

Rédacteur	Mylène ELARD	<i>Mylène ELARD</i>
Vérificateur	Ahmed BAHRI	<i>Ahmed BAHRI</i>
Approbateur	Joseph BUSCAINO	LABEL QUALITE SYSTEME S.A.S. Capital 37 000 € Av. de Bruxelles - 25 Allée de Berlin 83500 LA SEYNE SUR MER Tel: 04 94 06 19 90 SVA Intracommunautaire FR 77 478 514 052 SIRET 478514052 00024 - APE 7312B

Ce document appartient à LQS. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autre que ceux définis par LQS ne sont permises sans autorisation écrite.

Table des matières

1. Objet.....	4
2. Domaine d'application.....	4
3. Documents de référence.....	4
4. Acceptation de la procédure de certification - PRO01-01.....	5
5. Impartialité et gestion des conflits d'intérêts.....	5
5.1. Politique d'impartialité.....	5
5.2. Identification et gestion des risques liés à l'impartialité.....	5
5.3. Engagements des personnes impliquées.....	6
5.4. Séparation des fonctions.....	6
5.5. Relations avec des entités juridiques liées ou séparées.....	6
5.6. Supervision de l'impartialité.....	7
6. Le processus de certification.....	7
7. Demande de certification.....	7
7.1. Cas des organismes « nouveaux entrants ».....	9
7.2. Cas des organismes multisites.....	10
7.3. Cas de transfert de certification.....	11
7.4. Cas des autoentrepreneurs, entreprises individuelles.....	13
7.5. Nouvelle demande après un refus ou un retrait de certification.....	14
7.6. Cas d'une demande d'extension de certification.....	14
8. Contractualisation.....	14
8.1. Facturation.....	18
9. Analyse de la faisabilité.....	18
10. Planification de l'audit.....	19
10.1. Sélection et nomination de l'équipe d'audit.....	19
11. Réalisation de l'audit.....	20
11.1. Évaluation.....	20
11.2. Non-conformité.....	23
11.3. Revue de l'évaluation.....	24
11.4. Décision de certification.....	25
11.5. Surveillance du cycle de certification.....	26
11.6. Renouvellement de la certification.....	28
11.7. Audit complémentaire.....	29
11.8. Évaluation supplémentaire.....	30
11.9. Audit à distance.....	30

12.	Réduction de la certification.....	31
13.	Suspension de la certification	31
14.	Retrait de la certification	32
14.1.	Perte, caducité ou attribution d'un nouveau numéro de déclaration d'activité (NDA).....	33
15.	Pré-audit	34
16.	Gestion des plaintes et appels	35
17.	Traitement des signalements.....	36
18.	Règles d'usage des marques	36
18.1.	Marque QUALIOPI.....	37
18.2.	Marque LABEL QUALITÉ SYSTÈME	38
18.3.	Logo COFRAC.....	38
19.	Enregistrements, publication et transmission des informations	39
19.1.	Enregistrements relatifs au client	39
19.2.	Publication et transmission des informations.....	39
19.3.	Liste des organismes certifiés, suspendus ou retrait de certification	39

Certification de Système de Management – Historique des modifications			
Indice	Page	Date	Description
AH		20/10/2025	Restructuration complète du document (nouveau plan détaillé). Refonte des chapitres sur la suspension, le retrait et la réduction de périmètre (intégration des délais réglementaires). Création d'un chapitre dédié à la perte, la caducité ou la réattribution du numéro de déclaration d'activité (NDA) incluant les cas de fusion, absorption et transformation d'entrepreneur individuel. Intégration du traitement des signalements conformément à l'article 5 bis de l'arrêté du 31 mai 2023. Clarification des cas particuliers : transferts, nouveaux entrants, multisites, extensions, refus et retraits. Ajout d'audits spécifiques (audit complémentaire, audit à distance, audit de transfert). Mise à jour des références légales Harmonisation des délais de traitement des non-conformités et des procédures contradictoires. Renforcement des obligations clients et intégration des exigences ISO/IEC 17065:2012. Actualisation du tableau de traitement des suspensions et retraits. Ajout de précisions sur la notification des décisions et Processus de décision et procédure contradictoire Changement de rédacteur et vérificateur.

1. Objet

Cette procédure décrit les modalités suivies par LQS pour répondre efficacement à une demande de certification faite par un client. Elle définit au niveau de LQS les différentes étapes de la certification, les prestations et les responsabilités ainsi que tous les documents permettant la formalisation et l'enregistrement de chacune de ces étapes.

Les étapes décrites dans ce document visent à satisfaire les exigences des normes ISO 17065 v2012 et à la réglementation applicable.

2. Domaine d'application

La procédure de certification s'applique à toute demande de certification émise par un prestataire d'action concourant au développement des compétences qui entre dans le champ d'application des dispositions relative à la formation professionnelle selon l'article L.6316-1 du code du travail, à savoir :

- Les prestataires dispensant des Actions de Formation Continue (AF) ;
- Les Prestataires de Bilans de Compétences (CBC) ;
- Les Prestataires d'accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) ;
- Les Centres de Formation par Apprentissage (CFA).

3. Documents de référence

Textes légaux et réglementaires

- Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 – pour la liberté de choisir son avenir professionnel
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R 6316-3 du code du travail.
- 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 modifié du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au Référentiel National Qualité.
- Ordonnance n° 2020-387 du 1^{er} avril 2020 portant mesures d'urgences en matière de formation professionnelle.
- Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle.
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.
- Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation.

Normes et référentiels techniques

- NF EN ISO/IEC 17065 – Exigences pour les organismes certifiant les produits, procédés et services.
- Guide de lecture du Référentiel National Qualité dans sa dernière version en vigueur.
- Guide Questions – Réponses Qualiopi publié par la DGEFP.

Documents COFRAC

- CERT CPS INF 02 – programme de certification Qualiopi (version en vigueur).
- CERT CPS REF 46 – exigences spécifiques COFRAC pour la certification (version en vigueur).

Documents sur la marque Qualiopi

- Règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 – logo Qualiopi (version applicable).
- Charte d'usage de la marque Qualiopi – règles d'utilisation de la marque dans les communications (versions applicables).

4. Acceptation de la procédure de certification - PRO01-01

La signature de la proposition commerciale par le client vaut acceptation pleine et entière de la présente procédure de certification en vigueur et des CGV.

Toute mise à jour du présent document est applicable à la date précisée par LQS lors de son information auprès des clients et mise à disposition sur le site internet www.lqs.fr

En cas de désaccord avec les modifications de la présente procédure, le client dispose de 14 jours ouvrés pour prononcer une rupture de contrat sans frais.

5. Impartialité et gestion des conflits d'intérêts

LQS s'engage à garantir l'impartialité de l'ensemble de ses activités de certification. Cet engagement s'applique à toutes les étapes : audit, revue, décision, surveillance, et gestion des dossiers clients.

5.1. Politique d'impartialité

- LQS applique une politique de neutralité stricte.
- Aucun service de conseil, de pré-évaluation ou de formation lié à l'obtention de la certification n'est proposé ou recommandé.
- Aucun organisme de conseil ou consultant n'est promu, recommandé ou lié commercialement à LQS.
- LQS ne déclare ni ne suggère que la certification serait plus facile, plus rapide ou moins onéreuse via un prestataire identifié.

5.2. Identification et gestion des risques liés à l'impartialité

- Un tableau de maîtrise des risques liés à l'impartialité (GR20) est maintenu à jour. Il identifie les risques liés aux activités, aux personnes, aux relations commerciales ou organisationnelles.
- Ce tableau est analysé annuellement et présenté au comité d'impartialité.

5.3. Engagements des personnes impliquées

- Aucune personne impliquée dans des prestations de conseil, formation ou accompagnement relatives à Qualiopi ne peut siéger au comité de certification. De même, aucun membre du comité ne peut être certifié Qualiopi par LQS ou détenir un intérêt commercial direct ou indirect dans une entreprise concurrente des clients. Des déclarations d'intérêts signées sont recueillies et analysées avant toute participation.
- Tous les personnels de LQS, auditeurs, évaluateurs techniques, membres du comité de certification, prestataires ou personnels administratifs signent un engagement écrit :
 - À respecter l'impartialité ;
 - À ne pas intervenir en cas de conflit d'intérêt ;
 - Et à respecter la confidentialité des informations traitées.
- Aucun intervenant n'est autorisé à évaluer un client avec lequel il a eu une relation de conseil, d'emploi ou de formation dans les deux dernières années.

5.4. Séparation des fonctions

Les fonctions commerciales, techniques, d'évaluation et de décision sont clairement séparées. Les auditeurs ne participent jamais à la revue ou à la décision de certification de leurs propres dossiers.

Le comité de certification est composé de membres indépendants, sans lien commercial avec les clients évalués.

5.5. Relations avec des entités juridiques liées ou séparées

LQS peut entretenir des liens juridiques ou fonctionnels avec d'autres entités, par exemple par la présence d'un actionnaire ou d'un dirigeant commun. Ces entités peuvent exercer des activités dans des domaines similaires ou connexes à ceux de LQS.

Conformément aux articles 4.2.6 à 4.2.9 de la norme ISO/IEC 17065, LQS a mis en place une politique stricte de séparation des fonctions et de prévention des conflits d'intérêts.

En particulier :

- Aucune personne impliquée dans les activités de certification (audit, revue, décision, comité) ne peut intervenir au sein d'une entité liée ou séparée susceptible de fournir des prestations de conseil ou de formation sur les référentiels concernés ;
- Toute situation de lien entre un intervenant de LQS et une entité externe fait l'objet d'une évaluation documentée du risque d'impartialité, et de mesures de prévention adaptées (exclusion de certaines fonctions, séparation organisationnelle, clauses contractuelles, etc.) ;
- LQS veille à ce qu'aucune communication ne suggère une relation commerciale entre la certification délivrée et une entité de conseil identifiée, ni que la certification serait facilitée par une relation tierce ;

Ces dispositions sont vérifiées annuellement et supervisées par le comité d'impartialité.

5.6. Supervision de l'impartialité

Un comité d'impartialité est constitué. Il est composé de parties prenantes représentatives, et chargé de :

- Superviser l'application des engagements d'impartialité,
- Analyser les risques liés aux conflits d'intérêt,
- Proposer des mesures correctives en cas de dérive ou de signalement.

6. Le processus de certification

Un cycle de certification est d'une durée de 3 ans à partir de la date de délivrance du certificat. Le cycle de certification comprend l'audit initial ou renouvellement et l'audit de surveillance réalisé entre le 14^{ème} et 22^{ème} mois à partir de la date de début de cycle.

Le processus de certification se déroule comme suit :

- Demande de certification ;
- Contractualisation ;
- Analyse de faisabilité - Revue de demande ;
- Planification de l'audit ;
- Réalisation de l'audit initial ou de renouvellement ;
- Revue du dossier d'audit ;
- Décision de certification ;
- Audit de surveillance ;
- Audit d'extension ou demande de transfert le cas échéant ;

7. Demande de certification

À la suite du premier contact (téléphonique, courriel ou site internet), LQS fait parvenir au client une fiche d'information F01-11. Cette fiche se présente sous forme dématérialisée « GoogleForm » accessible depuis le site internet : www.lqs.fr

Cette fiche regroupe les informations nécessaires pour établir une proposition commerciale et permet :

- D'identifier l'organisme (localisation, données administratives, nombre de site...) ;
- De connaître son activité et son organisation ;
- De déterminer le domaine d'activité couvert par la certification ;
- D'identifier les informations nécessaires aux calculs de durée d'audit ;
- D'identifier les besoins de l'organisme ;
- D'établir une analyse de faisabilité ;
- D'établir une proposition commerciale.

NB : La fiche d'information F01-11 permet également de collecter toute autre donnée utile à la caractérisation complète de l'organisme (cf. exigences réglementaires en vigueur).

L'ensemble de ces informations est validé informatiquement par l'enregistrement sur le formulaire d'information « GoogleForm ».

LQS procède à une analyse des informations communiquées par le client et rédige une proposition commerciale (F01-12 ou 28 ou 14). En cas d'identification de problèmes ou d'insuffisance d'information, une demande d'informations complémentaires sera transmise au client par courriel ou téléphone.

La proposition commerciale indique le champ et le périmètre de la certification proposée, le ou les sites à auditer et couvre l'ensemble du cycle de certification à l'exclusion de tout audit ou intervention complémentaire.

La proposition commerciale est transmise au client par courriel, accompagnée des CGV (F01-01) et de la procédure de certification (PRO01-01).

La durée prévue pour les différents audits peut être révisée afin de prendre en compte les caractéristiques et changements au sein de l'organisme (extension ou réduction de la portée de certification, etc...), mais aussi tout changement inhérent aux règles de certifications fixées par le législateur, le COFRAC ou LQS.

Le calcul des temps d'audit est justifié dans la partie « notre offre technique et commerciale ». Le calcul des temps d'audit est réalisé 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, dans le respect des exigences de l'Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail.

Applications au 1er septembre 2023 sur les durées d'audit

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

A chaque nouvel audit (extension, surveillance, renouvellement) le dernier Bilan Pédagogique et Financier de l'organisme est demandé afin de vérifier s'il y a eu un changement de tranche de chiffre d'affaires. Dans ce cas, la durée d'audit sera révisée.

Détail des temps d'audit

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 - 1°	L.6313-1 - 2°	L.6313-1 - 3°	L.6313-1 - 4°	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA ≥ 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA ≥ 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

Source : Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail.

7.1. Cas des organismes « nouveaux entrants »

A compter du 1^{er} septembre 2023, un nouvel entrant est défini comme :

- Un prestataire 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, ou qui n'a pas d'activité sur la catégorie sur le dernier BPF déclaré.

À défaut du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité, l'organisme doit présenter la copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois et transmettre à LQS son récépissé de NDA dès réception de ce dernier, sans quoi le certificat ne pourra pas être délivré.

Un nouvel entrant a l'obligation de mettre en œuvre une prestation sur la ou les catégories demandées avant la certification. Les indicateurs 2, 3, 12, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32 du référentiel font l'objet de modalités d'audit adaptées. Pour ces indicateurs, l'auditeur n'examine que la formalisation du processus à l'audit initial, la mise en œuvre est vérifiée à l'audit de surveillance. De ce fait, une adaptation a été mise en place par l'arrêté du 31 mai 2023, l'organisme

nouvel entrant bénéficie d'une durée supplémentaire de 0.5 jour pour assurer la démonstration de la conformité lors de l'audit de surveillance.

7.2. Cas des organismes multisites

Un organisme multisite est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées.

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

(Un organisme multisite n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites.

La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Pour être qualifié de multisite :

- 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-traité ;
- 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 LQS, qu'il remplit ces différents critères.

L'audit d'un ou de nouveaux sites avant leur ajout sur le certificat peut être réalisé à distance ou sur site, à l'appréciation de LQS dans les mêmes conditions citées dans le chapitre audit de surveillance.

L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites.

L'échantillonnage est constitué, hormis la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle (si elle est lieu de réalisation de formation, elle comptera comme un site annexe à part entière), selon les modalités suivantes :

- **Audit initial et de renouvellement** : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, et arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par LQS ;
- **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 à minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, LQS peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et sous justification.

Si une ou des non-conformités, sont identifiées sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par ces non-conformités. Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale.

Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

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

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

Ajout de sites :

- Si l'organisme multisite souhaite ajouter un nouveau site, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit.
- Si l'organisme multisite souhaite ajouter plusieurs nouveaux sites, un échantillonnage des sites à auditer est réalisé par LQS.

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, LQS audite la fonction centrale.

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.

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

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

7.3. Cas de transfert de certification

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

L'organisme candidat transmet sa demande à LQS en complétant la fiche d'information disponible sur le site internet www.lqs.fr.

L'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de quinze jours à LQS une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier. Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, LQS peut en faire signalement à l'instance nationale d'accréditation (COFRAC). Ces documents peuvent également être donnés par l'organisme demandeur du transfert.

En l'absence de dossier d'audit détaillé transmis par l'ancien organisme certificateur, ou si l'analyse de recevabilité réalisée par LQS le justifie, un audit complémentaire est mis en œuvre avant toute décision de reprise de la certification. Cet audit porte a minima sur la vérification de la conformité au référentiel par l'analyse d'une action réalisée depuis le précédent audit, pour chaque catégorie d'action concernée. Les résultats de cette évaluation conditionnent la reprise ou le refus du transfert.

L'examen avant transfert est réalisé par un membre du comité de certification dans les mêmes conditions de qualification des personnes intervenant dans le process (vérification des données préalables, examen documentaire et recevabilité de la demande).

La Directrice Administrative et Opérationnelle ou le Président vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

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

- De reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet un certificat ;
- D'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée ;
- De refuser la reprise de la certification. Les motifs sont motivés par écrit à l'organisme.

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

Dans le cas d'un transfert de certification, le nouveau dossier est examiné par le Comité de Certification. Le membre du comité de certification prenant la décision de certification est différent de celui ayant réalisé l'examen avant transfert.

Un compte-rendu de recevabilité du transfert est réalisé à chaque demande client. Le transfert est accepté uniquement si les 2 conditions suivantes sont satisfaisantes :

- Si la check-list avant transfert (F01-20) est validée par la Directrice Administrative et Opérationnelle ;
- Si la check-list validation de transfert (F01-21) est complétée par un membre du Comité de Certification et validée par le Président de LQS.

La recevabilité du transfert prend en compte les points suivants :

- La certification du client entre dans la portée de l'accréditation de l'organisme de certification précédent ;
- La certification du client entre dans la portée de l'accréditation de LQS ;
- Les raisons de la demande de transfert ;
- Les données administratives et financières du client sont cohérentes avec la fiche d'information remplie par le client ;
- Une copie du certificat émis, le dossier des non-conformités et le plan d'actions associé ont été demandés à l'ancien Organisme Certificateur et transmis sous 15 jours ;
- Le ou les sites souhaitant transférer leur certification détiennent une certification accréditée valide ;

- La période de la dernière visite répond aux critères de certification Qualiopi ;
- Les derniers rapports d'audit, les NC non résolues, et tout document pertinent ont été reçus et revus ;
- Les réclamations / plaintes reçues et les mesures prises ont été revues ;
- Le programme d'audit mis en place par l'ancien OC a été respecté ;
- Le client est actuellement engagé avec l'administration sur la conformité réglementaire liée à la certification ;
- L'effectivité et l'efficacité des actions correctives liées à des NC majeures ont été vérifiées ;
- Les actions correctives sur les NC mineures en suspens ont été approuvées par LQS ;
- LQS a vérifié qu'aucun conflit d'intérêts n'existe entre le client et les parties impliquées dans la décision de certification ;
- Le périmètre d'activités demandées correspond à celui du certificat émis ;
- Le calcul du temps d'audit indiqué sur la proposition commerciale a été vérifié.

A l'issue de cet examen :

- Des informations complémentaires de la part du client ou de l'organisme certificateur peuvent être demandées par LQS ;
- Une visite avant transfert sur site client avant de délivrer la certification peut être réalisée par LQS ;

Si l'examen avant transfert (analyse documentaire et/ou visite avant transfert) identifie des problèmes qui empêchent la finalisation du transfert, LQS traitera le client demandant le transfert comme un nouveau client.

Si aucun problème n'est relevé pendant l'examen avant transfert, le cycle de certification doit être basé sur le cycle de certification précédent et LQS établira le programme d'audit pour le reste du cycle de certification.

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

7.4. Cas des autoentrepreneurs, entreprises individuelles

Sont considérés comme « indépendants » les formateurs assurant l'ensemble des fonctions liées à l'activité du centre de formation, incluant la gestion commerciale et administrative, la facturation ainsi que l'animation des sessions de formation.

Dans ce cadre, des dispositions spécifiques s'appliquent au processus de certification : en l'absence de locaux dédiés à la réalisation des actions de formation, le lieu de l'audit peut être défini d'un commun accord entre les parties. Il peut s'agir, par exemple, d'un espace de coworking, d'une salle louée ou de tout autre local, sous réserve du respect des exigences en matière d'hygiène et de sécurité et de confidentialité.

7.5. Nouvelle demande après un refus ou un retrait de certification

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

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

7.6. Cas d'une demande d'extension de certification

À tout moment du cycle, la certification peut être étendue afin :

- D'intégrer de nouveaux sites dans le périmètre de certification ;
- D'inclure une ou des nouvelles catégories au périmètre de certification.

Pour déterminer la durée de l'audit, LQS collecte les éléments administratifs relatifs à la réalisation d'une revue de la demande.

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

Un avenant de contrat est alors émis pour tenir compte des changements.

L'extension est généralement réalisée dans le cadre des audits de suivi afin de minimiser les surcoûts qu'elle pourrait engendrer. Les conditions complémentaires (temps additionnel, audit sur site (... peuvent s'ajouter pour l'extension de périmètre).

Dans le cas où l'organisme est mono-site et passe multisite, un audit initial doit être réalisé et un nouveau contrat est rédigé.

Dans le cas où l'organisme est déjà multisite, le client informe immédiatement LQS, un audit est effectué avant d'ajouter les sites sur le certificat. Un échantillonnage des nouveaux sites à auditer est réalisé selon le mode de calcul de la réglementation en vigueur et un avenant de contrat est rédigé.

Le comité de certification examine systématiquement les dossiers des clients certifiés demandant une extension.

En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension du champ de la certification. Si l'audit d'extension a lieu entre l'audit initial et l'audit de surveillance, il peut y avoir un impact sur la durée de ce dernier. La nouvelle catégorie sera ajoutée à l'audit de surveillance.

8. Contractualisation

Pour confirmer son accord et lancer la planification de son audit le client doit retourner à LQS :

- La proposition commerciale datée et signée ;
- L'attestation sur l'honneur (annexe 2 de la proposition commerciale pour les OF qui ne sont pas clients de LQS), datée et signée. Cette attestation confirme que l'organisme candidat n'a pas conclu de contrat de certification avec un autre organisme certificateur à la date de signature, pour la ou les catégories de certification sollicitées.

Elle atteste également que l'organisme ne fait pas l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification datant de moins de trois mois. Par cette attestation, l'organisme reconnaît que toute fausse déclaration relative aux éléments transmis à LQS, ou formulée lors de l'audit, peut entraîner un refus de certification, après mise en œuvre d'une procédure contradictoire mise en place par LQS.

ET les éléments administratifs listé sur l'annexe 1 de la proposition commerciale :

- Récépissé de la déclaration d'activité (NDA) ou preuve de dépôt de la demande d'enregistrement de déclaration d'activité datant de moins de trois mois ;
- Un KBIS ou SIRENE datant de moins de trois mois ;
- Le dernier BPF déclaré ou en l'absence de ce document, pour un organisme nouvel entrant, le montant des produits perçus par catégorie d'action à certifier relatifs à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, établi à partir des données comptables issues, selon leur statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées. Dans ce cadre, LQS peut être amené à valider cet état par l'examen, sur place, des données comptables retenues par l'organisme candidat (entrée en vigueur le 01/09/2023).
- Une présentation de l'activité (catalogue ou programmes de formation, lien du site internet ou des réseaux sociaux...) ;
- Le règlement intérieur de l'organisme ;
- Un organigramme nominatif et fonctionnel ;
- L'adresse du lieu où se déroulera l'audit si différent du site principal ;
- La période souhaitée de l'audit ;
- Le cas échéant, les preuves de certifications ou labellisation déjà obtenues, leur validité et périmètre ;

Depuis le 1^{er} septembre 2023, la mise en œuvre d'une action relevant de chaque catégorie d'action concourant au développement des compétences concernée est un prérequis pour le déclenchement de l'audit.

Par la signature du contrat de certification, le client s'engage à se conformer aux points suivants :

- (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 a) Répondant en permanence aux exigences de certification, y compris aux modifications communiquées par LQS par :
 - Le respect de l'ensemble des exigences du Référentiel National Qualité en vigueur durant toute la durée de validité de la certification.
 - La remise à LQS de tous les documents de travail nécessaires, en particulier ceux utilisés par l'entreprise, dans des délais suffisants pour permettre l'intervention de LQS.
 - La fourniture d'informations et renseignements exacts, sincères et complets à LQS, ainsi que la communication de toute information susceptible d'influencer le processus d'évaluation, d'audit ou de certification (y compris l'historique de certification et, le cas échéant, les coordonnées de son conseil).
 - La coopération pleine avec LQS lors des activités de surveillance, re certification, et autres évaluations périodiques.
- (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 c) Prenant toutes les dispositions nécessaires pour permettre l'évaluation et la surveillance, notamment en assurant l'accès aux documents, sites, matériels, personnels, et la gestion des réclamations, par :

- La mise à disposition de LQS des moyens d'accès aux sites d'intervention, ainsi que de tous les matériels et documents nécessaires à la réalisation des audits, tout au long du cycle de certification.
 - La réservation d'un environnement d'accueil adapté pour les audits comprenant au minimum une salle de réunion équipée d'une connexion Wi-Fi, permettant la tenue de l'audit dans de bonnes conditions, incluant un espace de travail calme et équipé, la disponibilité des interlocuteurs clés, et un accès à l'ensemble des informations et processus audités. Ces locaux doivent être disponibles pendant toute la durée de l'audit.
 - L'acceptation de la présence d'observateurs, à la charge de LQS.
 - La tenue d'un registre des réclamations.
 - L'engagement à garantir, pour toute personne mandatée par LQS, des conditions de travail conformes à la réglementation en vigueur en matière de sécurité, en tenant compte des connaissances actuelles des risques.
 - La mise en œuvre de toutes les mesures nécessaires pour prévenir ou lever tout obstacle à la bonne réalisation des audits par LQS, et l'engagement à adopter un comportement loyal tout au long du processus.
- (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 d) Faisant des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification par :
 - La communication d'informations exactes et conformes à la situation, tant lors de la demande de certification que tout au long du cycle de certification.
 - (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 e) Faisant un usage de la certification conforme, sans nuire à l'organisme de certification, et faisant des déclarations sur la certification qui ne soient ni trompeuses ni non autorisées par :
 - L'utilisation du certificat, des marques de certification et de toute déclaration relative à la certification de manière conforme au programme de certification, à la réglementation en vigueur, et sans induire en erreur ni porter atteinte à la réputation de LQS.
 - (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 f) Cessant immédiatement, en cas de suspension, de retrait ou d'échéance de la certification, tout usage ou communication s'y référant, et respectant les mesures prévues par le programme de certification par :
 - L'engagement à faire disparaître toute mention relative à la certification (site internet, plaquette...) et à restituer à LQS le certificat original.
 - (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 g) Fournissant, le cas échéant, des copies complètes des documents de certification, ou selon les modalités prévues par le programme de certification par :
 - L'engagement à reproduire dans leur intégralité les documents de certification en cas de transmission à autrui.
 - (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 h) Se conformant aux exigences de l'organisme de certification et/ou du programme de certification lors de toute référence à la certification dans des supports de communication (documents, brochures, publicités, etc.) par :
 - La communication exacte du périmètre certifié et ne pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités non couvertes par le périmètre de certification.
 - La modification des informations communiquées en cas de modification de périmètre de certification.

- (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 i) Se conformant à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives à la certification par :
 - Le respect des chartes d'usage et graphiques, règlement d'usage encadrant l'utilisation du logo Qualiopi et des références à la certification dans la communication.
- (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 j) Conservant un registre des réclamations liées à la conformité, en assurant le traitement approprié, la traçabilité des actions entreprises, et la mise à disposition de ces éléments à LQS sur demande par :
 - La fourniture des détails et justificatifs liés à l'instruction d'une réclamation.
 - La tenue d'un registre des réclamations relatives à la conformité de la certification, l'information de LQS sur demande, et la mise en œuvre des actions correctives nécessaires, en documentant ces interventions.
- (Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 k) Informant sans délai LQS de tout changement susceptible d'affecter la conformité (propriété, organisation, produit, coordonnées, système qualité, etc.) par :
 - La transmission à LQS d'informations relative à toute modification importante susceptible d'affecter sa capacité à rester conforme aux exigences de certification, notamment changements organisationnels, juridiques, commerciaux, modifications du produit ou des processus.
Exemples de changements :
 - la propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel ;
 - l'organisation et la gestion (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décideurs ou les techniciens) ;
 - les changements apportés au produit ou à la méthode de production ;
 - les coordonnées de la personne à contacter et les sites de production ;
 - les changements importants apportés au système de management de la qualité.
 - S'engageant à s'acquitter des sommes prévues au contrat, y compris en cas de suspension ou retrait de certification.
 - Adoptant une attitude respectueuse, déontologique et professionnelle à l'égard de l'ensemble du personnel de LQS, qu'il soit salarié ou sous-traitant.
 - Se comportant loyalement et en toute bonne foi dans toutes les relations avec LQS pendant le processus d'évaluation.
 - S'abstenant de conclure un contrat avec un autre organisme certificateur pour la même certification, même si le périmètre diffère.
 - Déclarant à LQS toute relation antérieure avec un ou plusieurs membres de son personnel dans le cadre d'une prestation distincte de la certification Qualiopi. Il comprend que toute personne ainsi impliquée ne pourra participer à l'audit, à la revue ou à la décision concernant sa certification Qualiopi.

Autorisant LQS à :

- Réaliser, dans le cadre d'un audit à distance, des captures d'écran ou tout autre élément de preuve, exclusivement à des fins de documentation de l'audit et dans le respect strict de la confidentialité ;
- Utiliser les technologies nécessaires à la réalisation de l'audit à distance ;
- Collecter et traiter les données issues de l'audit à distance, dans le respect des règles relatives à la protection des données personnelles et au secret professionnel.

L'utilisation du logo COFRAC est strictement interdite au client.

8.1. Facturation

Le paiement de la prestation d'audit est réparti comme suit :

- 40% avant réalisation de l'audit ou mise en place d'un échéancier avant audit (avec règlement immédiat si l'audit est planifié moins de 21 jours avant l'intervention et au plus tard 21 jours avant la date de l'audit si la planification est effectuée plus tôt.) ;
- 60% à l'issue de l'audit et avant la transmission de la décision de certification ou de maintien de certification ;

Les frais de déplacement peuvent faire l'objet d'une facture complémentaire après réalisation de l'audit.

9. Analyse de la faisabilité

Une fois l'ensemble des documents reçus, LQS complète le fichier de suivi clients (F01-26) qui permet de synthétiser les éléments envoyés par le client, de vérifier la complétude du dossier et de vérifier la possibilité pour LQS de réaliser la prestation de certification. Le fichier de suivi clients est enregistré automatiquement et conservé dans la GED de LQS. La revue de la demande est formalisée par le Président sur le fichier de suivi clients.

Cette revue de demande permet de garantir que :

- Les informations sur les besoins clients sont suffisantes et cohérentes pour permettre la réalisation processus de certification ;
- Toute divergence identifiée entre LQS et le client est résolue ;
- La portée de la certification est définie ;
- Les moyens permettant de réaliser toutes les activités d'évaluation sont disponibles.

Dans le cadre de l'analyse de faisabilité, LQS identifie :

- **Un ou plusieurs auditeurs pressentis**, sur la base :
 - De leurs qualifications par rapport au périmètre d'activité du client,
 - De leur impartialité (aucun lien professionnel ou contractuel avec le client dans les 2 dernières années),
 - De leur disponibilité selon la période souhaitée,
 - Et de leur localisation géographique si un audit sur site est envisagé.
- **Un ou plusieurs membres pressentis du comité de certification**, en fonction :
 - De leur compétence technique,
 - De leur impartialité,
 - Et de leur disponibilité pour assurer un traitement dans les délais.

Le processus de certification ne peut pas être mis en œuvre dans les cas suivants :

- Une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur relative à la formation professionnelle ;
- Un conflit d'intérêt pouvant nuire à l'impartialité de nos décisions ;
- Une situation géographique présentant une impossibilité technique ou un risque pour les intervenants ;

- L'absence de personnel qualifié pour répondre aux spécificités ;
- Un refus de certification d'un organisme certificateur datant d'au moins 3 mois ;
- Une rupture de contrat à la suite d'une décision de la part de LQS d'au moins 3 ans.

10. Planification de l'audit

Après analyse de faisabilité et dossier du client complet LQS propose dans un délai maximal de 30 jours calendaires. La date de réalisation de l'audit tient compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par le client.

Afin de suivre la planification des audits de certification, le fichier de suivi clients reprend l'ensemble des informations essentielles à la planification (informations clients, date de validité des certificats, suivi des audits...), l'agenda interne LQS permet de suivre les audits planifiés.

10.1. Sélection et nomination de l'équipe d'audit

LQS peut sous-traiter ses activités d'audit de certification à un auditeur indépendant.

LQS s'engage à :

- Assumer l'entière responsabilité de toutes les activités externalisées ;
- Assurer que l'organisme sous-traitant ainsi que les personnes auxquelles il fait appel respectent toutes nos exigences (procédures, formulaires, règles, ...) ainsi que les dispositions applicables à la Norme ISO 17065 version 2012 y compris en ce qui concerne les compétences, l'impartialité et la confidentialité ;
- Assurer que l'organisme sous-traitant, ainsi que les personnes auxquelles il fait appel, ne sont pas liés (ou n'ont pas été liés dans les 2 années précédentes), directement ou par le biais d'un autre employeur, à l'organisme à auditer d'une manière susceptible de compromettre l'impartialité ;
- Ne jamais externaliser les décisions quant à la délivrance, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction la suspension ou le retrait d'une certification.

L'équipe d'audit est composée d'un ou plusieurs auditeurs suivant le périmètre de certification de l'organisme et les compétences nécessaires. Application de la procédure de qualification, de surveillance et de compétences des auditeurs (PRO05-02).

L'équipe est choisie sur 5 critères :

- Les objectifs de l'audit, son périmètre, ses critères, et la durée estimée de l'audit ;
- L'impartialité vis-à-vis du client (aucun lien professionnel ou autre avec le client) ;
- La qualification dans le domaine d'activité du client pour mener à bien la tâche qui lui est confiée (F05-04) ;
- La localisation géographique du client ;
- La disponibilité par rapport aux dates d'audit demandées par le client.

Et selon :

- La liste des auditeurs qualifiés RNQ et membre du comité de certification - F05-04
- La grille de risques, qui permet d'identifier les conflits d'intérêts potentiels et de limiter le risque de relation compromettant l'impartialité.

LQS privilégie dès que possible la même équipe d'audit ou le même auditeur pour la conduite de l'audit initial et l'audit de surveillance sous réserve que cette proposition soit acceptée par le client.

Le client peut récuser tout ou partie de l'équipe d'audit en motivant son refus par écrit dans un délai maximum de 10 jours, LQS propose alors une autre composition de l'équipe d'audit.

LQS réalise l'audit dans les locaux du client ou à distance si la réglementation le permet. Toutefois, dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à l'accomplissement des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

L'ordre de mission (F02-13) rédigé et transmis à l'auditeur/trice, Il contient les informations administratives relatives à l'organisme à auditer.

L'auditeur/trice dispose d'un délai de 48 heures pour retourner l'ordre de mission complété et signé. Ce document permet de confirmer :

- L'acceptation de la mission ;
- L'absence de tout lien d'intérêt, direct ou indirect, avec l'organisme audité, et l'engagement à signaler immédiatement à LQS tout lien potentiel ;
- L'engagement à respecter les procédures et documents associés transmis par LQS.

Dès réception, le dossier du client est transmis à l'auditeur/trice depuis la GED pour prise de contact avec l'organisme dans les meilleurs délais.

L'auditeur/trice renseigne le rapport préparatoire, onglet disponible dans le tableur Excel Rapport d'audit (F02-11).

L'auditeur établit et communique ensuite à partir des informations reçues et de son ordre de mission, un plan d'audit (F02-16) au client (onglet disponible dans le rapport d'audit). Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit. Le plan d'audit est transmis à l'organisme et au bureau de LQS dans les meilleurs délais. Ce plan détermine le périmètre de l'audit, le nom des personnes à rencontrer, le planning de l'audit et les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

Si, lors de la préparation de l'audit ou lors de l'audit, l'auditeur constate des éléments nouveaux de nature à affecter le déroulement de l'audit ou la durée d'audit initialement prévue au contrat, il informe LQS dans les meilleurs délais afin d'ajuster la durée de l'audit en conséquence ou, défaut, réaliser un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit aux modalités de calcul de la durée d'audit prévues.

Pour rappel, nos auditeurs ne sont pas autorisés à délivrer de conseils durant l'audit, évitent d'avoir des exigences excessives en matière de formalisation, évitent d'avoir des « a priori » sur les méthodes à utiliser, évitent de porter des jugements de valeur sur les solutions adoptées pour le bon déroulement de l'audit.

11. Réalisation de l'audit

11.1. Évaluation

La réunion d'ouverture doit se tenir en présence de la direction et des personnes responsables des fonctions ou processus à auditer.

Le but de la réunion étant :

- Présentation des participants et une description succincte de leurs rôles ;
- Confirmation du périmètre de certification ;
- Confirmation du plan d'audit (y compris le type et le périmètre de l'audit, les objectifs et les critères), des modifications éventuelles et des autres dispositions importantes, comme la date et l'heure de la réunion de clôture, des réunions intermédiaires entre l'équipe d'audit et la direction du client ;
- Confirmation des circuits de communication officiels entre l'équipe d'audit et le client ;
- Confirmation de la disponibilité des ressources et de la logistique nécessaire à l'équipe d'audit ;
- Confirmation des points relatifs à la confidentialité ;
- Confirmation des procédures d'hygiène, d'urgence et de sécurité pour l'équipe d'audit ;
- Confirmation de la disponibilité, des rôles et de l'identité des guides et des observateurs ;
- Méthode utilisée pour rendre compte des constats d'audit y compris leur classement ;
- Information sur les conditions dans lesquelles l'audit peut se finir prématurément ;
- Confirmation que le responsable de l'équipe d'audit et l'équipe d'audit, qui représente LQS, sont responsables de l'audit et de l'exécution du plan d'audit, y compris des activités et des cheminements d'audit ;
- Confirmation du statut des constats de la revue ou de l'audit précédent, le cas échéant ;
- Méthodes et procédures utilisées pour conduire l'audit sur la base d'un échantillonnage ;
- Confirmation de la langue à utiliser pendant l'audit ;
- Confirmation du fait que, pendant l'audit, le client sera informé de l'avancement de l'audit ;
- Opportunité du client de poser des questions ;
- Désignation par le client d'un guide par auditeur pour faciliter le bon déroulement de l'audit.

Un enregistrement des personnes présentes à cette réunion d'ouverture est fait sur la liste de présence (F02-03).

L'audit se réalise sous forme d'entretien avec le personnel et par la consultation de preuves (procédures, enregistrements...). Périodiquement l'auditeur/trice fait le point sur l'avancée de l'audit et les éventuelles difficultés et en informe le client. Pour les audits sur plusieurs jours, le responsable d'audit prévoit systématiquement en fin de chaque journée ou lors du début de la journée suivante un point avec la direction du client.

L'analyse des éléments de preuves permettant d'attester la conformité au Référentiel National Qualité dans sa version en vigueur est basée sur l'échantillonnage des dites preuves par indicateur, et ce pour tous les indicateurs évalués. Seules les informations vérifiables peuvent constituer des preuves d'audit et son enregistrées dans le rapport d'audit (F02-11). Le responsable d'audit doit tenter de résoudre toute divergence d'opinion avec le client sur les preuves ou les constats d'audit. Les points non résolus doivent être enregistrés dans le rapport d'audit (F02-11) au niveau de l'avis du responsable d'audit.

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

L'organisme candidat s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. Dans le cadre des vérifications de périmètre l'auditeur peut être amené à valider les données comptables déclarées par l'organisme.

Le responsable de l'équipe d'audit revoit avec le client toute nécessité de modification du périmètre de l'audit qui se dégage au fur et à mesure de l'avancée des activités d'audit sur site et fait remonter les informations à LQS. Si lors des activités d'audit, des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit initialement prévue au contrat apparaissent, la durée de l'audit sera ajustée ou à défaut un audit complémentaire sera réalisé. LQS devra en être informé immédiatement.

Une réunion de clôture est réalisée à la fin de l'audit sous la responsabilité de l'auditeur/trice. Le but de la réunion de clôture étant :

- Procéder à une revue des constats d'audit et de toute autre information appropriée obtenue pendant l'audit, par rapport aux objectifs et aux critères de l'audit et classer les non-conformités ;
- Se mettre d'accord sur les conclusions de l'audit, en tenant compte de l'incertitude inhérente au processus d'audit ;
- Se mettre d'accord sur toute action de suivi le cas échéant ;
- Confirmer l'adéquation du programme d'audit ou identifier toute modification nécessaire pour les audits futurs (par exemple le périmètre de certification, le temps ou les dates de l'audit, la fréquence des actions de surveillance) ;
- Notifier au client que les preuves d'audit recueillies étaient fondées sur un échantillon d'informations, introduisant, de ce fait, un élément d'incertitude ;
- Présenter les conclusions de l'audit (résultats des observations) ;
- Statuer sur la nécessité de réaliser un audit complémentaire ;
- Indiquer sa recommandation à LQS sur la certification ou le maintien ;
- Présenter les informations sur les processus de traitement des plaintes et d'appel.
- Acceptation et remise des fiches de non-conformités.

Un enregistrement des personnes présentes à cette réunion de clôture est fait sur la liste de présence (F02-03).

Le client doit avoir la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'équipe d'audit et le client doivent faire l'objet d'une discussion et dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas pu être résolues doivent être enregistrées et transmises à LQS.

Le rapport d'audit - F02-11 est transmis par l'auditeur à LQS mentionne l'échantillonnage des actions réalisées par catégorie d'actions concourant au développement des compétences auditée et la justification de l'échantillonnage, ainsi que les éléments de preuve apportés par l'organisme candidat et consultés lors de l'audit. Les conclusions de l'audit sont datées et signées par l'auditeur et retournées à LQS sous 8 jours, celles-ci seront vérifiées avec la fiche de revue F02-15 par la Directrice Administrative et Opérationnelle ou par un expert technique et seront transmises au Comité de Certification dans le cas d'un audit initial, d'extension ou de renouvellement.

Le dossier relatif à l'audit est transmis par l'auditeur via son accès sur le Drive de LQS, il doit comprendre :

- Le plan d'audit (F02-16) ;
- Le rapport préparatoire (F02-11) ;
- Le rapport d'audit (F02-11) ;
- La liste de présence et PV de clôture (F02-03) ;
- La ou les FNC (F02-17).

11.2. Non-conformité

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

La non-conformité mineure (NCm) consiste en une prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.

La Non-conformité majeure (NCM) résulte de la non-prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

Les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures. Les autres indicateurs du référentiel peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures en fonction de leur impact sur la qualité de la prestation.

Les éléments pouvant conduire à une non-conformité mineure ou majeure sont indiqués dans le Guide du Référentiel National Qualité en sa version en vigueur.

Lorsqu'un organisme candidat sollicite la certification sur différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie les catégories d'actions concernées.

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

L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure.

Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

Modalités de traitement :

Type de non-conformité	Définition	Délais pour le plan d'action	Délais de mise en œuvre	Vérification de la levée	Conséquences si non-levée
Mineure (NCm)	Prise en compte partielle d'un indicateur sans remise en cause de la qualité	15 jours	6 mois	À l'audit suivant	Requalifiée en NCM si non levée
Majeure (NCM)	Non prise en compte totale ou partielle remettant en cause la qualité	15 jours	3 mois	Sur preuve ou lors d'un audit complémentaire	Suspension ou refus de certification
≥ 5 NC mineures	Cumul de 5 NCm lors d'un audit	15 jours	-	-	Requalifiées en NCM
≥ 8 NC mineures ou majeures	Cumul de 8 NC lors de l'audit	15 jours	-	Lors d'un audit complémentaire réalisé dans les délais compatibles avec le levée des NC majeure	Suspension ou refus de certification

- Chaque non-conformité donne lieu à l'ouverture d'une fiche de non-conformité (F02-17) devant être acceptée par l'organisme ;
- L'organisme analyse les causes de la non-conformité et propose un plan d'action sous 15 jours ;
- Les délais de mise en œuvre des actions correctives sont définis en fonction de la gravité :
NCm : actions correctives à mettre en œuvre sous 6 mois, vérifiées lors de l'audit suivant.
NCM : actions correctives à mettre en œuvre sous 3 mois, vérifiées sur preuve ou audit dédié.

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

11.3. Revue de l'évaluation

La revue (F02-15) est réalisée par une personne n'ayant pas participé aux activités d'évaluation et a pour but :

Pour la première revue réalisée par l'assistante administrative :

- Vérification de la présence de l'ensemble des éléments composant le dossier d'audit ;
- Vérification de la bonne complétude du dossier d'audit ;
- Identification des NC appliquées le cas échéant.

La revue réalisée par la Directrice Administrative et Opérationnelle ou l'expert technique vise à vérifier :

- Identification de l'OF ;
- Nom et l'adresse du client et de la personne représentant le client ;
- Le type d'audit ;
- Les critères de l'audit ;
- Les objectifs de l'audit ;
- Le périmètre d'audit, notamment l'identification des unités organisationnelles ou fonctionnelles ou les processus audités, ainsi que la durée de l'audit ;
- La bonne utilisation et de la marque LQS et Qualiopi ;
- La non-utilisation du logo avant certification le cas échéant ;
- Tout écart par rapport au plan d'audit et les raisons expliquant ces écarts ;
- Tout élément significatif ayant des effets sur le programme d'audit ;
- L'identification du responsable de l'équipe d'audit, des membres de l'équipe d'audit et des personnes accompagnantes ;
- Les dates et les lieux où les activités d'audit (sur site ou en dehors, sites permanents ou temporaires) ont été réalisées ;
- Les constats (non-conformités), les références aux preuves et les conclusions de l'audit, correspondant aux exigences du type d'audit ;
- Les constats d'audit résumant la conformité et détaillant la non-conformité doivent être identifiés, classés et enregistrés pour décider, en toute connaissance de cause, de la délivrance ou du maintien d'une certification ;

- Un constat de non-conformité sera enregistré par rapport à une exigence spécifique / critère spécifique et comportera un énoncé clair de la non-conformité, identifiant en détail les éléments objectifs sur lesquels repose la non-conformité. Les non-conformités doivent faire l'objet d'une discussion avec le client, en vue de s'assurer que les éléments de preuve sont exacts et que les non-conformités sont bien comprises. L'auditeur s'abstiendra d'avancer les causes des non-conformités ou de préconiser des solutions ;
- Le responsable de l'équipe d'audit tentera de résoudre toute divergence d'opinion entre l'équipe d'audit et le client sur les preuves ou les constats d'audit. Les points non résolus doivent être enregistrés ;
- Toute modification significative affectant le client depuis la réalisation du dernier audit ;
- Tout problème non résolu, le cas échéant ;
- Une déclaration de non-responsabilité indiquant que l'audit est basé sur un processus d'échantillonnage des informations disponibles.

11.4. Décision de certification

Le dossier du client est transmis au Comité de certification avec un ordre de mission pour les membres du comité – F03-13.

LQS garantit que les personnes ou les comités qui prennent les décisions d'octroi ou de refus de la certification, d'extension ou de réduction du périmètre de la certification, de suspension ou de rétablissement de la certification, de retrait ou de renouvellement de la certification, sont différentes de celles ayant réalisées les audits / l'évaluation. La ou les personnes chargées de décider de la certification ont les compétences appropriées.

Le comité de certification peut demander des compléments d'informations.

Le Comité renseigne la fiche de décision du comité de certification Qualiopi - F03-11 pour attribuer ou non la certification en fonction de l'avis de l'auditeur/trice. La décision du comité est transmise à LQS au maximum 30 jours après réalisation la revue du dossier d'audit.

Après avis favorable du comité de certification, un certificat est émis par LQS qui vérifie la validité du NDA de l'organisme candidat à partir de la liste publique mentionnée à l'article L.6351-7-1 du code du travail avant la délivrance du certificat.

Le certificat comporte les informations suivantes :

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

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

Si LQS constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de

l'organisme audité, il engage une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire.

En cas de refus de certification, LQS en informe le client en précisant les raisons. Le contrat de certification est rompu de plein droit. Si le client souhaite réitérer le processus de certification, un nouveau dossier de certification devra être mis en place en recommençant la démarche à zéro, sous respect du délai légal de 3 mois pour une nouvelle demande de certification après un refus.

Le certificat est valable pendant trois ans à compter de la date de validité qui est la date de décision du comité de certification et sous réserve que l'organisme réalise son audit de surveillance dans les temps réglementaires.

La liste de clients certifiés par LQS et la liste des suspensions et retraits émise par LQS sont accessibles au public et donc communiquées sur demande. Si LQS doit divulguer à un tiers des informations relatives à un client ou à une personne, LQS devra demander un consentement écrit à ces derniers.

LQS communique à la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) les informations permettant de connaître le statut de la certification pour l'ensemble de ses clients. Ces informations sont ensuite mises à jour dans la liste publique des organismes de formation professionnelle, publiée sur le site web du ministère du travail.

Évaluation des auditeurs

Pour donner suite aux audits, LQS envoie à chaque client un questionnaire de satisfaction client (Google form) afin de connaître l'appréciation de la prestation d'audit.

En cas de problèmes soulevés par le client, l'auditeur sera averti pour mise en place d'une action corrective.

Ce questionnaire est utilisé par LQS dans le cadre de :

- L'évaluation des auditeurs ;
- Le suivi de la satisfaction des clients ;
- L'amélioration des process interne de LQS.

Une évaluation sur le terrain est aussi mise en place par LQS dans le cadre de son accréditation pour vérifier la prise en compte par les auditeurs des procédures LQS.

11.5. Surveillance du cycle de certification

L'audit de surveillance est planifié entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois après la date de certification pour les organismes avec un cycle de 3 ans (certifiés après le 1^{er} janvier 2021) et entre le 14^{ème} et le 28^{ème} mois pour les organismes avec un cycle de certification de 4 ans (organismes certifiés avant le 1^{er} janvier 2021).

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel RNQ en vigueur est toujours appliqué. Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel.

L'arrêté du 31 mai 2023 prévoit que l'organisme certificateur collecte auprès du prestataire, les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives de l'organisme, notamment :

- Les coordonnées du dirigeant ;

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

Lors de l'audit de surveillance, LQS procède à minima à une revue des indicateurs suivants :

- Les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités à l'audit initial. Une attention particulière est alors prêtée à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place ;
- Les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures (indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 applicables selon la catégorie d'action concernée) ;
- Les indicateurs 1, 17, 19 et si applicable l'indicateur 3 du référentiel national ;
- 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 ;

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

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

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

LQS transmet à ses organismes certifiés une demande de mise à jour du dossier administratif via le fichier Mise à jour avant audit de surveillance. Cette mise à jour permet à LQS de vérifier :

- Le statut de nouvel entrant ou non en audit initial ;
- Le temps d'audit applicable en audit de surveillance ;
- La réalisation éventuelle d'une extension de la certification ;
- L'ajout éventuel d'une catégorie à la certification ;
- Le risque identifié sur le ou les audits précédents.

Conditions pour réaliser un audit de surveillance à distance

L'audit de surveillance peut être réalisé à distance si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- Analyse de risques jugée faible ;
- Aucune augmentation significative du volume d'activité ;
- Absence de modification du contexte d'activité ;
- Pas de changement de direction
- Aucun ajout ou retrait de site complémentaire ;
- Absence de réclamation ou plainte
- Moins de 7 non-conformités lors des audits précédents ;
- Pas d'extension ou de retrait de certification ;
- Les TIC proposées sont jugées efficaces pour permettre le bon déroulement de l'audit, conformément au code IAF MD4.

Exigences liées à l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC)

L'audit à distance n'est confirmé que si les TIC proposées sont validées selon les critères suivants:

- Leur efficacité est vérifiée en amont dans le rapport préparatoire (F02-11) ;
- Elles font l'objet d'un accord préalable entre LQS et l'organisme, notamment sur la conformité réglementaire et la sécurisation de l'information et des données ;
- Elles sont identifiées dans le plan d'audit (F02-16) ;
- Leur efficacité est évaluée dans le rapport d'audit final (F02-11).

Conditions nécessitant un audit de surveillance sur site

- Audit initial réalisé à distance ;
- Analyse de risques jugée forte ;
- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par LQS ;
- Pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de LQS et en fonction des deux cas précités ;
- À la demande de l'organisme audité.

Durant l'audit, l'auditeur/trice conduit l'analyse :

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

Les documents d'audit sont retournés à LQS sous 8 jours ceux-ci sont vérifiés (F02-15) par la Directrice Administrative et Opérationnelle. Le maintien de certification est statué par le président de LQS.

Le Comité de Certification peut être saisi pour avis ou révision du dossier.

11.6. Renouvellement de la certification

LQS contacte ses clients environ 6 mois avant la fin de leur cycle et leur propose de compléter la fiche d'informations F01-11 afin de pouvoir rédiger une nouvelle proposition commerciale.

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur site avant la date d'échéance du certificat. Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat et dans des délais compatibles avec la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles.

L'audit de renouvellement est réalisé conformément au déroulement d'un audit initial, en vérifiant le cas échéant la mise en œuvre des actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors de ou des audits précédents. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

Si LQS n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou si elle n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification ne peut pas être recommandé et la validité de la certification ne sera pas prolongée. Le client sera informé et les conséquences lui seront expliquées.

Dans le cas où la demande de renouvellement de la certification est adressée à un organisme certificateur différent de celui ayant délivré la certification antérieure, la déclaration sur l'honneur mentionnée à l'article 1^{er} est remplacée par une déclaration de l'organisme candidat attestant qu'il n'a pas conclu un nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées. (Cf. F01-28 attestation sur l'honneur), elle mentionne la date de fin de la certification en cours de validité.

LQS 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.
- Le cas échéant, les réclamations reçues, les suspensions ou retrait de certification.

L'audit de renouvellement donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat pour le nouveau cycle à venir.

La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification.

En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

11.7. Audit complémentaire

Un audit complémentaire est une prestation payante, généralement réalisé sur une demi-journée (sur site ou à distance) et peut être déclenché :

- Lors d'un trop grand nombre de non-conformités (= ou > à 8). Ce nouvel échange avec l'auditeur permet d'apporter des éléments de preuve complémentaire pour lever les non-conformités.
- Lors d'une mauvaise gestion du temps lors des démonstrations de conformité. En effet, la durée du temps étant réglementaire, le plan d'audit doit être respecté.
- Pour recueillir des compléments d'informations nécessaires pour prononcer une décision de certification ;
- Pour instruire si besoin les demandes de transfert de certification ;

- Dans le cas de non-conformité(s) majeure(s) non traitée(s) dans les délais ;
- Si, lors de l'audit, LQS constate des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit initialement prévue au contrat, il ajuste la durée de l'audit en conséquence ou, à défaut, réalise un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit initial aux modalités de calcul de la durée d'audit prévues ;
- En cas de signalement concernant le non-respect du Référentiel National Qualité par un organisme certifié, LQS enregistre et traite ce signalement selon les exigences de la norme internationale d'accréditation applicable au traitement des plaintes. S'il le juge nécessaire LQS réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, afin de vérifier la conformité de l'organisme au référentiel. Cet audit peut conduire à la constatation de non-conformités.

L'audit complémentaire peut être réalisé à distance (seulement si les exigences relatives à l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) sont remplies).

L'audit complémentaire fait l'objet d'un compte-rendu d'audit conformément aux dispositions établies pour la réalisation d'un audit. Les preuves recueillies lors de la conduite de cet audit complémentaire seront formalisées dans le rapport d'audit.

11.8. Évaluation supplémentaire

Cette disposition sera applicable **à compter du 1^{er} janvier 2026**.

En présence d'éléments remettant en cause la réalité et/ou l'efficacité de l'audit réalisé, le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) peut déclencher une évaluation supplémentaire chez le prestataire certifié ou candidat ayant pour objectif de vérifier que les rapports d'audit produits par LQS sont en cohérence avec la situation du prestataire certifié.

La visite de confirmation est réalisée en présence d'un représentant de LQS soit sur le site du prestataire s'il dispose de locaux en propre ou à défaut au siège social de LQS.

La durée d'intervention de l'équipe d'évaluation est dimensionnée pour tenir compte du temps nécessaire pour réaliser ces visites en fonction notamment du nombre de catégories d'action à vérifier. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport traité selon les dispositions prévues pour la décision dans le règlement d'accréditation – CERT REF 05).

Cette évaluation supplémentaire n'est pas facturée à l'organisme.

11.9. Audit à distance

L'utilisation des TICs pour les audits à distance est possible après accord entre l'auditeur et l'organisme audité. L'acceptation de la proposition commerciale de certification vaut acceptation de l'utilisation des TICs, sous réserve de :

- Un environnement calme, réduisant les nuisances sonores,
- Une vérification régulière de la bonne compréhension des échanges par l'auditeur (validation, reformulation...),
- La tenue obligatoire des réunions d'ouverture et de clôture,
- La préservation de la confidentialité des documents et des conversations.

Aucun enregistrement vidéo ou audio ne peut être réalisé par le client ou l'auditeur.

12. Réduction de la certification

La portée de la certification peut être réduite dans les cas suivants :

- **À la demande du client** (réduction volontaire), lorsqu'il ne souhaite plus être certifié sur une ou plusieurs catégories d'actions ;
- **À la suite d'une non-conformité constatée lors d'un audit** (réduction imposée), lorsque les exigences du référentiel ne sont plus respectées pour tout ou partie des catégories d'actions certifiées ;

Dans ces situations, la certification est arrêtée de manière immédiate sur les catégories concernées. Le client n'est plus autorisé à faire référence à la certification sur ces catégories, qui sont retirées du certificat sans préavis.

En cas de réduction de portée, LQS met en œuvre les actions prévues dans le programme de certification, notamment :

- La mise à jour des documents officiels de certification ;
- La modification des informations destinées au public ;
- L'ajustement ou la suppression des autorisations d'usage des marques.

Ces ajustements sont réalisés sans délai, afin d'assurer une information claire et conforme à la situation réelle du client.

La réduction volontaire est définitive, le client peut demander une extension de périmètre ultérieurement.

La réduction imposée reste valable jusqu'à ce que le client fasse une démarche active de retour dans le périmètre concerné via une demande d'audit complémentaire auprès de LQS. Les résultats de cet audit seront soumis au comité de certification.

13. Suspension de la certification

La suspension de la certification est une mesure temporaire décidée par LQS. Pendant cette période, l'organisme certifié ne peut plus se prévaloir de sa certification ni en faire usage, jusqu'à la levée des motifs ayant conduit à la suspension.

La durée de suspension ne peut excéder trois (3) mois. À défaut de levée dans ce délai, la certification est retirée conformément à l'article 5 de l'arrêté du 31 mai 2023.

LQS peut prononcer une suspension dans les cas suivants :

- Non-conformité majeure non levée dans le délai imparti de trois (3) mois ;
- Non-conformité mineure récurrente ou absence d'actions correctives efficaces ;
- Refus d'audit de surveillance ou d'audit complémentaire ;
- Non-paiement des prestations contractuelles ;
- Signalement grave relatif au non-respect du Référentiel National Qualité, dans l'attente d'un audit complémentaire (suspension conservatoire) ;
- Non-respect du règlement d'usage des marques Qualiopi, LQS ou COFRAC ;
- Fausse déclaration, manquement déontologique ou comportement compromettant l'impartialité du processus de certification ;

- Perte temporaire du NDA.

LQS notifie la décision de suspension au client par courriel avec accusé de lecture, en précisant les motifs et les actions correctives attendues pour lever la suspension.

La levée de suspension est prononcée par LQS dès que l'organisme apporte la preuve du retour en conformité ou du traitement satisfaisant du motif de suspension. Pendant la période de suspension, l'organisme n'est pas autorisé à utiliser la marque Qualiopi ni à faire référence à sa certification. Le certificat délivré demeure valide administrativement, mais son usage est interdit jusqu'à la levée de la suspension.

Aucune nouvelle version du certificat n'est émise, sauf en cas de réduction de périmètre de certification décidée par le comité de certification. La levée de suspension ne prolonge pas la durée de validité du certificat initial.

Le client reste seul responsable du traitement de sa suspension et met tout en œuvre pour lever les causes dans les délais impartis. La responsabilité de LQS ne saurait être engagée en cas de non-traitement dans les délais réglementaires.

14. Retrait de la certification

Le retrait de la certification est à l'initiative de LQS, ce processus consiste en l'annulation immédiate de la certification pour l'ensemble des catégories d'actions. Le client ne peut plus faire référence à la certification et ce pour aucune des catégories d'actions de formation. Cette décision s'accompagne de la résiliation du contrat.

Le client ne peut pas déposer de nouvelle demande de certification ayant pour objet cette ou ces catégories d'actions avant un délai de trois mois à compter de la date du retrait.

Cette décision est notifiée par voie électronique avec accusé de lecture. Elle précise le périmètre de certification concerné par le retrait ainsi que les motivations de la décision.

En cas de retrait partiel, un nouveau certificat mentionnant sa date de prise d'effet, et une mise à jour une mise à jour du périmètre de certification définissant les catégories pour lesquelles la certification est maintenue, est établi.

Le retrait total de la certification entraîne la résiliation de contrat correspondante dès lors que la décision de retrait ne peut plus être contestée par la voie d'appel.

Cas pouvant mener au retrait de la certification :

- Non-respect des conditions financières
- Non-respect des conditions contractuelles ;
- NDA de l'organisme caduque ;
- Délai dépassé pour planifier l'Audit de Surveillance ;
- Non traitement de non-conformités majeures et mineures dans les délais durant le cycle de validité du certificat ;
- Utilisation abusive du logo Qualiopi ou communication trompeuse ;
- Absence de retour ou refus de planification d'audit ;
- Constat de délivrance d'une certification sur la base de fausses déclarations. Dans ce cas, LQS engage une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire ;

- Manquements vis-à-vis de la réglementation, signalement, réclamation, plainte émanant d'un tiers ou des autorités.

Processus de décision et procédure contradictoire

Avant toute décision défavorable (refus, suspension, retrait ou réduction du périmètre), LQS met en œuvre une procédure contradictoire conformément à l'article 5 de l'arrêté du 31 mai 2023. Cette procédure consiste à informer le client des motifs de la décision envisagée et à lui permettre de présenter ses observations dans un délai défini avant décision finale.

Après examen des éventuelles observations, la décision de certification est prise par le comité de certification et notifiée au client par voie électronique avec accusé de lecture.

En cas de désaccord avec la décision rendue, le client peut formuler un appel selon les modalités décrites dans la procédure PRO12-01 – Traitement des plaintes, appels, non-conformités et actions correctives.

Le traitement des appels garantit l'impartialité et l'indépendance de l'examen de la décision contestée.

14.1. Perte, caducité ou attribution d'un nouveau numéro de déclaration d'activité (NDA)

La validité du numéro de déclaration d'activité (NDA) constitue une condition préalable et permanente au maintien de la certification Qualiopi.

En cas de perte, de caducité temporaire ou de mise à jour en cours du NDA, LQS suspend la certification à titre conservatoire et en informe l'organisme par voie électronique avec accusé de lecture.

L'organisme dispose d'un délai maximal de trois (3) mois pour fournir à LQS la preuve de la réactivation ou du renouvellement de son NDA auprès de la DREETS.

À défaut de régularisation dans ce délai, la certification est retirée pour perte d'éligibilité légale, conformément à l'article 5 de l'arrêté du 31 mai 2023 et au décret n°2019-564 du 6 juin 2019.

Si la radiation du NDA est confirmée par l'administration, le retrait de la certification est immédiat et sans possibilité de suspension préalable.

Lorsque la DREETS attribue un nouveau numéro de déclaration d'activité à un organisme certifié, LQS analyse la situation afin de déterminer s'il s'agit :

- D'une réattribution pour la même entité juridique (même SIREN) ;
- Ou de l'attribution à une nouvelle entité juridique (nouveau SIREN).

En cas de réattribution du NDA à la même personne morale (identité juridique inchangée), la certification peut être maintenue sous réserve que l'organisme certifié fournisse à LQS :

- La preuve officielle de la continuité juridique (extrait Kbis ou équivalent) ;
- Et la notification de la DREETS confirmant la réattribution du NDA au même SIREN.

La certification reste suspendue jusqu'à réception et validation de ces éléments. Dès confirmation de la continuité juridique, LQS prononce la levée de suspension et le certificat initial reprend sa validité sans émission d'un nouveau document.

En cas d'attribution à une nouvelle entité juridique (nouveau SIREN), la certification initiale ne peut pas être transférée automatiquement, car elle est nominative et attachée au SIREN de l'entité certifiée.

LQS suspend la certification et procède à une analyse de la situation afin d'évaluer la continuité effective de l'activité (personnel, moyens, catégories d'actions, système qualité, locaux).

Si la DREETS atteste la continuité de l'activité sous le nouveau SIREN, LQS peut proposer la réalisation d'un audit complémentaire de vérification, préalable à une éventuelle reprise de la certification.

À défaut d'attestation de continuité d'activité ou si les éléments sont insuffisants, une nouvelle demande de certification doit être déposée par la nouvelle entité titulaire du NDA.

LQS notifie la décision par voie électronique avec accusé de lecture et met à jour la liste publique des organismes certifiés en conséquence.

Cas particulier : transformation d'un entrepreneur individuel en société (EURL, SASU, SARL, etc.)

Lorsqu'un organisme certifié exerçant sous le statut d'entrepreneur individuel modifie son statut juridique pour créer une société disposant d'un nouveau SIREN et d'un nouveau NDA, LQS considère qu'il s'agit d'une nouvelle entité juridique au sens du Code du Travail.

La certification délivrée à la personne physique ne peut donc pas être transférée automatiquement à la société nouvellement créée, la certification étant nominative et rattachée au SIREN et au NDA de l'entité certifiée.

Toutefois, si la continuité effective de l'activité est démontrée (même dirigeant, mêmes moyens, même personnel, même système qualité, même offre de formation) et que la DREETS atteste la poursuite de l'activité de formation sous le nouveau statut, LQS peut :

- Analyser la situation au titre d'un dossier de continuité d'activité ;
- Et, le cas échéant, réaliser un audit complémentaire de vérification avant décision de reprise.

Pendant cette instruction, la certification demeure suspendue.

En l'absence de continuité d'activité formellement établie ou d'attestation de la DREETS, la certification initiale est retirée, et la société nouvellement créée doit déposer une nouvelle demande de certification.

LQS notifie la décision par voie électronique avec accusé de lecture et met à jour la liste publique des organismes certifiés en conséquence.

15. Pré-audit

LQS propose à ses clients de réaliser un pré-audit (ou audit blanc) en amont du processus de certification Qualiopi. Celui-ci permet à l'organisme de formation d'évaluer sa préparation et donc son système qualité à l'instant « T ». Ces audits blancs se déroulent le plus souvent, à distance afin de n'engager aucun frais de mission.

L'auditeur/trice interroge l'organisme, de manière factuelle, sur différents indicateurs du référentiel national qualité comme il le fait lors d'un audit initial.

Il indique si l'élément de preuve fournis est en adéquation et l'organisme répond totalement, partiellement ou aucunement à l'indicateur. Cela génère ensuite des non-conformités. Si l'organisme rencontre plus de difficultés avec certains indicateurs, il peut en informer l'auditeur/trice afin qu'il oriente son questionnement en priorité sur ces derniers. Des écarts peuvent être décelés. L'auditeur n'indiquera pas les solutions à mettre en place mais l'auditeur/trice aura mis en avant les faiblesses l'organisme saura donc comment poursuivre sa préparation à l'audit initial.

En moyenne l'audit blanc dure une demi-journée, même s'il peut se faire sur une journée ou plus sur demande du client. En corollaire, il doit être clair pour le client que le pré-audit ne saurait constituer une évaluation exhaustive de son système qualité. Tout pré-audit donne lieu à un rapport

d'audit, adressé au client et une copie conservée par LQS, consultable lors des évaluations du COFRAC et permettant de s'assurer que les intervenants ne se sont pas écartés de leur mission d'évaluation. Les résultats obtenus et les constats énoncés lors du pré-audit ne préjugent pas de ceux qui seront énoncés lors de l'audit initial. En effet, les résultats du pré-audit ne sont pas communiqués ni pris en compte dans le cadre de l'audit initial.

LQS ne saurait être tenu comme responsable d'un éventuel écart concernant les constatations énoncées entre le pré-audit et l'audit initial.

Le pré audit peut être réalisé à distance (seulement si les exigences relatives à l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) sont remplies).

Impartialité de LQS lors de l'audit blanc

Les activités de pré-audits ou audits blancs réalisées par nos soins sont considérées comme ne compromettant pas l'impartialité du processus de certification dans la mesure où les conditions suivantes sont respectées :

- Le pré audit, ou audit blanc, n'a d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation de l'organisme au regard des critères du Référentiel National Qualité, en décelant des écarts éventuels sans jamais préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution.

A ce titre, l'audit blanc Qualiopi n'est en aucun cas une prestation de conseil.

- L'activité de pré-audit est réservée aux clients non encore certifiés ;
- Les pré-audits sont limités à une seule intervention par site et par domaine de certification avant un audit de certification.
- Dans la mesure du possible, l'auditeur de l'audit blanc et de l'audit initial n'est pas le même.

À la demande du client, ou sur décision de LQS avec accord du client, un audit initial prévu peut être transformé en pré-audit si les conditions de réalisation ne permettent pas d'assurer une évaluation complète. Cette transformation est formalisée par avenant contractuel.

16. Gestion des plaintes et appels

Définitions :

- **Plainte** : Expression formelle d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un organisme à l'organisme de certification concernant ses activités ou celles d'une personne certifiée, pour laquelle une réponse est attendue.
- **Réclamation** :
 - Expression d'insatisfaction relative à une prestation fournie par LQS ou par un client certifié, assimilée à une plainte et traitée selon la présente procédure. Toute réclamation est donc enregistrée, analysée et suivie au même titre qu'une plainte.
- **Appel** : Demande formelle émise par un client pour reconsidérer toute décision prise par l'organisme de certification concernant la certification visée.

PRO12-01 - Procédure traitement des plaintes, appels, non-conformités, actions correctives, amélioration continue, est consultable sur demande à qualite@lqs.fr

17. Traitement des signalements

En cas de signalement auprès de LQS portant sur le non-respect du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du Code du Travail par un organisme qu'il a certifié, LQS procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences de la norme internationale d'accréditation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services en matière de traitement des plaintes.

L'identité de la personne à l'origine du signalement est strictement confidentielle et ne peut être communiquée à l'organisme concerné, sauf accord explicite de l'auteur du signalement.

En tant que de besoin, LQS réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel. En fonction de la gravité du signalement, LQS peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

LQS prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

LQS s'engage à instruire tout signalement dans les meilleurs délais et, le cas échéant, à déclencher un audit complémentaire à distance ou sur site sans délai excessif, en fonction de la gravité des faits rapportés.

En cas de remontées d'informations pouvant être transmises à Label Qualité Système (LQS) par des autorités publiques ou des organismes institutionnels à la suite :

- D'un contrôle administratif, financier ou réglementaire,
- Ou de la constatation d'écarts dans la mise en œuvre des activités de formation, de développement des compétences ou de prestations certifiées.

Chaque remontée d'information reçue est :

- Enregistrée dans le dossier client,
- Analysée par la Direction Administrative et Opérationnelle et le Responsable Qualité,
- Et intégrée, le cas échéant, sur le plan général d'actions de LQS.

Lors de l'audit suivant, LQS vérifie que le client concerné a mis en œuvre les actions correctives appropriées suite aux écarts constatés. Selon la gravité LQS se réserve le droit de réaliser un audit complémentaire sur site ou à distance afin de vérifier la mise en œuvre des actions correctives appropriées.

Le Comité de Certification prend en compte le traitement de ces écarts par le client dans sa décision de certification (maintien, suspension, ou retrait).

Tout signalement peut être adressé à qualite@lqs.fr.

18. Règles d'usage des marques

L'usage des marques ci-dessous est régi par des règles très strictes. Tout manquement et non-respect des exigences définies peut conduire à la suspension ou au retrait de votre certification.

Utilisation trompeuse ou erronée des marques ou certificats

Toute référence erronée au programme de certification ou toute utilisation trompeuse des certificats, marques ou mentions délivrées par LQS (dans des documents, publicités, sites internet...) devra être immédiatement corrigée par le client dès la demande de LQS.

LQS se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée, y compris :

- Demande d'action corrective,
- Suspension ou retrait de la certification,
- Information au public ou aux autorités compétentes,
- Action juridique en cas de manquement grave ou répété.

18.1. Marque QUALIOPi

Les prestataires certifiés au titre du Référentiel National Qualité (Qualiopi) obtiennent le droit d'usage de la marque à des fins d'identification, sous réserve d'avoir reçu officiellement leur certificat de conformité. **L'usage du logo Qualiopi est strictement interdit avant la délivrance du certificat.**

L'usage de la marque Qualiopi est encadré par les documents suivants, remis au prestataire certifié et disponibles sur le site web de LQS :

- Règlement d'usage de la marque Française de garantie N°4704889 https://travail-emploi.gouv.fr/sites/travail-emploi/files/files-spip/pdf/reglement_d_usage_qualiopi.pdf
- Charte d'usage de la marque de garantie Qualiopi <https://travail-emploi.gouv.fr/sites/travail-emploi/files/files-spip/pdf/charte-usage-qualiopi.pdf>
- Charte graphique Qualiopi https://travail-emploi.gouv.fr/sites/travail-emploi/files/files-spip/pdf/charte_qualiopi.pdf

Depuis mars 2023, les établissements d'enseignement supérieur mentionnés à l'article L.6316-4 II du Code du travail, ainsi que leurs évaluateurs désignés, sont également autorisés à faire usage de la marque Qualiopi dans leurs supports d'information et de communication.

L'usage de la marque Qualiopi impose que :

- Le logo soit utilisé conformément aux règles graphiques définies ;
- La catégorie d'actions concernée soit explicitement indiquée à proximité du logo ;
- Toute référence à la certification soit rigoureusement conforme aux catégories et aux modalités certifiées.

Surveillance de l'usage et mesures en cas de non-respect

Le respect de l'usage de la marque Qualiopi est vérifié par LQS :

- Lors de chaque audit ;
- En cas de signalements par des tiers (clients, concurrents, autorités, etc.) ;
- Ou par les services internes de LQS à l'occasion de contrôles ponctuels.

En cas d'usage abusif, trompeur ou erroné de la marque Qualiopi ou de référence inappropriée à la certification, LQS engage les mesures correctives suivantes, conformément aux exigences de l'article R.6316-3 du Code du Travail et aux règles de certification :

- Demande de correction immédiate ;
- Réduction, suspension ou retrait de la certification selon la gravité ou la récurrence ;
- Information des autorités compétentes, notamment la DGEFP, si la situation le justifie.

18.2. Marque LABEL QUALITÉ SYSTÈME

Le logo LABEL QUALITÉ SYSTÈME ne peut être utilisé que par les clients certifiés et précédé de la mention « Certifié (type de certification) par LABEL QUALITÉ SYSTÈME » en citant le périmètre de certification et sa validité.

Le Logo peut figurer sur le papier à en-tête (courrier, formulaire...) utilisé par les clients, les documents informatifs, commerciaux ou publicitaires (catalogues, site internet...) qui sont en relation avec le domaine couvert par la certification. Les domaines couverts par la certification doivent être clairement identifiés.

Les entreprises certifiées prendront garde de ne pas induire de confusion entre la certification de leur organisme /entité et celle de leur produit ou service.

Le client certifié doit respecter les exigences suivantes :

- Se conformer aux exigences de l'organisme de certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que internet, brochures ou publicité et autres documents ;
- Ne faire aucune déclaration trompeuse concernant la certification ;
- Ne pas utiliser de manière abusive tout document de la certification. La reproduction des rapports d'audit et certificat ne peut être faite qu'en intégralité ;
- Cesser, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié ;
- En cas de réduction du périmètre de certification le client doit mettre en conformité tout objet de publicité ;
- Ne pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités et sites non couverts par le périmètre de la certification ;
- Ne pas utiliser sa certification de façon à nuire à la réputation de LABEL QUALITE SYSTÈME et/ou du système de certification et ne pas compromettre la confiance que lui accorde le public.

Le logo peut être agrandi ou réduit en gardant les mêmes proportions et ne doit pas dépasser la dimension du logo du client certifié. Dans tous les cas, il doit rester lisible.



L'utilisation du logo peut se faire dans ses couleurs originales ou en noir et blanc.

18.3. Logo COFRAC

LQS est accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) sous le numéro d'accréditation N°5-0619, dans le cadre de la certification Qualiopi (portée disponible sur www.cofrac.fr).

Les clients de LQS ne sont pas autorisés à utiliser le logo ou à faire mention du COFRAC dans leurs documents ou communications, sous aucune forme.

Conformément au GEN REF 11, seuls les organismes accrédités par le COFRAC peuvent faire référence à l'accréditation dans leurs propres communications, à l'exclusion de leurs clients.

19. Enregistrements, publication et transmission des informations

19.1. Enregistrements relatifs au client

LQS conserve les enregistrements relatifs à l'audit et aux autres activités de certification de tous les clients, y compris tous les organismes candidats ainsi que tous les organismes audités, certifiés ou dont la certification a été suspendue ou retirée durant 2 cycles de certification.

19.2. Publication et transmission des informations

Les informations des clients et du système de management qualité de LABEL QUALITE SYSTEME sont réparties en 3 types d'informations :

- Informations confidentielles : Information uniquement accessibles par les intervenants internes et externes de LABEL QUALITE SYSTEME, prestataires et autorités.
- Informations disponibles sur demande : Information transmises sur simple demande
- Informations publiques : en libre accès sur tout support : site internet....

La répartition des données par type d'information est faite sur la liste des informations documentées (F06-01).

LQS peut être amené à transmettre aux autorités compétentes (DGEFP, COFRAC ...), les données essentielles et justificatives :

- A la vérification de la validité d'un certificat (kbis, NDA, décision de certification, rapport d'évaluation / d'audit ...) dans le cadre de la certification Qualiopi d'un organisme ;
- A l'instruction d'un appel d'un organisme ;
- A l'instruction d'une plainte d'une partie intéressée ;

Cette liste est non exhaustive.

Principe de confidentialité

Toutes les informations obtenues ou créées par LQS dans le cadre de ses activités de certification sont considérées comme confidentielles, sauf :

- Celles mises à disposition du public par le client ;
- Celles rendues publiques par LABEL QUALITÉ SYSTÈME avec information préalable du client (ex. liste des certifiés) ;
- Celles dont la diffusion est autorisée par écrit par le client ;
- Celles devant être communiquées en vertu d'obligations légales ou réglementaires (dans ce cas, le client est informé sauf interdiction légale).

19.3. Liste des organismes certifiés, suspendus ou retrait de certification

LQS tient à jour :

- Une liste de ses clients certifiés (F01-09) et la diffuse sur le site web du Ministère du Travail. Ces informations permettent la mise à jour de la liste publique des organismes de formation professionnelle.
- Une liste comportant les clients ayant demandé l'annulation de la certification, les suspendus, les retraits de certification et transferts (F01-08).