evolve

La certification responsable et engagée

Procédure de certification des prestataires concourant au développement des compétences

Sommaire

1. FORMULAIRE DE CANDIDATURE 3
2. PROPOSITION COMMERCIALE 4
3. CONTRACTUALISATION 5
4. EXIGENCES EN MATIERE DE CERTIFICATION 5
5. MODALITES D'AUDIT ASSOCIEES A LA QUALITE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE 7
6. L'EQUIPE D'AUDIT 17
7. RECUSATION 17
8. CONFIDENTIALITE 18
9. LE PRE-AUDIT 18
10. LA REUNION D'OUVERTURE 19
11. LA REALISATION DE L'AUDIT 19
12. L'AUDIT DE SURVEILLANCE 20
13. LA REUNION DE SYNTHESE INTERMEDIAIRE 21
14. REUNION DE CLOTURE 21
15. ACTION CORRECTIVE 22
16. PRONONCIATION DE LA CERTIFICATION 23
17. DISPOSITIF POUR L'IMPARTIALITE (DPI) 23
17.1. CONTROLES A POSTERIORI SUR LES DOSSIERS 23
18. DELIVRANCE DU CERTIFICAT ET UTILISATION DE LA MARQUE DE CERTIFICATION 24
19. PLAINTES ET APPELS 25
20. PROCEDURE CONTRADICTOIRE 25
21. VISITE DE CONFIRMATION PAR LE COFRAC 26

Le candidat à la certification s'engage par la signature de l'offre commerciale à respecter **la présente procédure dans sa version en vigueur** ainsi que les documents réglementaires suivants :

- 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, et des textes ci-après qui constituent la base du programme de certification
- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 du relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle,
- Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences,
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail,
- Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle qui modifie le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle et le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences (articles 2 et 3).
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
- Arrêté du 1er février 2021, relatif aux listes des prestataires certifiés par les organismes et les instances mentionnés à l'article L. 6316-2 du code du travail et des établissements réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnés à l'article L. 6316-4 du code du travail
- Décret n° 2021-1851 du 28 décembre 2021 portant dispositions complémentaires relatives à la certification mentionnée à l'article L. 6316-1 du code du travail
- Arrêté du 30 décembre 2021 fixant la date limite de financement pour les organismes de formation en cours de certification qualité au 1er janvier 2022 et prolongeant l'autorisation de réaliser l'audit initial à distance
- Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation
- Décret n°2023-1396 du 28 décembre 2023 relatif à l'activité des organismes certificateurs et au contrôle exercé par les organismes financeurs en matière de formation professionnelle
- Décret n°2026-728 du 1er août 2026 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- Arrêté du 28 octobre 2026 relatif aux modalités d'audit et d'accréditation en matière de certification qualité des organismes de formation
- Guide de lecture du Référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail : Règlement et Charte d'usage de la marque de garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences dans leurs versions en vigueur,
- Charte graphique QUALIOPI dans sa version en vigueur.
- Questions-Réponses dans sa version en vigueur.

1. Formulaire de candidature

Dès réception du formulaire, **evolve** vérifie que les informations en sa possession sur l'organisme candidat sont suffisantes pour estimer la prestation.

Les informations nécessaires sont les suivantes :

- Dénomination et raison sociale de l'organisme et les coordonnées et l'identité du dirigeant pour les personnes morales ou de la personne physique candidate ;
- Le statut juridique de l'organisme ;
- Le Code APE ;
- Le numéro SIREN ;
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA)* ou la preuve de dépôt de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois ;

  ** **evolve** vérifie la validité du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme candidat à partir de la liste publique mentionnée à l'article L. 6351-7-1 du code du travail avant la délivrance du certificat.*
- Les catégories d'actions concernées par la certification ;
- Une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences, précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 mises en œuvre et indiquant si l'organisme réalise des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il confie la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation;
- Le Code d'enregistrement au RNCP ou autre organisation ;
- La liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée avec leur numéro SIRET ;
- Un organigramme nominatif et fonctionnel de l'organisme ;
- Les preuves de certifications ou labellisations déjà obtenues, leur validité et périmètre ;
- La période souhaitée pour l'audit ;
- Le dernier bilan pédagogique et financier transmis conformément aux dispositions de l'article L. 6352-11 du code du travail ou, en l'absence de ce document, **pour les organismes débutant leur activité de dispensateur d'actions concourant au développement des compétences, le montant des produits perçus par catégorie de financeur 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, **evolve** peut être amené à valider l'état des produits par l'examen, sur place, des données comptables retenues par l'organisme candidat ;
- Le compte rendu du dernier conseil de perfectionnement pour les centres de formation d'apprentis ou à défaut, pour les nouveaux entrants, la preuve de constitution du conseil de perfectionnement ;

- Une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant que l'organisme candidat n'a pas, à la date de conclusion du contrat, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois sur ces catégories ;
- Le cas échéant, une demande de pré audit (qui ne fait pas partie du processus de Certification) ;

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à evolve ou lors de l'audit ou encore le fait que l'organisme nouvel entrant n'a pas signalé un changement substantiel de sa gouvernance et de ses statuts, peut entraîner le refus de la certification ou son retrait à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par evolve.

Dans le cas d'un prestataire concourant au développement des compétences multi-sites, **evolve** s'appuie sur l'article 6 de l'arrêté du 06 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D.6316-1-1 du code du travail pour déterminer les définitions à prendre en compte, les conditions de délivrance de la certification, selon l'organisation, par établissement ou pour toute l'entreprise et les règles d'échantillonnage à appliquer.

La durée des audits du prestataire concourant au développement des compétences est déterminée par **evolve** qui s'appuie sur l'article 4 de l'arrêté du 06 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D.6316-1-1 du code du travail.

La liste des sites à auditer lors de l'audit initial (ou de renouvellement), comme lors de l'audit de surveillance, comprend systématiquement le siège social où sont localisées toutes les fonctions générales de l'organisme, ainsi qu'un nombre approprié de sites. Cette liste est communiquée au prestataire concourant au développement des compétences lors de la proposition commerciale.

2. Proposition commerciale

Sur la base des informations communiquées par l'organisme, **evolve** établit une proposition commerciale de certification qui respecte les exigences définies par la norme ISO/CEI 17065 et les exigences de durée de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national (chapitres D de cette procédure).

La proposition de certification (proposition commerciale) ainsi établie par **evolve** couvre l'audit initial et l'audit de suivi permettant le maintien du certificat (tarif, durée, exigences particulières).

La proposition commerciale ainsi établie par **evolve** couvre une période de **3 ans à partir de la décision de certification suite à audit initial ou d'un audit de renouvellement réalisé sur le site de l'organisme**.

La proposition commerciale n'inclut pas les éventuels audits complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si le système de l'organisme n'était pas conforme au référentiel national qualité.

Cette procédure de certification est transmise avec la proposition commerciale et à chaque modification aux clients d'**evolve**.

3. Contractualisation

Une fois que l'organisme client a pris connaissance de la proposition commerciale et qu'il l'accepte, il contractualise avec **evolve**.

La proposition commerciale fait office de contrat juridiquement exécutoire pour la prestation de certification des organismes concourant au développement des compétences. En la signant, l'organisme client accepte les conditions générales de vente et s'engage à se conformer aux dispositions décrites dans le présent document et aux conditions d'utilisation de la marque et du logo d'**evolve** et de la marque QUALIOPI.

Dès réception de la proposition commerciale signée, **evolve** effectue sa revue de contrat et l'enregistre par le changement d'état de la proposition dans le tableau EVOLVE_BDD.

Suite à la revue de contrat, **evolve** peut accepter ou refuser une demande de certification (ou de transfert). Dans le cas d'un refus, un courrier avec AR est adressé au client motivant les raisons du refus.

L'organisme est ensuite informé dans un **délai de 30 jours calendaires maximum après réception du contrat conclu et de l'ensemble des pièces**, d'une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période souhaitée, du nom de l'auditeur et de ses coordonnées.

4. Exigences en matière de certification

L'organisme candidat doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite de l'évaluation, y compris pour l'examen de la documentation et l'accès à tous les secteurs, aux enregistrements et au personnel aux fins de l'évaluation, de la surveillance, de la réévaluation, de la résolution des plaintes, de l'instruction des réclamations et de la participation d'observateurs, le cas échéant.

L'organisme doit déclarer qu'il n'est certifié que pour les activités pour lesquels il a reçu la certification,

Seul le ou les dirigeants de l'organisme et, le cas échéant, les salariés mandatés par celui-ci et occupant un emploi permanent, peuvent participer aux audits. **Les consultants ne peuvent participer aux audits.**

Le dirigeant ou les salariés mentionnés à l'alinéa précédent justifient de leur identité et de leur qualité auprès de l'auditeur au **démarrage** de l'audit.

Les auditeurs signalent, de manière étayée, tout dysfonctionnement constaté à l'occasion d'un audit à leur organisme certificateur.

L'organisme certifié cesse immédiatement, dès la suspension, le retrait ou l'échéance de sa certification (quel que soit le cas), d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence.

L'organisme certifié n'utilise pas sa certification d'une façon qui puisse nuire à **evolve**, ni faire de déclaration sur la certification de ses services qu'**evolve** puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée.

L'organisme certifié veille à ce qu'aucun document, marque ou rapport de certification, ne soient utilisés en totalité ou en partie de façon abusive,

Si l'organisme certifié fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par la procédure de certification.

L'organisme certifié doit se conformer aux exigences d'**evolve** lorsqu'il fait mention de sa certification dans des supports de communication tels que documents, brochures ou publicités,

L'organisme certifié n'est pas autorisé par **evolve** à faire référence à son accréditation.

L'organisme certifié doit se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans la procédure de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et autres informations.

L'organisme certifié doit conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition d'**evolve** sur demande, et doit :

- Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées qui ont des conséquences sur la conformité aux exigences de la certification,
- Documenter les actions entreprises,

L'organisme certifié doit informer sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

evolve peut être amené à associer des experts techniques, des traducteurs, des interprètes et des observateurs à ses audits de certification ou de suivi.

Ces observateurs peuvent être :

- Des auditeurs en formation,
- Des auditeurs évaluateurs,
- Des évaluateurs d'organisme d'accréditation COFRAC (les portées sont disponibles sur http://www.cofrac.fr) / audit dans le cadre du programme d'accréditation.

L'organisme est tenu d'accepter la présence du représentant d'un organisme d'accréditation lors des audits.

Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord de l'organisme.

L'équipe d'audit doit s'assurer que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit.

Les observateurs peuvent être des membres de l'organisme du client, des consultants, du personnel d'un organisme d'accréditation, des régulateurs ou toutes autres personnes dont la présence est justifiée.

5. Modalités d'audit associées à la qualité de la formation professionnelle

L'organisme de certification nomme Cédric PRZYMENSKI représentant de l'organisme de certification auprès du ministre chargé de la formation professionnelle.

A. Audit Initial

Dès réception de la proposition commerciale signée, **evolve** propose dans un délai maximal de 30 jours calendaires, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par l'organisme candidat.

L'auditeur prépare l'intervention et communique à l'organisme client le plan d'audit environ 3 semaines avant la date convenue de l'audit de certification.

Ce plan d'audit détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

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

Cette dérogation n'est pas applicable aux centres de formation d'apprentis, y compris lorsqu'ils réalisent leurs prestations à distance. Dans ce dernier cas, les locaux de l'organisme sont les locaux dans lesquels sont réalisés les actions d'assistance technique et pédagogique.

Si, lors de l'audit, **evolve** constate des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit initialement prévue au contrat, un ajustement de la durée de l'audit sera réalisé en conséquence ou, à défaut, un audit complémentaire sera planifié pour assurer la conformité de l'audit initial aux modalités de calcul de la durée d'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. L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité. La mise en œuvre d'une action relevant de chaque catégorie d'actions concourant au développement des compétences concernée est **un prérequis** pour le déclenchement de l'audit.

L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité détaillée 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. Cet échantillonnage doit permettre d'obtenir les informations pertinentes sur le processus d'évaluation de la conformité, afin de déterminer dans quelle mesure les exigences sont respectées.

Le rapport transmis par l'auditeur à **evolve** ***mentionne l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur 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.

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

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

L'auditeur rendra compte des constats au sein du rapport d'audit (daté et signé) et d'éventuelles fiches d'écart (non-conformités).

Les conclusions de l'audit sont transmises à l'organisme candidat après la réunion de clôture.

Lorsque l'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 l'organisme certificateur 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.

Conformément à la norme internationale de normalisation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services**, le certificat délivré par l'organisme certificateur comporte les informations suivantes** :

- la raison sociale de l'organisme ;
- le numéro d'enregistrement au répertoire Sirene de l'organisme (SIREN),
- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme (NDA)
- la portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées) ;
- la ou les adresses des sites de l'organisme, accompagné, le cas échéant, des numéros SIRET des sites certifiés,
- la date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;
- le nom et l'adresse de l'organisme certificateur ;
- la marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.
- la référence à la procédure de certification des prestataires concourant au développement des compétences à la date de mise à jour du document lors de la certification de l'organisme.

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.

Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non- conformité majeure lors de l'audit de surveillance.

Si **evolve** constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité, ou que l'organisme nouvel entrant n'a pas signalé un changement substantiel de sa gouvernance et de ses statuts, il engage une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire.

B. Audit de surveillance

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

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

Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel.

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

Avant l'audit de surveillance, **evolve** collecte auprès du prestataire :

– les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives de l'organisme :

- 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.

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance prévue est **majorée d'une demi-journée**, Cette majoration est **d'une journée** s'il réalise des formations par apprentissage ou si son chiffre d'affaires est égal ou supérieur à 750 000 euros. Ces majorations doivent permettre la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est auditée à l'audit de surveillance.

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

L'audit de surveillance est réalisé à distance.

L'audit de surveillance est réalisé sur site dans les cas suivants :

- **Organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial ;**
- **Organisme réalisant une action de formation par apprentissage ;**
- Pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative d'**evolve** (en fonction des règles de l'IAF MD1) et en fonction des trois cas suivants :
- signalements conformes aux règles de réclamations définies par **evolve** ;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- à la demande de l'organisme audité.

-

C. Audit de renouvellement

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat (**4 mois min. avant échéance du certificat pour pouvoir solder une NC Majeure éventuelle**).

Lorsque l'audit de renouvellement est réalisé avant la date d'échéance du certificat, mais que la décision de renouvellement intervient postérieurement à cette date, notamment en raison d'une planification tardive de l'audit, l'organisme n'est plus certifié entre la date d'échéance du certificat et la date de prise de décision de renouvellement. Le certificateur retire la certification de la liste publique mentionnée à l'article L. 6351-7-1 du code du travail et vérifie que le prestataire a informé ses clients des éventuels impacts sur les prestations en cours.
Dans ce cas, le nouveau certificat est émis à compter de la date de la décision de renouvellement. Le retard dans l'édiction de la décision de renouvellement ne prolonge pas l'échéance prévue au cycle antérieur.

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, cette demande de renouvellement est traitée comme un transfert de certification.
La déclaration sur l'honneur mentionnée au chapitre 1 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. Elle mentionne la date de fin de la certification en cours de validité.**

Le nouvel organisme certificateur collecte auprès de l'ancien organisme certificateur :

- une copie du certificat antérieur,
- un dossier détaillant les non-conformités détectées à l'audit précédent,
- le plan d'actions correctives associé et l'état de résolution des non-conformités,
- les réclamations reçues.

Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat.

En l'absence de prestation sur la catégorie auditée à l'audit initial, l'organisme ne peut candidater à un audit de renouvellement pour la catégorie d'action concernée.

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

D. Durée d'audit

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

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1-1°	L.6313-1-2°	L.6313-1-3°	L.6313-1-4°	Nouvel entrant en initial		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<150 000 €	+0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	CFA + 1 jr	
	CA>=150 000 € et < 750 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr			
	CA>=750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	+ 1 jr		
Renouvellement	CA<150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	-		
	CA>=150 000 € et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr			
	CA>=750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	1jr			

1j = 7h00

E. Traitement des non-conformités

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

Les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du référentiel national 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.

Les 2 types de constats :

Non-conformité mineure :

- Ecart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel

La non-conformité mineure est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.

Non-conformité majeure :

— La non-conformité majeure est la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

— **5** non-conformités mineures non levées **à la prise de décision** constituent une non-conformité majeure. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

Au cours de l'audit, les anomalies rencontrées sont commentées avec le représentant de l'organisme qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.

Si la non-conformité est maintenue, elle est alors formalisée sur une fiche de non-conformité.

Les non-conformités doivent-être comprises et acceptées par le représentant de l'organisme.

Dès cet instant, l'organisme peut engager des actions correctives pour solutionner les non-conformités.

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

– **pour une non-conformité mineure**, le plan d'action établi est adressé à **evolve** sous **30 jours** maximum et doit être mis en œuvre dans un délai de **6 (six) mois**.

La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant.

Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée **en non-conformité majeure ;**

– **pour une non-conformité majeure**, *le plan d'action établi est adressé à **evolve** sous **30 jours** maximum,* la vérification de la mise en œuvre sous **3 (trois) mois** des actions correctives doit être réalisé dans un délai qui n'excède pas **1 (un) mois** après le délai de mise en œuvre. A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification n'est pas délivrée ou est suspendue.

Dans le cadre de l'audit initial, **evolve** notifie alors le refus de certification à l'organisme candidat. Dans le cadre de l'audit de surveillance, d'un audit complémentaire ou de l'audit de renouvellement, **evolve** notifie la suspension de la certification à l'organisme candidat.

La suspension de la certification est levée par **evolve** suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité et le solde des non-conformités majeures.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de **3 (trois) mois** après la notification de la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée ou renouvelée.

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

F. Cas des organismes multi-sites

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

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

Les sites font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites.

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

Pour être qualifié de multisites :

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

La vérification de l'éligibilité multisites est enregistrée au sein du rapport d'audit.

L'échantillonnage par **evolve** d'un panel de sites à auditer est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées.

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

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

– audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la **racine carrée du nombre total de sites**, **arrondie à l'entier le plus proche**, choisis aléatoirement par **evolve** ;

– audit de surveillance : **l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites x 0,6, arrondie au nombre entier le plus proche appliquées par evolve**.

L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, **evolve** peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie. L'audit d'un site dépendant de la fonction centrale se déroule obligatoirement sur place pour un **centre de formation d'apprentis** et non à distance depuis le site hébergeant la fonction centrale.

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

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

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est, dans le cadre de l'audit initial, refusée ou, dans le cadre des audits de surveillance, de renouvellement ou complémentaire, suspendue pour l'ensemble de l'organisme multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes, dans la limite des délais prévus.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification (la certification porte sur l'ensemble des sites).

Si l'organisme multi-sites 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 multi-sites souhaite ajouter plusieurs nouveaux sites, un échantillonnage des sites à auditer est réalisé par **evolve**. 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, evolve audite la fonction centrale. Le ou les sites échantillonnés d'un centre de formation d'apprentis sont obligatoirement audités sur place.**

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 multi-sites 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 multi-sites prévues au présent arrêté. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec **evolve**.

G. Transfert de certification

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

L'organisme demandant le transfert de sa certification transmet sa demande à **evolve**.
En réalisant une demande de transfert, l'organisme autorise l'ancien organisme certificateur à transmettre les informations requises à **evolve**.
evolve vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

L'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de 15 (quinze) jours à compter de la réception de la demande formulée par evolve, une copie du certificat émis, le dernier rapport d'audit, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier. Cette transmission ne peut être subordonnée à l'accomplissement de formalités supplémentaires, y compris celles prévues contractuellement par l'organisme certificateur sortant.

evolve 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.

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

Il décide, dans un délai de **30 (trente) jours**, selon les cas :

– de reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet un certificat qui reprend l'échéance du certificat antérieur ;
– d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée ;
– de refuser le transfert de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme concourant au développement des compétences demandant le transfert.

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

En l'absence de transmission des éléments par l'ancien organisme certificateur ou lorsque les éléments transmis révèlent des incomplétudes par rapport aux exigences de certification, ou lorsque la demande de transfert fait suite à la non-obtention ou au retrait d'accréditation de l'organisme certificateur, un audit complémentaire, constitué a minima de la vérification de la conformité au référentiel par l'analyse d'une action conduite depuis le précédent audit pour chaque catégorie d'action de la portée de la certification, est mené par l'organisme certificateur récepteur avant la décision de reprise de la certification.

Les résultats de l'audit peuvent conduire l'organisme certificateur **à refuser le transfert et de signaler à l'organisme d'accréditation les manquements constatés**.

evolve 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 **evolve** entraîne la caducité du certificat précédemment émis par l'ancien organisme certificateur.

H. Nouvelle demande après refus de certification

L'organisme candidat ayant fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification 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 **3(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 démontrent qu'elles ont été résolues.

I. Extension de certification

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

Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification ; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension.
Pour déterminer la durée de l'audit, **evolve** collecte le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire.

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.

Lorsqu'un organisme multi-sites 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.

Si tout ou partie des nouveaux sites mettent en œuvre une nouvelle catégorie d'actions, l'organisme multi-sites 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 multi-sites** prévues. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec **evolve.**

J. Modalités de certification d'un prestataire d'actions concourant au développement des compétences considéré comme nouvel entrant

Est considéré comme nouvel entrant :

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

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

Pour ces indicateurs, **evolve** procède à la vérification de la formalisation du processus à l'audit initial, la mise en œuvre effective de l'indicateur sera vérifiée à l'audit de surveillance.

En cas de changement substantiel de la gouvernance et des statuts de l'organisme nouvel entrant dans les **quatorze mois** suivant sa première certification, la certification est suspendue dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire sur site dont la durée et le contenu sont similaires à ceux de **l'audit de surveillance**. **evolve** s'assurent par tout moyen du suivi de la gouvernance des organismes concernés.

Lors d'un changement substantiel de la gouvernance et des statuts de l'organisme, l'organisme certifié nouvel entrant averti sans délai **evolve**.

K. Mise en place de seuils : indicateur 19 et 20

Intervention au-delà de 8 intervenants en FOAD :

Le seuil à partir duquel le prestataire doit disposer d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants mentionné à **l'indicateur 19 est de 8 intervenants.**

Intervention d'intervenants permanents inférieur à 50% :

Le seuil à partir duquel le prestataire doit s'assurer des modalités renforcées de supervision pédagogique et de contrôle de la qualité des interventions mentionné à **l'indicateur 20 est de 50 %.**

Pour les formations faisant intervenir des modules pédagogiques asynchrones, le suivi de ces modules doit faire l'objet d'une équivalence.

6. L'équipe d'audit

evolve utilise des auditeurs salariés et sous-traitants en privilégiant les points suivants :

- La compétence et expérience (dont la connaissance des catégories du référentiel national qualité),
- La confidentialité des auditeurs,
- L'uniformité dans l'approche de l'audit et du référentiel national qualité mentionné à l'article L.6316-3 du Code du Travail,
- La disponibilité des auditeurs.

L'extension de qualification des auditeurs (internes et externes) déjà qualifiés sur des audits système par **evolve** ne nécessite pas d'audit d'observation pour être qualifiés sur l'audit du référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

Une évaluation sur site est également réalisée tous les 5 ans pour les auditeurs internes et externes sur ce domaine.

evolve s'assure, chaque année, de la participation des auditeurs qu'il qualifie à au moins une journée (**sept heures**) d'harmonisation des pratiques.

evolve met en place des dispositifs de prévention, de détection et de traitement des risques relatifs aux défauts d'intégrité des auditeurs. Il les sensibilise sur leurs obligations déontologiques à leur prise de fonction. Il recueille les signalements émis par les auditeurs et les adresse aux services du ministre chargé de la formation professionnelle.

Les critères de qualification des auditeurs sont décrits en annexe J de la procédure de gestion des compétences GEN_DOC_004.

7. Récusation

En cas de récusation d'un des membres de l'équipe par l'organisme client, ce dernier devra le justifier par écrit auprès d'**evolve** dans un délai de 7 jours calendaires.

8. Confidentialité

Le personnel et les auditeurs de **evolve** s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance lors d'un audit.

Tout membre d'une équipe d'audit signe un engagement de confidentialité et d'impartialité l'engageant à déclarer toute relation avec l'organisme client ou un de ses concurrents directs qui pourrait nuire à son impartialité.

Toutes les informations communiquées, à l'exception de celles rendues publiques par le client, sont considérées par **evolve**, comme confidentielles.

Cependant, **evolve** peut être tenu par la loi et/ou autorisé par sa tutelle à divulguer des informations confidentielles concernant les organismes certifiés et/ou candidats à la certification.

Les organismes certifiés seront préalablement informés de ce type de communication.

9. Le pré-audit

La réalisation de pré-audits ne fait pas partie du processus de certification, ces évaluations ont pour objet de faire un état du système de l'organisme en identifiant les écarts existants avec la norme retenue. Ce ne sont en aucun cas des prestations de conseil et n'équivaut en aucun cas à un audit interne.

Les activités de pré audits sont considérées comme ne compromettant pas l'impartialité du processus de certification dans la mesure où les conditions suivantes sont respectées :

- les pré-audits n'ont d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation d'une entité au regard des critères de la certification recherchée, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution ;
- l'activité de pré-audit est **réservée aux clients non encore certifiés** (en demande de certification initiale pour une norme donnée ou en transition vers une nouvelle version d'une norme pour laquelle le client est certifié) ;
- les règles de pré-audit et la mission des auditeurs doivent être définies et compatibles avec les règles de déontologie de la certification ;
- les pré-audits doivent **être limités à une seule intervention par site et par domaine de certification avant un audit de certification par le même organisme de certification**;
- pour les dispositifs de certification, **la durée d'un pré audit doit être nettement inférieure à la durée prévue pour un audit initial de certification chez le même client. Une durée équivalente à celle prévue pour un audit de surveillance annuelle est acceptable.** 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 doit donner lieu à un compte-rendu écrit (par exemple rapport), adressé au client et une copie conservée par l'organisme, consultable lors des évaluations de l'organisme d'accréditation et permettant de s'assurer que les intervenants ne se sont pas écartés de leur mission d'évaluation ; il n'y a aucune action de la part de l'organisme de certification après la remise du rapport de pré-audit.

En règle générale, un mois est souhaité entre le pré-audit et l'audit initial.

evolve applique les exigences de la note de doctrine n°5.

10. La réunion d'ouverture

Son objectif est de présenter l'équipe d'audit, de valider le plan d'audit, de confirmer le domaine d'application de la certification et la réglementation applicable, de présenter brièvement le déroulement des activités d'audit, de confirmer les circuits de communication et de répondre aux questions des collaborateurs présents de l'organisme client.

Dans le cas d'un audit de renouvellement ou un audit de surveillance le responsable d'audit informe également l'organisme que les non-conformités de l'année N-1 devront être revus.

11. La réalisation de l'audit

evolve réalise l'audit dans les locaux de l'organisme candidat. Toutefois, dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, l'organisme et **evolve** peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

Cet audit est réalisé en présentiel à l'occasion de l'audit initial, de l'audit de surveillance (pour les multi-sites et les items développés au chapitre 5.B de cette même procédure) et de l'audit de renouvellement.

L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel, d'observations des activités, de revue des documents et des enregistrements au cours desquels l'auditeur évalue si les mesures définies par l'organisme pour valider les exigences du référentiel national qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du Travail, sont mises en œuvre.

Pour cela, il vérifie que les méthodes de travail sont conformes aux exigences du référentiel national qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du Travail et que, là où c'est nécessaire, des procédures sont mises en place pour décrire les activités et que les enregistrements correspondants sont correctement conservés. Si le système d'enregistrement du client est électronique, il est audité.

L'auditeur, lors d'un audit de renouvellement, doit prévoir une revue des résultats sur la période de certification précédente et qui comprend la revue du rapport d'audit de surveillance précédent.

Chaque auditeur doit être accompagné d'un guide, à moins qu'il n'en soit convenu autrement entre le responsable de l'équipe d'audit et le client. Le(s) guide(s) est (sont) mis à la disponibilité de l'équipe d'audit pour faciliter l'audit. L'équipe d'audit doit s'assurer que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit.

Les responsabilités d'un guide peuvent consister à :

a) établir des contacts et organiser des entretiens,
b) organiser des visites dans des parties spécifiques du site ou de l'organisme,
c) s'assurer que les règles concernant les procédures d'hygiène et de sécurité du site sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'audit,
d) être témoin de l'audit pour le compte du client, et

e) fournir des éclaircissements ou des informations sur demande d'un auditeur.

12. L'audit de surveillance

L'audit de surveillance est réalisé en présentiel, si :

1) L'organisme a été audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial,

2) L'organisme réalise une action de formation par apprentissage,

3) Signalements conformes aux règles de réclamations définies par **evolve** ;

4) Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;

5) A la demande de l'organisme audité.

L'audit de surveillance est réalisé à distance dans les autres cas.

L'auditeur conduit l'analyse sur :

4) des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme,
5) de la conformité au référentiel par l'audit d'un échantillonnage 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*),
6) des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme et notamment de la mise en œuvre des plans d'action soumis aux non-conformités à l'auditeur lors de l'audit initial.

evolve 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 (4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32)**, applicables à l'organisme audité ;

- **Les indicateurs 1, 9 pour les actions de formation en tout ou partie à distance, 17, 19, et, pour les organismes concernés**, **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.

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

Dans le cas d'un audit à distance, préalablement au rendez-vous fixé, l'auditeur demandera à l'organisme une liste exhaustive des documents mis en œuvre et applicables qu'il souhaite échantillonner lors de l'audit à distance, et notamment la liste des formations réalisées.

Ces documents seront en lien avec les indicateurs du référentiel et/ou en lien avec les non-conformités constatées lors de l'audit précédent.

En parallèle il demandera également à l'organisme de tenir à sa disposition les documents qu'il souhaite consulter via vidéo-conférence si c'est le moyen d'audit à distance choisi.

Le jour de l'audit de surveillance il sera demandé à l'organisme de se connecter avec l'auditeur en visio-conférence tel que la procédure d'audit à distance d'**evolve** le détermine (par exemple via une application au travers de laquelle le partage de documents est possible).

Dans ces 2 cas, le rapport d'audit de surveillance sera transmis par mail (en PDF) (ou mis à disposition sur la plateforme client) à l'organisme le soir même de la date de réalisation de l'audit de surveillance, ainsi que les éventuelles fiches de non-conformités.

Le prestataire concourant au développement des compétences a 30 jours pour répondre à l'auditeur sur les non-conformités constatés avec une mise en place du plan d'action dans les 6 mois (pour les non-conformités mineures) et de 3 mois pour les non-conformités majeures.

Une fois l'ensemble des fiches de non-conformité traitée (acceptation du plan d'action ou levée) et le rapport d'audit clos, le responsable d'audit recommande l'organisme à la certification ou à son maintien.

Le dossier est alors vérifié et validé par l'instance de décision d'**evolve.**

Si l'organisme n'a pas réalisé de prestation dans la catégorie **des actions de formation** ou **des actions de formation par apprentissage** depuis l'audit initial, **evolve** procède au retrait de la certification sur la catégorie concernée.

13. La réunion de synthèse intermédiaire

A la fin de chaque jour d'audit, des réunions peuvent être organisées afin de faire le point sur l'avancement de l'audit et la synthèse des premiers résultats. Les écarts rencontrés pendant la journée sont synthétisés.

14. Réunion de clôture

Avant la réunion de clôture, Responsable d'Audit doit :

a) procéder à une revue des constats d'audit et de toute autre information appropriée recueillie pendant l'audit, par rapport aux objectifs de l'audit,
b) se mettre d'accord sur les conclusions de l'audit, en tenant compte de l'incertitude inhérente au processus d'audit,
c) identifier toute action de suivi le cas échéant, et
d) confirmer l'adéquation du programme d'audit ou identifier toute modification nécessaire (par exemple le périmètre, le moment ou les dates de l'audit, la fréquence des actions de surveillance, les compétences).

Le Responsable d'Audit organise une réunion de clôture à la fin de l'audit. Elle rassemble, dans la mesure du possible, les mêmes personnes que celles qui étaient présentes lors de la réunion d'ouverture.

Cette réunion permet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions.

La réunion de clôture peut inclure les éléments suivants. Le degré de détail est adapté à la familiarité de l'organisme avec le processus d'audit :

a) notifier à l'organisme que les preuves d'audit recueillies étaient fondées sur un échantillon d'informations, introduisant, de ce fait, un élément d'incertitude;
b) la méthode et le délai utilisés pour rendre compte, y compris le classement des constats d'audit;
c) le processus de l'organisme de certification pour le traitement des non-conformités, incluant toutes les conséquences relatives au statut de la certification de l'organisme,
d) le délai dans lequel l'organisme doit soumettre un plan de correction et une action corrective pour toute non-conformité identifiée pendant l'audit;
e) les activités post-audit de l'organisme de certification;
f) des informations sur les processus de traitement des plaintes et d'appel.
g) Dans le cas d'un audit de renouvellement ou un audit de suivi le responsable d'audit informe également l'organisme que toutes les non-conformités de l'année N-1 ont été revus et que leur traitement est formalisé au sein du rapport d'audit.

L'organisme a la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'auditeur et l'organisme client peut faire l'objet d'une discussion et, dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas été résolues sont enregistrées sur le rapport d'audit et transmises à **evolve**.

15. Action corrective

L'original des rapports de non-conformité complété par l'organisme est retourné à l'auditeur.

Il existe trois niveaux d'action corrective :

- Action corrective effectuée pendant l'audit. Elle est complétée et signée pendant l'audit.
- Action corrective qui concerne des modifications de documents. Dans ce cas, une visite complémentaire n'est pas nécessaire si la non-conformité peut être soldée par examen des documents envoyés à l'auditeur.
- Action corrective dont la mise en œuvre doit être constatée sur place (lors de l'audit de surveillance ou lors de l'audit complémentaire).

L'audit complémentaire est proposé à l'organisme et organisé par l'organisme de certification. Dans ce cadre, les dispositions prises pour la résolution des écarts sont vérifiées sur le terrain par l'auditeur avant de solder des fiches de non-conformité et d'émettre un rapport d'audit complémentaire.

L'audit complémentaire doit-être réalisé dans le délai de traitement réglementaires de gestion des non-conformités.

16. Prononciation de la certification

Une fois l'ensemble des plans d'action des non-conformités mineures acceptés et/ou les non-conformités mineures levées et/ou les non-conformités majeures levées et le rapport d'audit clos, l'auditeur recommande l'organisme à la certification.

Le dossier est alors vérifié et validé par l'instance de décision.

La décision est enregistrée sur le rapport d'audit et la BDD d'**evolve** est complétée afin de tracer le suivi des certificats émis.

17. Dispositif pour l'impartialité (DPI)

evolve présente la synthèse des résultats des activités de certification :

- Présentation des résultats,
- Analyse du processus de décision de certification,
- Résultats de la surveillance (audit interne, revue de direction, dysfonctionnement etc.).

La structure d'**evolve** préserve l'impartialité de ses activités et son DPI est là pour :

- Aider à élaborer les politiques en termes d'impartialité de ses activités de certification,
- Contrebalancer toute tendance à laisser des considérations commerciales ou autres entraver la fourniture objective et fiable de la prestation de certification,
- Donner des conseils sur des sujets affectant la confiance dans la certification, y compris la transparence et l'image,
- Effectuer une revue, au moins une fois par an, sur l'impartialité des processus d'audit, de certification et de prise de décision qui sont propres à **evolve**.

D'autres tâches ou devoirs peuvent être confiés au DPI, dès lors qu'ils ne compromettent pas son rôle essentiel qui est de préserver son impartialité.

17.1. Contrôles a posteriori sur les dossiers

Des représentants nommés par le DPI peuvent examiner par échantillonnage des dossiers après décision de certification.

Ces examens peuvent avoir lieu lors de réunions organisées au siège d'**evolve.**
Un examen par sondage est effectué par un échantillonnage aléatoire.
La nature et l'étendue du sondage sont laissées à l'initiative des représentants.

Si les représentants nommés par le DPI détectent des non-conformités, elles sont transmises à l'instance de décision.

Dans le cas où le comité décide d'une action corrective sur un dossier pour lequel le certificat a déjà été émis, il appartient à **evolve** de mettre en œuvre cette action avec le client sur le plan technique et commercial.

Voir Procédure de surveillance du processus de certification_DPI : GEN_DOC_002

18. Délivrance du certificat et utilisation de la marque de certification

Lorsque l'évaluation est terminée et le dossier validé par l'instance de décision, un certificat est délivré à l'organisme.

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

Les éléments figurants sur le certificat sont définis au chapitre 5.A de cette même procédure.

Ce certificat est valable pendant **trois ans** à compter de la date de validité qui est la date de décision de certification (comité technique).

Pour les renouvellements, c'est la date d'expiration du précédent certificat qui est prise en compte, la nouvelle décision de certification prend effet **le lendemain** de la date d'échéance.

L'instance de décision peut demander des compléments d'information, voire la réalisation d'un complément d'investigation sur site avant de se prononcer, ou assujettir sa décision à la réalisation d'un audit complémentaire.

Le certificat est délivré avec la marque de certification et le modèle de norme.

evolve diffuse à l'organisme les instructions nécessaires sur l'utilisation de la certification en même temps que son certificat.

evolve vérifie l'utilisation des marques et certificats au cours des audits initiaux, de suivi et de renouvellement.

evolve *vérifie lors de l'audit initial que l'organisme candidat n'utilise pas la Marque QUALIOPI avant d'en avoir acquis le droit, et s'assure tout au long du cycle de certification du bon usage de la marque QUALIOPI.*
En cas d'usage non conforme non corrigé sous ***30 jours*** *après mise en demeure par la formalisation d'une non-conformité Majeure,* ***evolve*** *peut refuser de délivrer la certification ou procéder à la suspension pouvant aller jusqu'au retrait de la certification à défaut d'une mise en conformité dans le délai énoncé ou au non-renouvellement de la Certification.*

Conformément au décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions des actions de formation professionnelle, evolve tient à jour une liste des organismes certifiés présentant les périmètres de certification.

Cette liste est consultable sur place et sur demande auprès des services de l'organisme de certification, cette information se trouve sur le site Internet.

Cette liste sera transmise aux services de l'Etat.

Par le biais de dispositions juridiquement exécutoires, **evolve** exige que le client certifié :

1. Se conforme 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 ;

2. Ne fasse ou ne permette de faire aucune déclaration trompeuse concernant sa certification ;
3. N'utilise ou ne permette d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie ;
4. Cesse, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié, comme exigé par l'organisme de certification ;
5. Modifie tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification ;
6. Ne laisse pas utiliser la référence à la certification de son système de management pour laisser supposer qu'un produit (y compris les services) ou un processus est certifié ;
7. Ne sous-entende pas que la certification s'applique à des activités et des sites non couverts par le périmètre de la certification ;
8. N'utilise pas sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation d'**evolve** et/ou du système de certification et compromettre la confiance que lui accorde le public.

19. Plaintes et appels

Pour toute information sur la procédure de plaintes et appels, veuillez-vous reporter au document suivant : *procédure de Traitement des plaintes et appels : GEN_PROD_01*, disponible en téléchargement sur le site d'**evolve**.

En cas de signalement auprès d'**evolve** portant sur le non-respect du référentiel national Qualité par un organisme qu'il a certifié, **evolve** 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, procédés et des services en matière de traitement des plaintes.

En tant que de besoin, il 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, **evolve** peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

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

20. Procédure contradictoire

La procédure contradictoire est mise en œuvre dès lors qu'**evolve** refuse la certification ou engage un retrait de certification fondée sur de fausse(s) déclaration(s) de la part de l'organisme candidat à la certification ou son client certifié.

Dès lors **evolve,** notifie au candidat à la certification ou à son client certifié la possibilité d'un droit de réponse. Ce droit de réponse concernant les fausses déclarations détectées est à apporter dans un délai de 7 jours calendaires.

Ce droit de réponse peut contenir toute information et document(s) complémentaire(s) permettant à **evolve** de prendre une décision de manière équitable.

A réception de ces nouvelles informations, **evolve** examine et analyse les documents transmis, afin d'être informé de l'ensemble des tenants et aboutissants.

Cette analyse est réalisée par le Directeur Technique et/ou le Directeur Commercial d'**evolve** qui sont dans la capacité de juger des potentiels conséquences des fausses déclarations détectées.

Le candidat à la certification ou le client certifié est alors informé par lettre avec AR de la décision d'**evolve** concernant les résultats de cette procédure contradictoire et le statut de sa certification.

21. Visite de confirmation par le COFRAC

Dans certaines situations exceptionnelles, si des éléments soulèvent des questions quant à la réalité ou l'efficacité d'un audit réalisé par **evolve**, le COFRAC peut être amené à organiser une évaluation complémentaire. Celle-ci vise à s'assurer que les rapports d'audit fournis par **evolve** reflètent fidèlement la situation du prestataire certifié ou candidat.

Cette démarche, appelée "visite de confirmation", se déroule en présence d'un représentant d'**evolve**, soit sur le site du prestataire s'il dispose de locaux, soit, à défaut, dans les locaux d'**evolve**.

Lorsque cette visite est sollicitée, elle est obligatoire et ne peut être différée. Elle fera l'objet d'une facturation par evolve, en toute transparence.

La durée de cette intervention est adaptée selon les spécificités de la situation, notamment en fonction du nombre de catégories d'action à examiner, afin de garantir une évaluation efficace et respectueuse du temps de chacun.