant de demander l'extension de sa certification sur l'autre catégorie ?

Le délai de trois mois avant le dépôt d'une nouvelle demande de certification s'applique à la catégorie d'actions concourant au développement des compétences sollicitée. L'organisme dont la certification a été accordée sur une catégorie et refusée sur l'autre devra attendre trois mois avant de demander l'extension de sa certification sur la catégorie qui n'avait pas été certifiée à l'audit initial.

4.4. Un organisme ayant fait l'objet d'un refus d'extension de certification sur une catégorie doit-il attendre trois mois avant de déposer une nouvelle demande d'extension pour cette catégorie ?

Oui, comme pour un refus de certification dans le cadre d'un audit initial, il devra attendre un délai de trois mois avant de déposer une nouvelle demande d'extension de sa certification sur cette catégorie.

4.5. Est-il possible de réaliser de manière concomitante l'audit de surveillance et l'audit d'extension ?

Conformément à l'article 9 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit, l'audit d'extension de la certification sur une nouvelle catégorie d'actions peut intervenir à tout moment du cycle. Il est donc possible de réaliser l'audit d'extension en parallèle de l'audit de surveillance. Cependant, les durées prévues par l'arrêté pour chaque audit doivent être respectées. Les deux audits ont un objet différent et relèvent de deux décisions indépendantes l'une de l'autre (l'organisme peut ainsi voir sa certification maintenue à la suite de l'audit de surveillance tout en se voyant refuser l'extension de sa certification à une nouvelle catégorie d'actions).

4.6. L'émission d'un nouveau certificat au moment de l'extension de la certification à une nouvelle catégorie d'actions concourant au développement des compétences repousse-t-elle la durée de validité de la certification de l'organisme de formation de trois ans pour l'ensemble des actions ?

L'extension de la certification à une nouvelle catégorie d'actions est sans effet sur la durée de validité de la certification. L'organisme de formation devra solliciter le renouvellement de sa

certification au cours de la troisième année suivant la certification obtenue à l'issue de l'audit initial.

NB : Conformément au décret n°2020-894 du 22 juillet 2020, les certifications délivrées avant le 1^{er} janvier 2021 ont une durée de validité de quatre ans.

4.7. Quelles sont les modalités d'audit lorsqu'un organisme multi-sites met en œuvre une nouvelle catégorie d'actions ?

Si un organisme multi-sites développe une activité sur une nouvelle catégorie d'actions sur un ou plusieurs de ses sites, l'organisme fait une demande d'extension de certification pour y intégrer cette catégorie, conformément à l'article 9 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit. L'échantillon des sites porte uniquement sur le ou les sites mettant en œuvre la catégorie objet de la demande d'extension.

En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. L'extension du champ de la certification étant portée par l'organisme de formation (numéro de déclaration d'activité), elle est valable pour l'ensemble des sites. Ainsi, si un site de l'organisme certifié sur la catégorie n'est pas concerné au moment de la demande d'extension mais développe par la suite ses prestations sur cette catégorie, il ne sera pas nécessaire de procéder à un nouvel audit du site.

4.8. Un organisme titulaire d'un label CNEFOP peut-il bénéficier de la durée d'audit aménagée dans le cadre d'une demande d'extension de sa certification à une nouvelle catégorie d'actions ?

Non, les modalités d'audit aménagées sont valables uniquement pour l'audit initial. Un organisme titulaire d'un label CNEFOP ne pourra pas bénéficier de la durée aménagée dans le cadre d'une extension de sa certification à une nouvelle catégorie d'actions.

5. Questions liées à l'audit de surveillance

5.1. Lors de l'audit de surveillance, tous les indicateurs doivent-ils être vérifiés ou uniquement ceux qui ont fait l'objet d'une non-conformité à l'audit initial ?

Lors de l'audit de surveillance, l'organisme certificateur procède au moins à la 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 et 32) ;
- les indicateurs 1, 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 ;
- 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 sont vérifiés (voir [Question 7.2](#)).

5.2. Qu'entend-on par « l'analyse des 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.

5.3. En quoi consiste « l'analyse de risque » pouvant justifier la réalisation de l'audit de surveillance sur site ?

Il appartient à l'organisme certificateur d'établir son analyse de risque en amont de l'audit de surveillance, à partir de différents critères, comme :

- 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.

Cette analyse de risque pourra justifier la réalisation de l'audit de surveillance sur site.

5.4. Pour l'échantillonnage des actions à auditer, à quoi correspond la période de référence ?

La période de référence mentionnée à l'article 2 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit correspond à la période entre l'audit initial et l'audit de surveillance.

5.5. Un organisme qui n'a pas eu d'activité entre l'audit initial et l'audit de surveillance peut-il conserver sa certification ?

Un organisme qui n'a mis en œuvre aucune nouvelle action relevant de la catégorie certifiée depuis l'audit initial pourra conserver sa certification sous réserve de maintenir les processus présentés à l'audit initial. A l'audit de renouvellement cependant, l'organisme devra présenter au moins une nouvelle action pour que sa certification puisse être renouvelée.

5.6. Les modalités d'audit allégées pour les organismes de formation titulaires d'un label CNEFOP sont-elles valables à l'audit de surveillance ?

Non, les modalités d'audit aménagées sont valables uniquement pour l'audit initial. Un organisme titulaire d'un label CNEFOP ne pourra pas bénéficier d'une durée aménagée dans le cadre de l'audit de surveillance.

5.7. Que se passe-t-il si l'audit de surveillance ne peut être réalisé dans la période réglementaire ?

Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit, l'audit de surveillance doit être réalisé entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois suivant l'obtention de la certification.

La norme NF EN ISO/IEC 17065 prévoit à l'article 4.1.2.2 que le contrat de certification engage le client à prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite de l'audit de surveillance. Dès lors, si l'organisme n'a pas pris les dispositions pour que l'audit puisse avoir lieu durant la période réglementaire, le certificat doit être suspendu. En l'absence de mise en conformité, le non-respect des engagements contractuels pourra aboutir à une rupture de contrat, entraînant le retrait du certificat.

6. Questions liées à l'audit de renouvellement

6.1. Comment se déroule l'audit de renouvellement ?

L'audit de renouvellement est réalisé conformément au déroulement d'un audit initial. Il intègre la vérification des actions correctives définies au plan d'action pour traiter les non-conformités détectées lors de l'audit de surveillance précédent.

L'audit de renouvellement doit être programmé suffisamment en amont pour permettre la réalisation de l'audit avant la date d'échéance du certificat et dans des délais compatibles avec la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles (*pour rappel, le délai de traitement des non-conformités majeures par le prestataire est de trois mois, puis l'organisme certificateur dispose d'un délai d'un mois pour le vérifier et prendre sa décision*).

6.2. Que se passe-t-il si l'audit de renouvellement n'a pas été réalisé dans les trois mois précédant l'échéance du certificat ?

Dans le cas où l'audit de renouvellement n'a pas été réalisé suffisamment en amont pour permettre la levée des non-conformités avant l'échéance du certificat, le certificat arrive en fin de validité. Dans l'attente de la décision relative au renouvellement, l'organisme ne dispose donc plus de certificat valide. Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 1^{er} février 2021 relatif aux listes des prestataires certifiés, l'organisme certificateur retire l'organisme de la liste transmise au ministère chargé de la formation professionnelle.

En revanche, la procédure de l'audit de renouvellement prévue à l'article 3 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit reste applicable, avec la prise en compte du traitement des non-conformités détectées lors du dernier audit. Par ailleurs, l'organisme disposera des délais prévus à l'article 5 du même arrêté pour le traitement des non-conformités, et ce même si la décision définitive de l'organisme certificateur relative au renouvellement intervient après la fin de validité du certificat antérieur.

6.3. Quelle est la procédure en cas de changement d'organisme certificateur lors du renouvellement de la certification ?

Dans le cas où un organisme souhaite changer de certificateur lors du renouvellement de sa certification, il adresse au nouvel organisme certificateur les pièces nécessaires à sa candidature, prévues à l'article 1^{er} de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit, comprenant une déclaration attestant qu'il n'a pas conclu un nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées et mentionnant la date de fin de la certification détenue par l'organisme.

Le nouvel organisme certificateur collecte auprès de l'ancien organisme certificateur une copie du certificat antérieur, un dossier détaillant les non-conformités détectées à l'audit précédent, le plan d'actions correctives associé et l'état de résolution des non-conformités, ainsi que, le cas échéant, les réclamations reçues.

6.4. Les organismes de formation titulaires d'un label CNEFOP ayant bénéficié de modalités d'audit allégées pour l'audit initial peuvent-ils bénéficier de modalités allégées pour l'audit de renouvellement ?

L'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit autorise que l'audit initial des organismes disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue en application de l'article R. 6316-3 du code du travail dans sa rédaction antérieure au 1^{er} janvier 2019 soit réalisé selon des conditions de durée aménagées.

Cette disposition visait à prendre en compte la détention par l'organisme des labels et certifications inscrits sur la liste du CNEFOP qui permettait d'assurer la conformité aux critères qualité antérieurs à l'entrée en vigueur de l'obligation de certification Qualiopi.

Aucune modalité alléguée n'est prévue pour l'audit de renouvellement.

7. Questions liées aux nouveaux entrants

7.1. Quels organismes de formation seront considérés comme « nouveaux entrants » ?

Conformément à l'article 1^{er} de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit, 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 déterminer si un organisme est dans sa première année d'activité, il convient d'identifier si l'organisme a transmis un premier bilan pédagogique et financier.

Pour déterminer si un organisme débute une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, il convient de vérifier dans le dernier bilan pédagogique et financier transmis si l'organisme a déclaré une activité relative à cette catégorie (produits relatifs à des contrats d'apprentissage déclarés dans la partie financière du bilan, stagiaires et heures de formation pour des actions de bilans de compétences ou d'accompagnement à la VAE déclarés dans la partie pédagogique du bilan). Si l'organisme n'avait pas d'activité sur cette catégorie dans le dernier bilan pédagogique et financier transmis, il sera considéré comme un nouvel entrant sur cette catégorie.

7.2. Quelles sont les modalités d'audit pour les nouveaux entrants ?

Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32 du référentiel national qualité font l'objet de modalités d'audit adaptées à l'audit initial. Pour ces indicateurs,

l'organisme certificateur 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, comme cela est précisé dans le guide de lecture du référentiel national qualité.

Par ailleurs, la durée de l'audit de surveillance est majorée de 0,5 jour pour permettre cette vérification.

7.3. Si un organisme était nouvel entrant pour une partie des catégories d'actions auditées à l'audit initial, la durée de son audit de surveillance sera-t-elle majorée ?

L'organisme avait une activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences depuis plus d'un an mais débutait son activité sur une des catégories (par exemple l'apprentissage). Lors de l'audit initial, il a pu bénéficier pour cette catégorie des modalités d'audit adaptées pour les nouveaux entrants pour les indicateurs mentionnés à l'article 1^{er} de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit.

L'organisme ayant été audité en partie comme nouvel entrant à l'audit initial, la durée de son audit de surveillance sera majorée.

7.4. Si un organisme a bénéficié des modalités d'audit des nouveaux entrants lors de l'extension de sa certification à une nouvelle catégorie d'actions, la durée de son audit de surveillance sera-t-elle majorée ?

L'organisme débute son activité sur une nouvelle catégorie d'actions, l'audit d'extension de sa certification à cette catégorie peut donc être réalisé selon des modalités d'audit adaptées prévues à l'article 1^{er} de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit.

En revanche, dans la mesure où l'audit initial de l'organisme n'a pas été réalisé selon les modalités d'un nouvel entrant, la durée de l'audit de surveillance ne sera pas majorée.

7.5. Un organisme de formation qui n'a pas encore débuté son activité peut-il être certifié Qualiopi ?

Non, la mise en œuvre d'une action concourant au développement des compétences relevant de la catégorie objet de la demande est un prérequis au déclenchement de l'audit. La contractualisation (signature de la convention de formation) n'est pas suffisante pour réaliser l'audit. Dans le cas des formations longues, la formation, si elle n'est pas encore entièrement réalisée, doit au moins avoir débuté.

7.6. Que se passe-t-il si un organisme n'a pas obtenu son numéro de déclaration d'activité à la date de l'audit ou dans les trois mois suivant cette date ?

L'article 1^{er} de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit prévoit que l'organisme candidat transmet à l'organisme certificateur 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. Un organisme de formation peut donc ne pas encore avoir obtenu son numéro de déclaration d'activité à la signature du contrat de certification ou le jour de l'audit. En revanche, la certification ne peut être délivrée si l'organisme n'a pas de numéro de déclaration d'activité.

Néanmoins, l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit ne prévoit aucun délai pour l'obtention du numéro de déclaration d'activité à compter de la date de l'audit. Aussi, la décision d'attribution de la certification peut être suspendue jusqu'à l'obtention par l'organisme de son numéro, qui permettra de délivrer le certificat. Un délai peut éventuellement être prévu contractuellement par l'organisme certificateur.

Modalités de détermination de la durée de l'audit pour les nouveaux entrants n'ayant pas encore transmis de bilan pédagogique et financier : voir [Question 2.13](#)

8. Questions spécifiques à l'apprentissage

8.1. Un organisme qui dispense des formations par apprentissage et d'autres actions concourant au développement des compétences peut-il demander à être certifié uniquement sur les formations par apprentissage ?

Oui, la certification Qualiopi est liée à chaque catégorie d'actions. Si l'organisme ne reçoit aucun financement de la part des organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1⁵ du code du travail pour ses actions de formation, bilans de compétences et actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, alors il peut demander une certification uniquement sur les actions de formation par apprentissage.

8.2. Les unités de formation par apprentissage (UFA) doivent-elles être considérées comme des sites d'un organisme multi-sites ?

Non, les UFA sont créées par convention entre un établissement d'enseignement et un centre de formation d'apprentis, qui lui confie la réalisation des enseignements, conformément à l'article L. 6233-1 du code du travail. Le CFA conserve la responsabilité administrative. Par conséquent, le CFA doit s'assurer, dans le cadre de la convention passée avec l'établissement, que les critères qualité exigés au regard du référentiel national seront respectés.

8.3. Dans le cas d'un CFA ayant confié par convention la réalisation des enseignements à un établissement d'enseignement, une entreprise ou un organisme de formation, les co-contractants seront-ils audités dans le cadre de la certification du CFA ?

Non, lorsqu'un CFA conclut une convention telle que prévue à l'article L. 6232-1 du code du travail pour déléguer la réalisation des enseignements, il conserve la responsabilité administrative. Par conséquent, c'est ce dernier qui doit être certifié Qualiopi et veiller à ce que ses co-contractants respectent les critères qualité du référentiel (cf. indicateur n° 27 du guide de lecture du référentiel national qualité). Seul le CFA sera audité et devra répondre à cette occasion de la qualité de ses co-contractants.

⁵ Les opérateurs de compétences, les commissions paritaires interprofessionnelles régionales (associations Transitions pro), l'Etat, les régions, la Caisse des dépôts et consignations, Pôle Emploi et l'Agefiph.

8.4. Les organismes proposant des actions de formation dans le cadre d'un contrat de professionnalisation doivent-ils demander à être certifiés sur la catégorie action de formation par apprentissage ?

Non, le contrat de professionnalisation ne rentre pas dans la catégorie des actions de formation par apprentissage qui sont mentionnées au 4° de l'article L. 6313-1 du code du travail. L'organisme n'a donc pas à demander une certification sur cette catégorie. En revanche, il doit être certifié au titre de la catégorie « action de formation » visée au 1° de l'article L. 6313-1 du code du travail.

8.5. Les établissements d'enseignement supérieur qui dispensent des formations par apprentissage doivent-ils être certifiés Qualiopi par un organisme certificateur ?

Non, ils sont réputés satisfaire à l'obligation de certification s'ils bénéficient de l'exemption précisée au II de l'article L. 6316-4 du code du travail.

Il s'agit :

- des établissements d'enseignement supérieur publics accrédités après évaluation par le Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur ou après une évaluation dont les procédures ont été validées par celui-ci ;
- des établissements d'enseignement supérieur privés d'intérêt général (EESPIG) reconnus par arrêté après évaluation par le Comité consultatif pour l'enseignement supérieur privé ;
- des établissements d'enseignement supérieur accrédités par arrêté à délivrer un titre d'ingénieur, après évaluation par la Commission des titres d'ingénieur.

Cette exemption vaut également pour les autres actions concourant au développement des compétences réalisées par ces établissements.

8.6. Les CFA qui conventionnent avec les établissements d'enseignement supérieur bénéficiant de l'exemption prévue au II de l'article L. 6316-4 du code du travail pour des actions de formation par apprentissage sont-ils, par déduction, dispensés de la certification Qualiopi ?

Non, les CFA titulaires d'un numéro d'enregistrement de déclaration d'activité et qui sont directement financés par un organisme financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail doivent être certifiés Qualiopi.

L'exemption bénéficiant aux établissements d'enseignement supérieur mentionnés au II de l'article L. 6316-4 du code du travail n'est pas étendue aux CFA qui conventionneraient avec eux.

9. Autres questions

9.1. Un organisme de formation qui sous-traite l'intégralité des formations réalisées peut-il être certifié Qualiopi ? Dans ce cadre, le sous-traitant peut-il être audité, en particulier par le biais d'une visite sur place, sur les lieux de réalisation des formations ?

Oui, tout organisme de formation déclaré est soumis à l'obligation de certification Qualiopi lorsqu'il perçoit des fonds des organismes mentionnés à l'article L. 6316-1. La certification concerne toutes les formations, qu'il les réalise directement ou qu'il les sous-traite partiellement ou en totalité. Il porte la responsabilité de la qualité pour son sous-traitant, conformément à l'indicateur 27 du guide de lecture du référentiel national qualité.

Dans le cas où il ne réalise aucune formation lui-même et sous-traite la réalisation de l'ensemble des actions à des sous-traitants, il devra mettre en place les dispositions nécessaires pour être en mesure de s'assurer du respect du référentiel national qualité par ses sous-traitants.

L'audit portera sur l'ensemble des indicateurs, pas seulement l'indicateur 27. Cependant, le sous-traitant n'étant pas certifié, il ne sera pas audité directement. Il reviendra à l'organisme de formation portant la demande de certification Qualiopi d'apporter les éléments de preuve du respect des indicateurs, en réclamant le cas échéant les justificatifs à ses sous-traitants.

S'agissant du lieu de réalisation de l'audit, l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit prévoit, à l'article 1^{er}, que l'organisme certificateur réalise l'audit dans les locaux de l'organisme candidat. Toutefois, il précise que, dans le cas où l'organisme candidat ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit. Dans cette hypothèse, une partie de l'audit peut donc avoir lieu chez le sous-traitant, lieu de réalisation effective des formations. Ceci suppose l'accord de l'organisme de formation qui demande la certification, charge à lui d'obtenir l'assentiment de son sous-traitant.

9.2. Quelle est la situation des co-traitants au regard de l'obligation de certification Qualiopi ? Sont-ils concernés par les indicateurs 21 et 27 du référentiel national qualité ?

Les indicateurs 21 et 27 du référentiel national qualité ne s'appliquent pas à la co-traitance. En effet, la co-traitance est à distinguer des situations de sous-traitance.

Dans le cadre de la co-traitance, des prestataires se constituent en groupement solidaire ou conjoint afin de répondre à un marché public. Les membres du groupement sont en relation contractuelle avec l'acheteur public et sont responsables vis-à-vis de lui.

Ainsi, le mandataire ne peut porter la certification Qualiopi au nom des membres du groupement. Chaque membre du groupement, dès lors qu'il est prestataire d'actions concourant au développement des compétences et souhaite percevoir des fonds publics, doit détenir sa propre certification Qualiopi. Il atteste de sa certification auprès du pouvoir adjudicateur.

9.3. En l'absence de locaux administratifs et de lieu de réalisation des formations, l'audit initial peut-il être réalisé à distance ?

L'article 1^{er} de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité prévoit que l'audit initial est réalisé sur place, dans les locaux de l'organisme candidat. Dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, il appartient aux parties de convenir du lieu de l'audit.

En l'absence de locaux administratifs, une rencontre physique entre l'organisme certificateur et l'organisme candidat est tout de même nécessaire dans un lieu déterminé par les parties.

9.4. Un organisme de formation déjà détenteur d'un label en cours de validité délivré par une instance de labellisation est-il dispensé de la certification Qualiopi ?

Les instances de labellisation reconnues par France Compétences sont autorisées à délivrer la certification Qualiopi. Cependant, la reconnaissance de la certification Qualiopi pour un organisme de formation déjà détenteur du label n'est pas automatique.

L'organisme devra de nouveau être audité par l'instance de labellisation pour être certifié Qualiopi. Il pourra bénéficier d'une durée d'audit aménagée, conformément à l'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit. L'audit initial ne portera que sur certains indicateurs mentionnés dans le guide de lecture du référentiel national qualité⁶.

9.5. Les établissements d'enseignement supérieur réputés avoir satisfait à l'obligation de certification qualité peuvent-ils utiliser la marque Qualiopi ?

Les établissements visés à l'article L. 6316-4 II du code du travail sont réputés avoir satisfait à l'obligation de certification. Ils bénéficient du droit d'usage de la marque Qualiopi, dans les conditions prévues au règlement d'usage de la marque et ses annexes (charte graphique et charte d'usage). Ils peuvent utiliser la marque en apposant la mention dédiée : « L'article L.6316-4 II du code du travail reconnaît la qualité de l'établissement d'enseignement supérieur au titre des 4 catégories d'actions concourant au développement des compétences. »

9.6. Un organisme de formation certifié déménage et change de région. On lui attribue un nouveau numéro de déclaration d'activité. Peut-il conserver sa certification malgré le changement de numéro de déclaration d'activité ?

En cas de déménagement, l'organisme de formation déclare son changement d'adresse à la DREETS de sa région d'origine. Le service régional de contrôle informe la DREETS de sa région d'arrivée qui procède à l'enregistrement d'une nouvelle déclaration d'activité et lui attribue un nouveau numéro.

Pour autant, l'organisme de formation conserve sa certification. A cet effet, il demande à l'organisme certificateur l'émission d'un nouveau certificat mis à jour avec le nouveau numéro de déclaration d'activité et la nouvelle adresse. L'audit de surveillance ou de renouvellement permettra de vérifier l'impact des changements liés au déménagement sur la qualité de l'organisme.

⁶ Ces indicateurs sont listés en annexe du guide de lecture : indicateurs communs 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32 et tous les indicateurs spécifiques.

9.7. Quelles sont les modalités de certification Qualiopi d'un organisme de formation étranger ayant un site de formation en France et souhaitant percevoir des fonds de la part des financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 du code du travail ?

Un organisme de formation dont le siège social se situe à l'étranger et qui exerce une partie de son activité sur le territoire français dépose une déclaration d'activité et désigne un représentant domicilié en France habilité à répondre en son nom aux obligations légales, conformément à l'article R. 6351-3 du code du travail.

Par conséquent, le représentant en France de l'organisme étranger devra répondre du respect des critères du référentiel national qualité au nom de l'organisme étranger. Les audits seront réalisés auprès du représentant en France, à qui il reviendra de récupérer auprès de l'organisme étranger les éléments de preuve nécessaires.

En l'absence de locaux dédiés à la réalisation des actions, l'organisme certificateur et le représentant en France pourront convenir du lieu de réalisation de l'audit.

9.8. Quelle antériorité est prise en compte lors de l'audit initial pour apprécier les indicateurs du référentiel ?

L'organisme certificateur définit la période sur laquelle seront examinés les indicateurs du référentiel. Dans le cas où le référentiel national qualité n'a pu être mis en œuvre durant cette période, l'audit ne portera que sur les dernières sessions organisées.

9.9. Un organisme de formation candidat à la certification Qualiopi dispense à la fois des actions financées sur fonds publics et des actions financées sur fonds privés. Les formations financées sur fonds privés seront-elles auditées lors de l'audit ?

L'audit Qualiopi porte sur des process qualité et non sur des actions en particulier. Dès lors que l'organisme de formation sollicite la certification Qualiopi sur une catégorie d'actions, l'audit porte sur l'ensemble des actions concourant au développement des compétences de cette catégorie, indépendamment de l'origine des financements.

9.10. La présence d'un personnel de l'organisme candidat est-elle obligatoire lors de l'audit ?

Oui, le plan d'audit doit mentionner le nom des personnes de l'organisme candidat à rencontrer. On entend par personnel de l'organisme le personnel interne de l'organisme, figurant sur l'organigramme transmis à l'organisme certificateur.

9.11. Un transfert de certification est-il possible entre une instance de labellisation et un organisme certificateur ?

L'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit est également applicable aux instances de labellisation. Un transfert d'une certification délivrée par une instance de labellisation vers un organisme certificateur accrédité par le COFRAC est donc possible, dans les conditions prévues à l'article 7 de l'arrêté. Dans ce cas, seule la certification Qualiopi sera transférée, le label étant attribué uniquement par l'instance de labellisation.

A l'inverse, un transfert d'une certification délivrée par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC vers une instance de labellisation n'est pas possible. En effet, les instances de

labellisation ne sont autorisées à délivrer la certification Qualiopi que dans une démarche « 2 en 1 » avec leur label : l'instance de labellisation ne peut délivrer la certification Qualiopi sans délivrer le label. Par ailleurs, dans cette situation, dans la mesure où la certification a été délivrée initialement par un organisme certificateur indépendamment du label, les dates de validité du certificat Qualiopi et du label ne coïncideraient pas, les cycles d'audit ne seraient pas similaires.

Aussi, un organisme ayant été certifié par un organisme certificateur et souhaitant à présent se tourner vers une instance de labellisation devra :

- Soit attendre la fin de validité de sa certification Qualiopi et l'audit de renouvellement pour réaliser une demande de certification à une instance de labellisation. Dans l'attente, il peut éventuellement solliciter le label seul.
- Soit repasser un audit initial avec une instance de labellisation pour obtenir une certification « 2 en 1 ». Cela suppose la rupture du contrat avec le certificateur Qualiopi et la caducité du certificat émis par l'organisme certificateur.

9.12. Quels sont les impacts d'une réorganisation d'activité entre deux structures sur la certification ?

L'impact sur la certification Qualiopi dépendra des modalités de la réorganisation.

- a) Fusion-crétion d'une nouvelle entité / fusion-absorption ou rachat d'un organisme de formation certifié par un organisme de formation non certifié

La certification Qualiopi étant associée à une entité juridique (SIREN) et à un numéro de déclaration d'activité (NDA), le transfert de la certification Qualiopi entre deux structures n'est pas autorisé. En cas de création d'une nouvelle entité résultant d'une fusion, absorption ou d'un transfert à une autre entité juridique, cette dernière devra faire une demande de certification (réalisation d'un audit initial comme un nouvel entrant). Aucun processus de certification allégé n'est prévu dans ce cadre.

- b) Fusion-absorption ou rachat d'un organisme de formation certifié par un autre organisme de formation certifié

Si un organisme certifié absorbe ou rachète un organisme de formation, c'est-à-dire que la fusion est réalisée sur un numéro de déclaration d'activité existant auquel est associée une certification Qualiopi, l'organisme certifié devra suivre la procédure d'ajout de nouveaux sites afin de pouvoir intégrer les sites issus de l'organisme absorbé à son certificat. Ces sites devront être audités, en procédant à un échantillonnage dans les conditions prévues à l'article 6 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit.

Si l'organisme qui absorbe ou rachète l'organisme de formation était constitué d'un site unique, il devra se soumettre à un nouvel audit initial en tant qu'organisme multi-sites.

