REFERENTIEL DE CERTIFICATION



Organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences

Référentiel de certification AC-REF-003-02 Ed.11

Version du 29/10/2026

© Apave Certification – 6 Rue du Général Audran CS 60123 - 92412 Courbevoie
Tél : 01 45 66 18 18 – Fax : 01 45 67 39 76
SAS au capital de 325 555 € - RCS Nanterre 500 229 398 – SIRET : 500 229 398 00028 – APE : 7120B

Rédacteur : PATRICE LABROUSSE	Vérificateur : V LIMOUSIN	Approbateur : P LABROUSSE
Responsable certification	Responsable Qualité	Directeur
Validation workflow documentaire ISAC		

Sommaire

1. Contexte et domaine d'application 3
   1.1. Contexte 3
   1.2. Domaine d'application 3
   1.3. Responsabilité du demandeur 3
2. Contexte réglementaire et normatif 4
3. Historique du référentiel 5
4. Candidature de l'organisme 6
5. Exigences de certification 7
   5.1. Organismes de formation (L. 6313-1 1°) 7
   5.2. Bilans de compétences (L. 6313-1 2°) 9
   5.3. Validation des acquis de l'expérience (L. 6313-1 3°) 11
   5.4. Formation par apprentissage (L. 6313-1 4°) 13
6. Evaluation tierce partie par Apave Certification 15
   6.1. Audit initial 15
   6.2. Audit de suivi 16
   6.3. Audit de renouvellement 17
   6.4. Durée des audits 18
   6.5. Organismes multisites 19
   6.6. Non conformités 20
   6.7. Cas spécifiques 21
      6.7.1. Transfert 21
      6.7.2. Extension de catégorie d'Actions 21
      6.7.3. Extension de sites 21
      6.7.4. Nouvelle demande après refus 22
      6.7.5. Décisions suite à non réalisation de surveillance entre le 14ème et le 22ème mois 22
      6.7.6. Evaluation Supplémentaire – Visite de confirmation 22
      6.7.7. Changement de gouvernance pour le Nouvel Entrant 22
      6.7.8. Lieu de l'Audit 22
      6.7.9. Autres Interprétations 22
   6.8. Synthèse des principales décisions de certification Apave Certification 23
7. Suspension et retrait d'accréditation 24
8. Réclamations, Appels et Plaintes, Intégrité 24
9. Communication 25

1. Contexte et domaine d'application

1.1. Contexte

Les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences sont encadrés par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Ce texte rend obligatoire une certification à compter du 1er janvier 2021.
Ces dispositions s'appliquent aux prestataires des catégories d'actions :

- Organismes de formation,
- Centre de bilans de compétences,
- Centre de validation des acquis de l'expérience,
- Centre de formation par l'apprentissage.

1.2. Domaine d'application

La présente certification est une démarche qui vise à démontrer la conformité du prestataire aux exigences règlementaires.
Le programme de certification « Qualiopi processus certifié » est constitué :

- du présent référentiel
- du règlement de la marque Apave Certification,
- du règlement de la marque Qualiopi processus certifié Disponibles le site internet https://www.apave-certification.com/en

Le présent document ne saurait se substituer à toute obligation réglementaire, normative, guides d'application et règles de l'art.

1.3. Responsabilité du demandeur

Le demandeur doit assurer la maîtrise des phases qui peuvent être sous-traitées.
Lorsque cette certification lui est accordée, il devient titulaire. Le maintien de cette certification est subordonné aux résultats des audits de surveillance et renouvellement définis dans le présent référentiel.
Par la signature de la proposition commerciale, le demandeur s'engage à :

a. répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par Apave Certification ;
b. prendre toutes les dispositions nécessaires pour
   - la conduite de l'évaluation et la surveillance, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que: de la documentation et des enregistrements, l'accès aux sites, aux personnels et sous-traitants du client concernés,
   - l'instruction des réclamations,
   - la participation d'observateurs, le cas échéant;
c. faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
d. ne pas utiliser la certification de ses services d'une façon qui puisse nuire à Apave Certification ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que Apave Certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée;
e. en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée;
f. si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification;
g. en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification;
h. se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit;
i. 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 de l'organisme de certification sur demande, et :
   - prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les services qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification;
   - documenter les actions entreprises.

j. 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 (par exemple, la propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel, l'organisation et la gestion, les changements apportés au service, les coordonnées de la personne à contacter et les sites de réalisation, les changements importants apportés au système de management de la qualité).
k. 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 fera l'objet d'une non-conformité.
l. Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à Apave Certification ou lors de l'audit peut entraîner le retrait de la certification à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par Apave Certification.

2. Contexte réglementaire et normatif

Textes réglementaires :

- Loi n° 2018-771 du 05/09/2018
- Décret n° 2019-564 du relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle,
- Décret n° 2019-565 du relatif au référentiel national mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail
- Arrêté du 6 Juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R.6316-3 du code du travail
- Arrêté du 6 Juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail

Et prend en compte notamment les principaux textes complémentaires et autres guides :

- Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 ;
- 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 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance
- 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°2023-1350 du 28 Décembre 2023 portant sur diverses mesures relatives au compte personnel de formation ainsi qu'au bilan de compétences et visant à lutter contre la fraude à ce compte et à interdire le démarchage de ses titulaires
- Décret no 2026-728 du 1er août 2026 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- Arrêté du 28/10/2026 - relatif aux modalités d'audit et d'accréditation en matière de certification qualité des organismes de formation

Guide de lecture vs 10- Référentiel national qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du travail

Textes applicables à l'organisme de certification :

- Norme NF EN ISO/CEI 17065 – Évaluation de la conformité -- Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services
- Document Cofrac CERT CPS REF 46 – Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires concourants au développement des compétences

Reconnaissances d'Apave Certification :

Apave Certification disposait d'un label « Qualité des Actions de Formation » reconnu par le CNEFOP, dans le cadre du Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

Apave Certification est accrédité par le COFRAC (Comité français d'accréditation) selon les normes :

- ISO 17024 pour la Certification des personnes et compétences, accréditation n°4-0521, portée disponible sur www.cofrac.fr.
- ISO 17021 pour la Certification des systèmes de management accréditations n°4-0552, portée disponible sur www.cofrac.fr.
- ISO 17065 pour les activités de certification de produits et services accréditation 5-0587 portée disponible sur le site www.cofrac.fr.

Apave Certification est reconnu par l'IECEE (IEC System of Conformity Assesment Schemes for Electrotechnical Equipment and Components) dans le schéma CB de certification des produits électriques. **Apave Certification s'engage formellement à prévenir tout conflit d'intérêt selon les dispositions propres aux Organismes Certificateurs.**

3. Historique du référentiel

Le présent référentiel porte la référence AC-REF-003-xx, ces derniers chiffres indiquant l'indice de version.
Le tableau ci-dessous indique les principales évolutions apportées pour chaque version du référentiel.

Version	Modifications apportées au référentiel
01	Création (correction le 08/01/2020 pour l'ajout du logo « Qualiopi processus certifié » et modification de codification du document ex RNCQ-AC-V1-2019).
02	Modification des délais de traitement (§ 6.1, 6.2, 6.3)
02 Ed. 1	Reprise des textes règlementaires liés au Covid-19
02 Ed. 2	Reprise des textes règlementaires de fin 2021
02 Ed. 3	Reprise des textes règlementaires de Mai 2023
02 Ed. 4	Reprise des textes règlementaires de Mai 2023
02 Ed. 5	Ajout décisions suite à non réalisation de l'audit de surveillance entre le 14eme et 22eme mois (6.7.6)
02 Ed. 6	Reprise des textes règlementaires du 28/12/2023
02 Ed. 7	Harmonisation des Reconnaissances – suppression de l'En 9100
02 Ed.8	Ajout 6.7.7 – Evaluation supplémentaire – Visite de confirmation – Applicable au 01/01/2026
02 Ed.9	Modification sur les délais de planification au § 6.3 - Renouvellement
02 Ed.10	Ajout Synthèse des décisions de Certification § 6.8
02 Ed.11	Ajout des évolutions du Décret no 2026-728 du 1er août 2026 et Arrêté du 28/10/2026 - Relatif aux modalités d'audit et d'accréditation en matière de certification qualité des organismes de formation

4. Candidature de l'organisme

Le candidat à la certification ou au renouvellement ou au transfert de certification transmet à Apave Certification les informations nécessaires à l'établissement d'une offre commerciale (via la « carte d'identité organisme », formulaires Apave Certification AC-IMP-181/AC-IMP-298 ou via le formulaire en ligne sur le site internet d'Apave Certification).
Apave Certification transmet au candidat sa proposition commerciale, les conditions générales de certification ainsi que l'engagement sur l'honneur du candidat. Si le candidat l'accepte, Apave certification propose, dans les 30 jours, une planification de l'audit en accord avec la date d'audit souhaitée par le candidat.

Gouvernance :
Seuls 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.

Note de mise en application :

- **Les modifications relatives aux audits s'appliquent au 1er novembre 2026, et en particulier l'obligation pour le dirigeant ou le salarié mandaté de justifier de son identité, ainsi que l'obligation de signalement à l'organisme certificateur de tout dysfonctionnement constaté au moment de l'audit par l'auditeur.**
- **Toutefois, les organismes de formation ayant programmé un audit initial avant le 1er novembre 2026 ou disposant d'une certification ou d'une labellisation délivrée conformément à l'article R. 6316-2 du code du travail peuvent, jusqu'au 31 décembre 2026, réaliser un audit initial, de surveillance ou de renouvellement dans les conditions applicables au 31 octobre 2026, ceci afin de tenir compte de la publication tardive de l'arrêté.**

5. Exigences de certification

Les chapitres suivants reprennent les critères / indicateurs applicables à chaque type de prestataire.

5.1. Organismes de formation (L. 6313-1 1°)

1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : pré requis, objectifs, type de reconnaissance de la formation délivrée, durée, modalités pédagogiques et de financements, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap. Sa communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, les modalités pédagogiques, le financement des formations, les droits ou l'absence de droits de poursuite d'études conférés par la formation préparée.
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis en précisant de manière transparente leurs modalités de calcul ou en s'appuyant sur des dispositifs existants.
3	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours, en particulier les poursuites d'études, et les débouchés.

2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
7	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée et peut prouver sa capacité à assurer cette certification, y compris en qualité d'organisme habilité.
8	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.
13	Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

16	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques…).
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux …).
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. Lorsque des modules pédagogiques sont réalisés à distance, le prestataire vérifie l'effectivité de leur suivi par les apprenants. Au-delà d'un nombre d'intervenants par formation, fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire dispose d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants.

5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
22	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
24	Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
25	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
26	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
27	Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel et en assure la traçabilité dans les contrats de sous-traitance
28	Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (le cas échéant), équipes pédagogiques et entreprises concernées.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
32	Le prestataire met en place une démarche d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées.

5.2. Bilans de compétences (L. 6313-1 2°)

1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : pré requis, objectifs, type de reconnaissance de la formation délivrée, durée, modalités pédagogiques et de financements, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap. Sa communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, les modalités pédagogiques, le financement des formations, les droits ou l'absence de droits de poursuite d'études conférés par la formation préparée .
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis en précisant de manière transparente leurs modalités de calcul ou en s'appuyant sur des dispositifs existants.

2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.

4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques…).
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logis tiques, commerciaux …).
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. Lorsque des modules pédagogiques sont réalisés à distance, le prestataire vérifie l'effectivité de leur suivi par les apprenants. Au-delà d'un nombre d'intervenants par formation, fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire dispose d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants.

5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
22	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
24	Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
25	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
26	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
27	Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel et en assure la traçabilité dans les contrats de sous-traitance

7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (le cas échéant), équipes pédagogiques et entreprises concernées.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
32	Le prestataire met en place une démarche d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées.

5.3. Validation des acquis de l'expérience (L. 6313-1 3°)

1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : pré requis, objectifs, type de reconnaissance de la formation délivrée, durée, modalités pédagogiques et de financements, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap. Sa communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, les modalités pédagogiques, le financement des formations, les droits ou l'absence de droits de poursuite d'études conférés par la formation préparée.
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis en précisant de manière transparente leurs modalités de calcul ou en s'appuyant sur des dispositifs existants.
3	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours, en particulier les poursuites d'études, et les débouchés.

2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.
16	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques…).
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux …).
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. Lorsque des modules pédagogiques sont réalisés à distance, le prestataire vérifie l'effectivité de leur suivi par les apprenants. Au-delà d'un nombre d'intervenants par formation, fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire dispose d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants.

5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
22	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
24	Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
25	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
26	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
27	Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel et en assure la traçabilité dans les contrats de sous-traitance

7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (le cas échéant), équipes pédagogiques et entreprises concernées.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
32	Le prestataire met en place une démarche d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées.

5.4. Formation par apprentissage (L. 6313-1 4°)

1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : pré requis, objectifs, type de reconnaissance de la formation délivrée, durée, modalités pédagogiques et de financements, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap. Sa communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, les modalités pédagogiques, le financement des formations, les droits ou l'absence de droits de poursuite d'études conférés par la formation préparée .
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis en précisant de manière transparente leurs modalités de calcul ou en s'appuyant sur des dispositifs existants.
3	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours, en particulier les poursuites d'études, et les débouchés.

2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
7	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée et peut prouver sa capacité à assurer cette certification, y compris en qualité d'organisme habilité.
8	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.
13	Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
14	Le prestataire met en œuvre un accompagnement socioprofessionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté. Il dispose d'une procédure de traitement sans délai des situations de rupture liées à des difficultés, violences ou discriminations subies par l'apprenant en formation ou dans l'entreprise d'accueil.
15	Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel, de manière renforcée lorsqu'ils sont mineurs. Il les informe des dispositifs d'accompagnement, de prévention et de signalement des situations de violences, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes et de discriminations, ainsi que des interlocuteurs susceptibles de les accompagner. Il communique les coordonnées du médiateur de l'apprentissage et veille à signaler les dysfonctionnements à l'inspection du travail
16	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques…).
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logis tiques, commerciaux …).
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. Lorsque des modules pédagogiques sont réalisés à distance, le prestataire vérifie l'effectivité de leur suivi par les apprenants. Au-delà d'un nombre d'intervenants par formation, fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire dispose d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants.
20	Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement. Il s'assure de la qualité du pilotage de la formation, de la participation des apprentis, formateurs et entreprises à sa gouvernance. Lorsque la proportion d'heures d'enseignement réalisées par des intervenants permanents est inférieure à un seuil fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire s'assure de la mise en œuvre de modalités renforcées de supervision pédagogique et de contrôle de la qualité des interventions.

5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
22	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
24	Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
25	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
26	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
27	Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel et en assure la traçabilité dans les contrats de sous-traitance
28	Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
29	Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (le cas échéant), équipes pédagogiques et entreprises concernées.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
32	Le prestataire met en place une démarche d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées.
33	Le prestataire met en place un dispositif d'évaluation des contenus et des enseignements par les apprenants, distinct du recueil général de satisfaction, dont les résultats sont partagés avec les équipes pédagogiques et donnent lieu à la formalisation d'une démarche d'amélioration continue, dont il mesure périodiquement l'efficacité.

6. Evaluation tierce partie par Apave Certification

La certification « Organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences », est attribué par Apave Certification aux prestataires évalués conformes aux dispositions du présent référentiel. Le certificat délivré pour 3 ans suite à l'audit initial et il est maintenu sous réserve de la réalisation des audits de suivi et renouvellement.

6.1. Audit initial

Audit du respect des exigences du référentiel selon une check-list (définie à partir des éléments listés en § 5) et règles de communication permettant d'établir la conformité du dispositif au référentiel et de délivrer le certificat.

Audit du siège et des lieux de mise en œuvre des activités (ou audit à distance selon la date de réalisation de l'audit), examen et évaluations des dispositions organisationnelles et des pratiques relatives aux thématiques figurant dans le référentiel de certification :

Description	*Délais Prévisionnels Apave Certification
Planification, préparation de l'audit	Proposée dans les 30 jours après la signature du contrat initial
Réalisation de l'Audit	
Rédaction du rapport*	Dans les 15 jours suivant l'audit
Réponse de l'organisme aux non-conformités éventuelles*	Dans les 15 jours suivant la réception du rapport
Vérification des plans d'actions par l'auditeur*	Dans les 15 jours suivant la réception des réponses de l'organisme
Décision de certification*	Environ 60 jours suivant l'audit

Durée de l'audit : Voir § 6.4

Dates au plus tard :
Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à Apave Certification dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure,

Pour une non-conformité majeure, la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois, et vérifiée par Apave Certification avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l'expiration du délai de trois mois.

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 un audit de surveillance

6.2. Audit de suivi

L'évaluation se fait sur un cycle de 3 ans (ou 4 ans) comprenant un audit de suivi organisé entre le 14ème et le 22ème mois (ou entre le 14ème et le 28ème mois pour les certificats de 4 ans) après la date d'attribution de la certification ou après renouvellement. L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué. Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

Tous les indicateurs applicables seront audités en phase de surveillance
Préalablement à l'audit : un courrier de lancement de surveillance permettant une actualisation des informations est transmis (AC-IMP-250) et fait l'objet d'un contrôle par Apave Certification – le cas échéant une proposition commerciale peut-être actualisée.

L'auditeur 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 d'amélioration de l'organisme.
- Dispositions d'Affichage et de communication
- L'audit de surveillance est réalisé à distance excepté en cas de :
- signalements conformes aux règles de réclamations définies par Apave Certification impactant le dispositif Qualiopi ;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent;
- pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de d'Apave Certification et en fonction des deux cas précités
- D'organismes identifiés comme nouvel entrant
- D'organismes qui réalisent une action de formation par apprentissage
- Sur demande de l'organisme

Description	*Délais Prévisionnels Apave Certification
Planification, préparation de l'audit	
Audit	Entre le 14ème et 22ème mois après la date décision de certification
Rédaction du rapport*	Dans les 15 jours suivant l'audit
Réponse de l'organisme aux non- conformités éventuelles*	Dans les 15 jours suivant la réception du rapport
Vérification des plans d'actions par l'auditeur*	Dans les 15 jours suivant la réception des réponses de l'organisme
Décision de certification*	Environ 60 jours suivant l'audit

Durée de l'audit : Voir § 6.4

Dates au plus tard :
Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à Apave Certification dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure,

Pour une non-conformité majeure, la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois, et vérifiée par Apave Certification avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l'expiration du délai de trois mois.

En surveillance : Valable pour OF et CFA
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 alors retrait sur le catégorie d'action concernée

6.3. Audit de renouvellement

Avant l'échéance du certificat de 3 ans (ou 4 ans), un audit de renouvellement est réalisé.
Audit du respect des exigences du référentiel selon une check-list (définie à partir des éléments listés en § 5) et règles d'affichage et de communication permettant d'établir la conformité du dispositif au référentiel et de délivrer le certificat

Description	*Délais Prévisionnels Apave Certification
Planification, préparation de l'audit*	Proposée dans les 30 jours après la signature du contrat de renouvellement, 3 mois avant l'échéance du certificat
Audit sur site	
Rédaction du rapport*	Dans les 15 jours suivant l'audit sur site
Réponse de l'organisme aux non-conformités éventuelles*	Dans les 15 jours suivant la réception du rapport
Vérification des plans d'actions par l'auditeur*	Dans les 15 jours suivant la réception des réponses de l'organisme
Décision de certification*	Environ 60 jours suivant l'audit sur site

Durée de l'audit : Voir § 6.4

Dates au plus tard :

Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à Apave Certification dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure,

Pour une non-conformité majeure, la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois, et vérifiée par Apave Certification avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l'expiration du délai de trois mois.

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. Dans ce cas, le nouveau certificat est émis à compter de la date de la décision de renouvellement et la date de fin de validité sera basée sur la fin de validité du certificat antérieur.

Valable pour OF/CBC/VAE/CFA
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

6.4. Durée des audits

Les durées des audits sont déterminées en additionnant la durée de base, en fonction du type d'audit et de la tranche de chiffre d'affaire, aux durées spécifiques pour les activités du prestataire et aux sites échantillonnés. Les durées sont exprimées en jours d'audit, d'une durée de 8h.

Audit	Tranche de CA	Base	O	CBC	VAE	CFA	Site échantillonné
Initial	< 150 000 €	1	-	-	-	0,5	0,5
	150.000 à 750.000 €	1	0,5	0,5	0,5	0,5	
	> 750.000 €	1,5	0,5	0,5	0,5	1	
Surveillance	< 150.000 €	0,5	-	-	-	0,5	
	150.000 à 750 000	1	-	-	-	0,5	
	> 750.000 €	1	0,5	0,5	0,5	1	
Renouvellement	< 150 000 €	1	-	-	-	0,5	
	150.000 à 750.000 €	1	0,5	0,5	0,5	0,5	
	> 750.000 €	1,5	0,5	0,5	0,5	1	

CA : Chiffre d'affaire annuel relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences

Site échantillonné : Durée d'audit pour chaque site échantillonné pour les organisations multisites selon les modalités décrites au § 6.5.

Notion de « 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

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

Une durée de 0,5 jour supplémentaire sera ajoutée en phase de surveillance (OF dont le CA est < 750 000 €/CBC/VAE)

Une durée de 1 jour supplémentaire sera ajoutée en phase de surveillance pour les nouveaux Entrants réalisant un CA > 750.000 € et pour tout nouvel entrant réalisant des formations par Apprentissage (CFA).

En cas de changement substantiel de la gouvernance et des statuts de l'organisme nouvel entrant dans les 14 mois après sa certification Initiale il doit en informer sans délais Apave Certification.

6.5. Organismes multisites

Un organisme multi sites 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 multisites 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 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.

L'échantillonnage d'un panel de sites 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 et arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par Apave Certification;
- audit de surveillance: l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multiplié par 0,6 et arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par Apave Certification. L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, Apave Certification peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent.

Si une non-conformité est identifiée sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette non-conformité. Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à Apave Certification 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 refusée à l'ensemble de l'organisme multisites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

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

6.6. Non conformités

Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel. Elle peut être mineure ou majeure.

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

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.

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 Apave Certification dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non- conformité majeure;
- pour une non-conformité majeure, la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification est suspendue (en surveillance ou renouvellement) ou non prononcée à l'audit Initial. La suspension de la certification est levée par Apave Certification suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non conformités majeures. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

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

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.

Rappel des indicateurs applicables* :

Indicateur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
OF	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
CBC	X	X		X	X	X			X	X	X	X					X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
VAE	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
CFA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Indicateurs ne pouvant faire l'objet que d'une NC majeure : 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31, 32.

Indicateurs pouvant faire l'objet d'une NC mineure ou Majeure : 1, 2, 3, 8, 9, 12, 13, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 30, 33.

Rappel des indicateurs « adaptés » au nouvel entrant en audit Initial (formalisation des dispositions) : 2, 3, 11, 13, 14, 19, 24, 25, 26.

*Se référer aux dispositions du Guide de lecture - Référentiel national qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du travail

Nota :

Organisme Sous-traitant dans le cadre du CPF :

Indicateurs Non applicables : 1/2/3, fonction du contrat de sous-traitance : 7/9/13/16/28 et modalités spécifiques : 5/26/30 Pour tous les autres : applicables selon la catégorie d'action concernée.

En l'absence de contrat de sous-traitance avec missions spécifiées : ensemble des indicateurs applicables à la catégorie d'action concernée.

6.7. Cas spécifiques

6.7.1. Transfert

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 au nouvel organisme certificateur souhaité.

Apave Certification 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.

Apave Certification demande à l'ancien organisme certificateur de lui transmettre sous un délai de quinze jours une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non -conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier, ainsi que le dernier rapport d'audit.

Apave Certification examine alors l'état des non-conformités en suspens, les dernières conclusions d'audit avec le dernier rapport d'audit, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre. Il 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 de refus sont motivés par écrit à l'organisme tels que

- Absence de Validité du certificat
- Suspension ou retrait prononcé par l'organisme de certification émetteur,

Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces ou de dysfonctionnements constatés lors de la revue de transfert Apave Certification le signale à l'instance nationale d'accréditation.

En l'absence de dossier détaillé transmis par l'ancien organisme certificateur ou lorsque la demande de transfert fait suite à la non-obtention ou au retrait d'accréditation de Apave Certification, 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 Apave Certification avant la décision de reprise de la certification. Les résultats de l'audit peuvent conduire Apave Certification à refuser le transfert.
Apave Certification 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 Apave Certification entraîne la caducité du certificat précédemment émis par l'ancien organisme certificateur.

6.7.2. Extension de catégorie d'Actions

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'Apave Certification.

Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension. 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 de la certification.

6.7.3. Extension de sites

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

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

Si tout ou partie des nouveaux sites mettent en œuvre une nouvelle catégorie d'actions, l'organisme multisites sollicite conjointement une demande d'extension de sa certification sur cette catégorie (selon 6.7.3). 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.

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

6.7.4. Nouvelle demande après refus

L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Ce délai passé, il indique à Apave Certification les non-conformités qui lui ont été signalées et démontrent qu'elles ont été résolues.

6.7.5. Décisions suite à non réalisation de surveillance entre le 14ème et le 22ème mois

Si l'organisme n'a pas pris les dispositions pour que l'audit puisse avoir lieu durant la période réglementaire, le certificat fera l'objet d'une suspension. La non-réalisation d'un audit de surveillance dans les trois mois suite à la date de suspension (donnant lieu à une décision de maintien) donnera lieu à un retrait immédiat de la certification. Les délais de traitement des non conformités (6.6) restant inchangés.

6.7.6. Evaluation Supplémentaire – Visite de confirmation

(Applicable au 01/01/2026)

En présence d'éléments remettant en cause la réalité et/ou l'efficacité d'un audit réalisé par Apave Certification, l'organisme d'accréditation peut déclencher une évaluation supplémentaire chez l'organisme certifié ou l'organisme candidat ayant pour objectif de vérifier que les rapports d'audit produits par Apave Certification sont en cohérence avec la situation du prestataire certifié. Une telle évaluation, dénommée **visite de confirmation**, est réalisée en présence d'un représentant de l'organisme certificateur, sur le site du prestataire s'il dispose de locaux en propre ou à défaut chez Apave Certification. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport traité selon les dispositions prévues pour la décision dans le règlement d'accréditation (CERT REF 05 - ***Règlement d'accréditation accessible sur www.cofrac.fr***).

Cette évaluation Supplémentaire dite Visite de confirmation sera régie par contrat spécifique entre Apave Certification et l'organisme certifié ou candidat selon les conditions de durées et d'échantillonnage des articles 6.4 et 6.5 ou selon les conditions définies par l'organisme d'accréditation.
Tout refus de réalisation de la Visite de confirmation par l'organisme certifié ou candidat peut entrainer, un refus, une suspension, un retrait de certification. Par ailleurs, les résultats de cette évaluation sont susceptibles d'entrainer un refus, une suspension, un retrait de certification.

6.7.7. Changement de gouvernance pour le Nouvel Entrant

En cas de changement substantiel de la gouvernance et des statuts de l'organisme nouvel entrant dans les 14 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 un audit de surveillance.

6.7.8. Lieu de l'Audit

Apave Certification 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 réalisées les actions d'assistance technique et pédagogique.

6.7.9. Autres Interprétations

Plus de précisions sur : https://travail-emploi.gouv.fr/sites/travail-emploi/files/files-spip/pdf/questions-reponses_version_2.pdf

6.8. Synthèse des principales décisions de certification Apave Certification

Audits- Phase	Délais	Décisions	Validité du certificat et Impacts des décisions
Initial	A date définie	Initial/Refus	Initial : A date de décision+ 3 ans (-1 jour) Refus - délai de trois mois avant passage en phase Initiale
Surveillance	Entre 14 et 22 mois après la décision de certification Initiale ou de Renouvellement	Maintien/Suspension/Refus/Retrait	Maintien : Inchangée selon date de fin du certificat Suspension : trois mois à date de décision Retrait : délai de trois mois avant passage en phase Initiale Refus - délai de trois mois avant passage en phase Initiale
Extension *(hors passage d'un monosite à un multisite : audit Initial)*	A tout moment lors du cycle de certification	Extension/Suspension/Refus/Retrait	Extension : A date de décision jusqu'à fin de validité du certificat Suspension : trois mois à date de décision Retrait : délai de trois mois avant passage en phase Initiale Refus - délai de trois mois avant passage en phase Initiale
Renouvellement	Avant la fin de validité du précédent certificat (date cible trois mois avant la fin de validité du certificat)	Renouvellement/Suspension/Refus/Retrait	Renouvellement : Date de début (fin de validité du précédent certificat+1 jour) + 3 ans Suspension : trois mois à date de décision Retrait : délai de trois mois avant passage en phase Initiale Refus : délai de trois mois avant passage en phase Initiale
Renouvellement – réalisation après la fin de validité du certificat	Devis de renouvellement signé avant la fin de validité du certificat sinon Audit Initial*	Initial/Suspension/Refus/Retrait	Initial : A date de décision+ 3 ans (-1 jour) Suspension : trois mois à date de décision Retrait : délai de trois mois avant passage en phase Initiale Refus : délai de trois mois avant passage en phase Initiale
Renouvellement – réalisation avant la fin de validité du certificat et décision après le fin de validité	Devis de renouvellement signé avant la fin de validité du certificat	Renouvellement/Suspension/Refus/Retrait	Renouvellement : A date de décision Fin de validité + 3ans après la date de fin de l'ancienne fin de validité. Suspension : trois mois à date de décision Retrait : délai de trois mois avant passage en phase Initiale Refus : délai de trois mois avant passage en phase Initiale
A tout moment du cycle de vie du certificat	A tout moment du cycle	Retrait	*A date de décision de retrait* Retrait : délai de trois mois avant passage en phase Initiale
Transfert	A tout moment du cycle	Transfert accepté Transfert refusé	*A date de décision du transfert : jusqu'à Fin de validité du certificat transféré* *Refus :* délai de trois mois avant passage en phase Initiale
Modifications sans audit (changements administratifs n'impactant pas le Système de management)	A tout moment du cycle	Maintien	*A date de décision du Maintien jusqu'à fin de validité du certificat*

****Nota: le dépassement de la fin de validité d'un certificat n'est pas considéré comme un refus ni un retrait de certification – l'organisme n'étant plus certifié***

Changement de gouvernance pour le Nouvel Entrant :
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 un audit de surveillance.

Rappel :
Si Apave Certification 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.

7. Suspension et retrait d'accréditation

En cas de suspension de l'accréditation, Apave Certification n'est plus autorisé à délivrer de certificats jusqu'à la levée de cette suspension par l'instance d'accréditation. Apave Certification peut réaliser les audits complémentaires et de surveillance des organismes déjà certifiés à la date de notification de la décision de suspension. Les certificats délivrés avant la suspension de l'accréditation restent valides jusqu'à leur date d'échéance, sous réserve, le cas échéant, des conclusions des audits.

En cas de retrait de l'accréditation, Apave Certification n'est plus autorisé à délivrer de certificats. Les certificats qu'il a délivrés restent valides durant une période de six mois à compter de la notification de la décision de retrait d'accréditation à Apave Certification par l'instance d'accréditation. Apave Certification informe les prestataires qu'il a certifiés du retrait de son accréditation et des modalités de transfert de certification, dans un délai qui ne peut excéder quinze jours à compter de la notification de la décision de retrait d'accréditation, et en apporte la preuve au ministre chargé de la formation professionnelle. Les prestataires titulaires d'un certificat délivré par Apave Certification sollicitent un autre organisme certificateur accrédité pour transférer leur certification, dans les conditions prévues à l'article 7 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D.6316- 1-1du code du travail. En cas de cessation d'activité, quelle qu'en soit la cause, Apave Certification n'est plus autorisé à délivrer de certificats. Les certificats qu'il a délivrés restent valides durant une période de six mois à compter de la date de cessation d'activité d'Apave Certification. Il informe les prestataires qu'il a certifiés de sa cessation d'activité et des modalités de transfert de certification, et en apporte la preuve au ministre chargé de la formation professionnelle. Les prestataires concernés sollicitent un autre organisme certificateur accrédité afin de transférer, le cas échéant, leur certification, dans les conditions prévues à l'article 7 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.

8. Réclamations, Appels et Plaintes, Intégrité

Vous pouvez formuler toutes vos réclamations, appels et plaintes auprès d'Apave Certification :
Toutes les informations sont disponibles sur www.apave-certification.com / Rubrique Nous connaitre / Ethique ou par courrier : Apave Certification 6 Rue du Général Audran 92400 COURBEVOIE / par mail : apave.certification@apave.com.

Intégrité :
Vous disposez après chaque audit de la possibilité de renseigner notre questionnaire de satisfaction ou tout au long du cycle de certification de formuler une plainte ou réclamation ou défaut d'intégrité via : apave.certification@apave.com ou auprès de votre chargé d'affaires.

Pour les auditeurs Apave Certification :
Tout dysfonctionnement constaté dans lors d'un audit pouvant impacter notamment la déontologie, l'intégrité, ou les résultats de l'audit doit faire l'objet d'une information étayée auprès d'Apave Certification : apave.certification@apave.com ou auprès de votre chargé(e) d'affaires ou apave@ethicattitude.com dans le cas de manquements graves.
Ces informations sont susceptibles d'être communiquées aux services du Ministre en charge de la formation professionnelle.

Protection des données :
Le DPO d'Apave Certification est joignable par le prestataire ou la personne concernée par les données personnelles à l'adresse postale suivante : 6 Rue du Général Audran CS 60123 - 92412 Courbevoie, ou à l'adresse email suivante : dpo@apave.com.
Apave Certification s'engage à respecter la confidentialité, tant vis-à-vis du plaignant que du client.

9. Communication

La communication par l'Organisme de formation devra se faire selon le règlement d'usage de la marque « Qualiopi processus certifié », en prenant notamment en compte les éléments suivants :

Supports de communication	Mentions devant figurer sur ces supports
1. Le certificat Apave Certification : L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet et/ou de locaux il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 code du travail qui en fait la demande. (d'application obligatoire)*	· Les coordonnées de l'organisme certifié · La marque de certification, à savoir : Qualiopi processus certifié Qualiopi processus certifié RÉPUBLIQUE FRANÇAISE . · L'adresse d'Apave Certification, 6 Rue du Général Audran CS 60123 - 92412 Courbevoie · L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel en vigueur
2. Documents publicitaires, commerciaux et contractuels, tout support de communication **mentionnant la certification** (exemples : véhicules, cartes de visite, papier à en-tête, factures,..) (d'application optionnelle)*	· Les coordonnées de l'organisme certifié · La marque collective de certification, à savoir : Qualiopi processus certifié et la mention des activités certifiées Qualiopi processus certifié RÉPUBLIQUE FRANÇAISE · Les coordonnées d'Apave Certification : au minimum l'adresse restreinte (92412 Courbevoie) · L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel en vigueur

***Le nom respect des règles d'utilisation de la marque donne lieu à l'ouverture d'une Non Conformité majeure à solder sous un mois.**