1. Objectif

La réforme de la formation professionnelle introduite par la loi du 5 septembre 2018 exige des organismes réalisant des actions de développement des compétences (organisme de formation, centre de bilan de compétences, valorisation des acquis et centre de formation en apprentissage) qui souhaitent bénéficier de fonds publics qu'ils soient certifiés, selon un référentiel national, par un organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation par le COFRAC.

Les organismes réalisant des actions de développement des compétences doivent notamment respecter les critères du référentiel national dont la création est annoncée dans la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel ».

ALPHA CERTIF 12, organisme certificateur indépendant et tierce partie, délivre la certification après un audit constatant que les organismes réalisant des actions de développement des compétences mettre en place des processus qui permettent de répondre aux exigences des critères et des indicateurs du Référentiel National Qualité (Qualiopi) qui s'appliquent à leur structure.

Cette certification permet aux organismes qui financent les actions concourant au développement des compétences d'avoir la garantie que les organismes prestataires de ces actions respectent les exigences du RNQ et peuvent ainsi bénéficier de leurs financements.

La certification atteste que les processus mis en place par les organismes prestataires permettent de respecter les exigences du RNQ Qualiopi ainsi que de la mise en place d'un système d'amélioration continue.

Cette procédure explique les étapes du processus de certification mis en œuvre au sein de ALPHA CERTIF 12 concernant les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences désirant accéder à la commande publique ou mobilisant des fonds publics ou mutualisés et prestataires d'actions de formation continue, de bilans de compétences, d'accompagnement à la VAE et d'actions de formation par apprentissage.

2. Domaine d'application

Cette procédure est rédigée à destination des membres d'ALPHA CERTIF 12, de ces clients et de toute partie prenante.

Le domaine couvre les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA) ou en cours d'enregistrement de moins de trois (3) mois.

Ce référentiel s'applique à tous les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences quel que soient leur statut, leur organisation, le type de formation, le nombre de salariés et leur chiffre d'affaires.

Le référentiel national contient des critères spécifiques selon le profil de l'organisme :

- Organisme de Formation (OF)
- Centre de bilans de compétences (CBC)
- Prestataire d'actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)
- Centre de formation d'apprentis (CFA)

3. Historique des modifications

Date	Modifications	Par	Changement d'indice ?
01/02/2022	Création	VC	☒Oui => nouvel indice : A □Non
29/04/2022	Modification de différents points pour améliorer notre processus de certification	VC	☒Oui => nouvel indice : B □Non
17/05/2022	Modification de la personne qui prend la décision de réduction du champ ou du périmètre de certification	VC	☒Oui => nouvel indice : C □Non
8/11/2022	Modification Un plan d'audit est établi et envoyé aux clients au moins **5** jours avant l'audit par email.	VC	☒ Oui => nouvel indice : D □Non
15/12/2022	Relance Test de faisabilité technique pour audit Changement d'adresse en pied de page	VC	☒ Oui => nouvel indice : E □Non
26/01/2023	Test de faisabilité technique réalisé par l'auditeur sur des critères spécifiques.	VC	☒ Oui => nouvel indice : F □Non
11/04/2023	Grille de risque pouvant impacter l'efficacité de l'audit à distance	VC	☒ Oui => nouvel indice : G □Non
24/04/2023	Audit en distanciel et documents dématérialisés	VC	☒ Oui => nouvel indice : H □Non
28/04/2023	Contexte réglementaire Déroulement de l'audit	VC	☒ Oui => nouvel indice : I □Non
26/05/2023	Déroulement de l'audit	VC	☒ Oui => nouvel indice : J □Non
26/06/2023	Déroulement de l'audit	VC	☒ Oui => nouvel indice : K □Non
31/08/2023	Application Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au RNQ mentionné à l'article D. 6316-1-1 du Code du Travail	GC	☒ Oui => nouvel indice : L □Non
12/12/2024	Ajout §8.1 et 8.2 Détail contenu du dossier de demande de certification Ajout §8.6 Cycle de certification Ajout §12 contrôle croisé + MAJ termes Ajout d'un alinéa du §20 sur analyse des preuves avant retrait de certification et contrôle inopiné des dossiers Ajout §23.1 Pour être qualifié de multi-sites Ajout §30 Rappel aux clients des bonnes pratiques d'usage des marques de certification	GC	☒ Oui => nouvel indice : M □Non
24/07/2025	§6 Ajout arrêté du 31 mai 2023 §8.7 et 10.2 Ajout d'une information sur remplissage TRAM CERTIF 016 §9 Modification sur audit blanc §11 Preuve de réalisation nouveaux entrants§11.2 et §20 Harmonisation de durée de suspension à 3 mois renouvelable une seule fois	GC	☒ Oui => nouvel indice : N □ Non
15/10/2025	§11.1 sur la transmission des preuves en amont de l'audit §31 sur les fausses informations	DP	☒ Oui => nouvel indice : O □ Non
11/05/2026	§16 : ajout précisions sur le délai pour audit de renouvellement §27 : résiliation à l'initiative du client	GC	☒ Oui => nouvel indice : P □ Non
30/10/2026	Mise en conformité avec l'arrêté du 28 octobre 2026 et le décret n° 2026-728 (modifications en rouge) : §6	GC	☒ Oui => nouvel indice : Q □ Non

	textes ; §7 engagements ; §8.1 SIRET des sites, conseil de perfectionnement ; §8.3 gouvernance nouvel entrant ; §8.7 durées, barème de surveillance, indicateurs nouvel entrant ; §8.8 supprimé ; §10.3 ; §11 finalité, lieu ; §11.1 échantillonnage, participants et contrôle d'identité, signalement ; §11.2 ; §12 contrôle du NDA ; §13 ; §14 surveillance ; §16 renouvellement ; §20 ; §21 ; §22 transfert entrant et sortant ; §23 multi-sites ; §26 dispositions transitoires		

4. Validation du document

	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Qui	G CHARLES	D PITON	G CHARLES
Signature			

5. Documents associés

- *PROC-QUAL-04_Gestion des plaintes et appels*
- *TRAM-CERTIF-01_Demande de certification*
- *TRAM-COMM-01_Contrat Certification Qualiopi*
- *TRAM-COMM-02_Grille tarifaire*
- *TRAM-COMM-03_Conditions Générales de Vente*
- *TRAM-CERTIF-12_Annuaire des clients certifiés, suspendus, résiliés et retirés de la certification*
- *TRAM-CERTIF-16_Préparation audit*

6. Contexte réglementaire

La certification des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences est une certification de processus selon un dispositif réglementaire.

Les textes règlementaires applicables dans le cadre du processus de certification sont :

- La loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.
- Le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle (version en vigueur).
- Le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences (version en vigueur).
- Le décret n° 2026-728 du 1er août 2026 modifiant le référentiel national qualité (33 indicateurs), applicable au 1er novembre 2026.
- 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 (version en vigueur).
- L'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 (version en vigueur).

- Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation
- L'arrêté du 28 octobre 2026 relatif aux modalités d'audit et d'accréditation en matière de certification qualité des organismes de formation (NOR TRSD2609878A), applicable au 1er novembre 2026 pour les modalités d'audit et au 1er janvier 2027 pour les exigences d'accréditation.
- Guide de lecture du Référentiel National Qualité publiée sur le site du Ministère du Travail (version en vigueur).
- La chartre d'usage de la marque Qualiopi sur le site du Ministère du Travail (version en vigueur).
- Le règlement d'usage de la marque Qualiopi sur le site du Ministère du Travail (version en vigueur).

7. Engagement de l'organisme prestataire concourant au développement des compétences

a) Prendre connaissance de la présente procédure
b) Répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par ALPHA CERTIF 12.
c) Prendre toutes les dispositions nécessaires pour :
   1. 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 au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés.

   2. L'instruction des réclamations.

   3. La participation d'observateurs, le cas échéant.

d) Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification.

e) Ne pas utiliser la certification de ses services d'une façon qui puisse nuire à ALPHA CERTIF 12 ni faire de déclaration sur la certification de ses services que ALPHA CERTIF 12 puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée.

f) 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.

g) 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.

h) En faisant référence à la certification de ses services dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de ALPHA CERTIF 12 et/ou aux spécifications du programme de certification.

i) 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 service.

j) 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 ALPHA CERTIF 12 sur demande et :

1. 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.
2. Documenter les actions entreprises.

k) Informer, sans délai, ALPHA CERTIF 12 des changements qui peuvent entraîner des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification. Si l'organisme certificateur constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité, il engage une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire.

l) Faire participer à l'audit uniquement son ou ses dirigeants et, le cas échéant, des salariés mandatés par celui-ci et occupant un emploi permanent, qui justifient de leur identité et de leur qualité au démarrage de l'audit.

m) Pour un organisme certifié en tant que nouvel entrant : avertir sans délai ALPHA CERTIF 12 de tout changement substantiel de sa gouvernance et de ses statuts.

n) À ne pas utiliser la marque COFRAC et à ne pas faire référence à l'accréditation de ALPHA CERTIF 12

o) Respecter l'utilisation de la marque de ALPHA CERTIF 12 et la marque du ministère du travail.

8. Demande de certification et contrat

8.1 Prise d'information

Le candidat peut se renseigner sur l'offre ALPHA CERTIF 12 par plusieurs canaux :

- Site web : www.alphacertif12.fr
- Téléphone : 06.52.94.92.69
- Mail : contact@alphacertif12.fr

L'audit initial nécessite que l'organisme certificateur collecte au préalable auprès de l'organisme candidat à la certification à minima les données suivantes :

- La dénomination de l'organisme et son numéro d'enregistrement au répertoire Sirene (numéro SIREN).
- Le statut juridique de l'organisme et les coordonnées du dirigeant pour les personnes morales ou de la personne physique candidate.
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA) ou la preuve du dépôt de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois.
- Les catégories d'actions concernées par la certification.
- 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.
- Le cas échéant, les preuves de certifications ou labellisations déjà obtenues, leur validité et périmètre.
- Pour les centres de formation d'apprentis : le compte rendu du dernier conseil de perfectionnement ou, à défaut, pour les nouveaux entrants, la preuve de constitution du conseil de perfectionnement.
- La période souhaitée pour l'audit.
- Le dernier bilan pédagogique et financier (BPF) 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, un état détaillé établi par l'organisme candidat à partir des données comptables issues, selon leur statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées afin de retracer l'ensemble des produits relatifs à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences. Dans ce cadre, l'organisme certificateur peut être

amené à valider cet état par l'examen, sur place, des données comptables retenues par l'organisme candidat.

- 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 du Code du Travail 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 ;

- Dans le cas d'une nouvelle demande après un refus ou retrait de certification, les non-conformités qui été signalées et la démonstration qu'elles ont été résolues présentés à ALPHA CERTIF 12.

- Dans le cas d'un changement de certificateur (renouvellement) ou transfert de certification les coordonnées de l'ancien organisme certificateur et une déclaration attestant qu'il n'y a pas de nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées.

L'ensemble des informations et documents nécessaires à la construction du dossier client, attendu par ALPHA CERTIF 12, sera collecté depuis le document « *TRAM-CERTIF-01_Demande de certification* ». ALPHA CERTIF 12 s'engage au strict maintien de la confidentialité des données collectées dans le cadre unique du processus de certification et du suivi client.

8.2 Demande de certification du candidat et envoi de la proposition commerciale

Les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui le souhaitent peuvent accéder en ligne à la demande de certification sur le site de ALPHA CERTIF 12 via le lien suivant : www.alphacertif12.fr

Ce formulaire en ligne, via notre site internet « *TRAM-CERTIF-01_Demande de certification* » liste les informations et les documents nécessaires pour collecter les prérequis nécessaires pour accéder au processus de certification.

L'organisme candidat joint au contrat de certification une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant qu'il 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.

Pour les transferts une déclaration sur l'honneur daté et signé attestant, ne pas avoir conclu un nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées, mentionnant la date de fin de validité du certificat en cours.

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

Après avoir reçu la demande de certification, ALPHA CERTIF 12 réalise une vérification de tous les documents et des informations envoyés par le client.

En cas de dossier incomplet, une relance sera effectuée afin d'apporter les éléments manquants. La planification de l'audit de certification ne peut être réalisée si le dossier de candidature est incomplet.

Après étude, une proposition de contrat est envoyée au candidat via :

- *« TRAM-COMM-01_Contrat Certification Qualiopi ».*
- *« TRAM-COMM-02_Grille tarifaire »*

- *« TRAM-COMM-03_Conditions Générales de Vente »*
- *« PROC-CERTIF-01_Procédure certification Qualiopi »*

Dès la réception de tous les éléments de la proposition de contrat signés par le client, ALPHA CERTIF 12 fera parvenir une facture d'acompte.
A noter que la validation des éléments contractuels vaut acceptation totale des dispositions présentées.

A réception du règlement, ALPHA CERTIF 12 peut alors planifier la réalisation de l'audit initial de certification

8.3 Nouvel entrant

Pour la vérification de la conformité de l'organisme audité aux exigences du RNQ mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du Travail, 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

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.

ALPHA CERTIF 12 assure le suivi de la gouvernance des organismes concernés pendant cette période, notamment par la vérification des informations publiques (annuaire-entreprises.data.gouv.fr, pappers.fr) à chaque étape du cycle de certification et lors des contrôles de dossiers clients (TRAM-QUAL-16).

8.4 Passage d'un organisme mono-site à multi-site

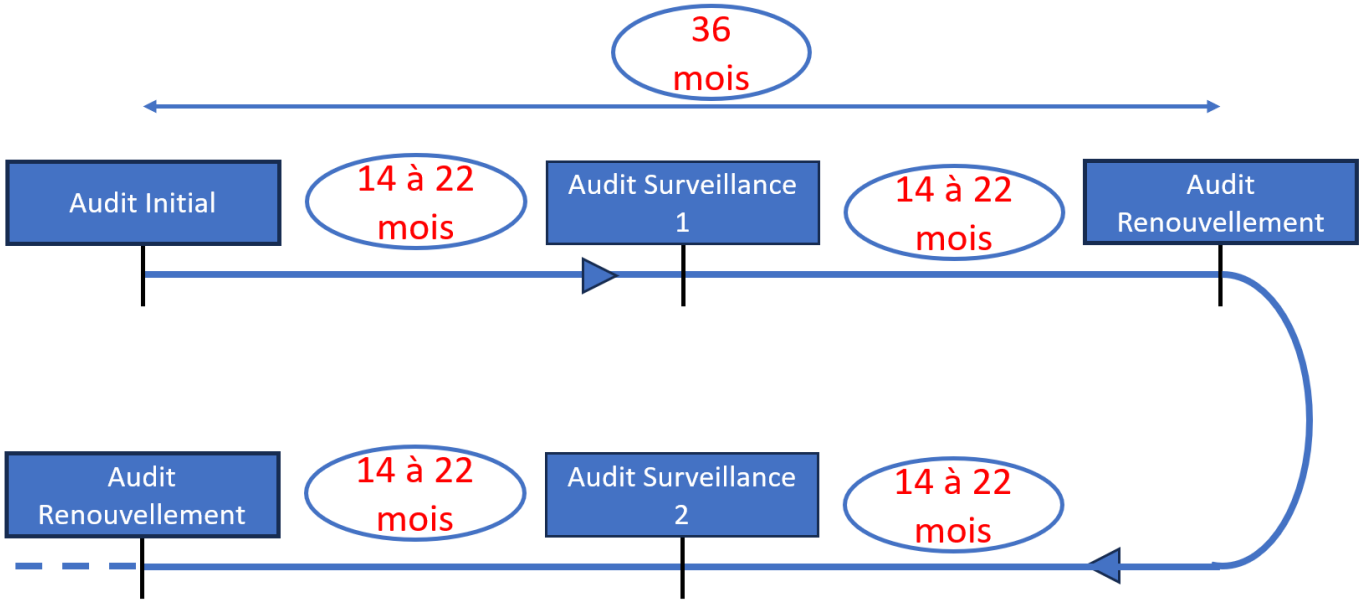
Si un organisme certifié sur un site unique étend son activité sur un ou plusieurs sites, l'organisme satisfait à un nouvel audit initial conformément aux modalités d'audit d'un organisme multisite prévues à la réglementation citée au §6. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec l'organisme certificateur

8.5 Nouvelle demande après un refus ou un retrait de certification

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

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

8.6 Cycle de certification



8.7 Durée des audits dans le cycle de certification

Les durées des audits initiaux, de surveillance, de renouvellement et des organismes multi-sites sont fixées par l'article 4 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit associées au RNQ mentionné à l'article D. 6316-1-1 du Code du Travail (un jour valant 7 heures).

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

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 RNQ 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, l'organisme certificateur procède à la vérification de la formalisation du processus à l'audit initial, la mise en œuvre effective de l'indicateur par l'organisme audité étant vérifiée à l'audit de surveillance.

Principes : Définition d'une durée de base, ajout de durées différenciées par type d'actions, logique de combinaison de type d'actions possible + prise en compte de la taille de l'organisme (CA en FP)

Type d'audit	Chiffre d'affaires	Durée de base	L.6313-1 – 1° Formation continue	L.6313-1 – 2° Bilan de compétences	L.6313-1 – 3° VAE	L.6313-1 – 4° Apprentissage	Échantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5 j	+0,5 j par site échantillonné
Initial	150 000 € ≤ CA < 750 000 €	1 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j par site échantillonné

Type d'audit	Chiffre d'affaires	Durée de base	L.6313-1 – 1° Formation continue	L.6313-1 – 2° Bilan de compétences	L.6313-1 – 3° VAE	L.6313-1 – 4° Apprentissage	Échantillonnage de sites
Initial	CA ≥ 750 000 €	1,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+1 j	+0,5 j par site échantillonné
Surveillance	CA < 150 000 €	0,5 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5 j	+0,5 j par site échantillonné
Surveillance	150 000 € ≤ CA < 750 000 €	1 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5 j	+0,5 j par site échantillonné
Surveillance	CA ≥ 750 000 €	1 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+1 j	+0,5 j par site échantillonné
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5 j	+0,5 j par site échantillonné
Renouvellement	150 000 € ≤ CA < 750 000 €	1 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j par site échantillonné
Renouvellement	CA ≥ 750 000 €	1,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+0,5 j	+1 j	+0,5 j par site échantillonné

Attention : *La durée de l'audit peut varier en fonction des informations renseignées dans le document TRAM-CERTIF-016 (qui doit être complété par vos soins pour permettre à l'auditeur de préparer le plan d'audit) et des éléments observés lors de l'audit.*

8.8 Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences

Depuis l'arrêté du 28 octobre 2026, l'audit initial aménagé pour les organismes disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur au 31 décembre 2018 n'est plus applicable.

9. Audit à blanc

Afin de préserver son impartialité et son indépendance, ALPHA CERTIF 12 a fait le choix de ne plus proposer d'audit à blanc à ses clients. Le client est donc libre de choisir un prestataire externe pour cette action.

10. Organisation des audits

10.1 Choix de l'auditeur

L'auditeur est choisi dans la liste des auditeurs référencés et qualifiés par ALPHA CERTIF 12.

Les critères de choix hiérarchique sont :

- L'absence de risque de conflits d'intérêts entre l'auditeur et le client
- La maîtrise des techniques d'audit
- La compétence de l'auditeur pour réaliser les audits à distance
- Le savoir-être de l'auditeur
- Proximité géographique de l'auditeur
- Disponibilité de l'auditeur avec la/les date(s) souhaitée(s) par l'organisme audité
- Autres compétences associées à la réalisation d'un audit

Si nécessaire une équipe d'auditeurs peut être constituée et dans ce cas un responsable d'audit est nommé par ALPHA CERTIF 12.
L'organisme client est informé du nom de l'auditeur après la signature du contrat.

L'organisme client peut récuser l'auditeur en cas de conflit d'intérêt avérés.

L'auditeur doit signaler tout conflit d'intérêt avec l'organisme client dès réception de l'ordre de mission (cette consigne étant mentionnée en pied de page de notre ordre de mission modèle).

10.2 Planification de l'audit

L'organisme certificateur propose, dans un délai maximal de 30 jours calendaires après réception du contrat conclu avec l'organisme candidat et de l'ensemble des pièces, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période souhaitée par l'organisme candidat. L'auditeur prend connaissance de l'ensemble des données préalablement à l'audit.

Les données d'entrées pour réaliser les audits sont les informations contractuelles intégrées dans le contrat, le processus de certification définis par cette procédure ainsi que les autres documents de fonctionnement de ALPHA CERTIF 12 notamment le document *TRAM-CERTIF-016-Préparation audit*.

10.3 Plan d'audit

L'organisme certificateur établit et communique un plan d'audit à l'organisme candidat.
Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes de l'organisme candidat à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit. ALPHA CERTIF 12 a défini que le plan d'audit devra être transmis à l'organisme candidat au plus tard 5 jours avant la date d'audit.

Les personnes de l'organisme mentionnées dans le plan d'audit sont exclusivement le ou les dirigeants et, le cas échéant, des salariés mandatés par celui-ci et occupant un emploi permanent. Jusqu'au 31 décembre 2026, le plan d'audit indique le régime d'audit retenu (§26).

11. Réalisation des audits

Les audits ont pour finalité de vérifier l'appropriation effective par l'organisme audité des critères énumérés à l'article R. 6316-1 du Code du Travail.

L'audit initial et l'audit de renouvellement se déroulent dans les locaux de l'organisme. 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 : les locaux de l'organisme sont alors ceux dans lesquels sont réalisées les actions d'assistance technique et pédagogique. Les modalités de l'audit de surveillance (à distance ou sur site) sont précisées au §14.

Il est à préciser que, pour les nouveaux entrants, l'audit ne pourra être programmé et réalisé qu'à partir du moment où au moins une action de formation a été effectivement réalisée (ou effectivement commencée dans le cas des CFA).

Des preuves de réalisation seront automatiquement demandées par ALPHA CERTIF 12 au moment de la programmation.

11.1 Déroulement 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.

L'auditeur fait renseigner par les participants pour la réunion d'ouverture et de clôture « TRAM CERTIF 06_Feuille de présence »

Participants à l'audit et contrôle d'identité

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 à l'audit. Les consultants externes, formateurs vacataires et sous-traitants ne participent pas à l'audit.

Au démarrage de l'audit, chaque participant justifie auprès de l'auditeur de son identité et de sa qualité :

- Dirigeant : pièce d'identité en cours de validité ; nom conforme au dirigeant inscrit au Kbis ou au répertoire Sirene figurant au dossier client.
- Salarié : pièce d'identité en cours de validité, mandat écrit et daté du dirigeant, et preuve d'emploi permanent (attestation de l'employeur ou contrat de travail).

L'auditeur consigne sur la feuille de présence TRAM-CERTIF-06 la qualité de chaque participant, le type de pièce présentée et la vérification du mandat. Aucune copie de pièce d'identité n'est conservée. Le contrôle et son résultat sont mentionnés dans le rapport d'audit.

Une personne qui ne justifie pas de son identité ou de sa qualité ne participe pas à l'audit. Si aucune personne habilitée n'est présente, l'audit n'est pas réalisé : l'auditeur en informe immédiatement le Responsable Opérationnel et l'audit est reprogrammé selon les conditions contractuelles.

Signalement des dysfonctionnements

L'auditeur signale à ALPHA CERTIF 12, de manière étayée, tout dysfonctionnement constaté à l'occasion d'un audit, qu'il relève ou non d'un indicateur (identité ou qualité non justifiée, personne non habilitée imposée, documents suspects, fausse déclaration, activité réelle différente de l'activité déclarée, sous-traitance non déclarée…). Le signalement est adressé par mail au Responsable Opérationnel, copie au Responsable Qualité, dans les 2 jours ouvrés suivant l'audit (le jour même si l'audit ne peut pas se poursuivre). Il précise l'organisme, la date, les faits constatés et les éléments de preuve. Il est enregistré et traité selon le §21.

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.

La fourniture des preuves nécessaires constitue un élément indispensable au déclenchement de l'audit. De plus, si des éléments venaient à être modifiés entre la transmission des éléments en amont de l'audit et le jour de l'audit, le client doit s'assurer qu'une mise à jour a bien été réalisée auprès d'ALPHA CERTIF 12.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à l'organisme certificateur ou lors de l'audit peut entrainer le refus de la certification, à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par l'organisme certificateur. Ce point est vu au §31 de la présente procédure.

<u>Important :</u>

Si le client souhaite au début de l'audit :

- Ajouter ou enlever une ou des nouvelles catégories d'actions, Alpha Certif 12 refusera la prise en compte et l'audit se réalisera uniquement sur la ou les catégories définies dans le contrat.

- Faire participer une ou des personnes non indiquées sur le plan d'audit ou ne remplissant pas les conditions ci-dessus (dirigeant ou salarié mandaté occupant un emploi permanent) : l'auditeur d'Alpha Certif 12 ne prendra pas en compte la ou les personnes au cours de l'audit.

- En cas d'absence d'une personne prévue sur le plan d'audit, le client devra obligatoirement désigner une autre personne habilitée (dirigeant ou salarié mandaté occupant un emploi permanent), qui justifie de son identité et de sa qualité.

De plus, en cas de constatation d'un prévisionnel ou un BPF engendrant une augmentation du nombre de jours d'audit pour les surveillances. L'auditeur d'Alpha Certif 12 refusera de réaliser l'audit qui sera reprogrammé au frais du client à une date ultérieure.

Si l'auditeur d'Alpha Certif 12 ne peut tenir les horaires définis dans le plan d'audit par suite d'un trop grand nombre de non-conformités mineurs et majeures relevées durant l'audit, il sera réalisé un audit complémentaire afin de terminer la vérification de l'ensemble des indicateurs dans le plan d'audit.

Si, lors de l'audit, l'organisme certificateur constate des éléments nouveaux de nature à affecter à la hausse la durée d'audit initialement prévue au contrat, il ajuste la durée de l'audit en conséquence ou, à défaut, réalise un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit initial aux modalités de calcul de la durée d'audit prévues à l'article 4 du décret en vigueur.

11.2 Conclusion de l'audit

Le support d'enregistrement d'audit transmis par l'auditeur à l'organisme certificateur 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.

Les conclusions de l'audit datées et signées par l'auditeur sont notifiées à l'organisme candidat selon la procédure et le délai prévus par l'organisme certificateur. ALPHA CERTIF 12 indique un délai maximum de 14 jours pour cet envoi. Ce délai est repoussé à 90 jours en cas de non-conformité majeure relevée durant l'audit. Lorsque l'organisme candidat sollicite la certification pour différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie la ou 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.

Le rapport indique si l'audit a été réalisé à distance et s'il n'y a pas eu de problème de connexion au cours de l'audit, la liste de chaque indicateur et chaque critère en indiquant la conformité ou l'absence de conformité. Le rapport prend en compte les différents types d'actions de l'organisme client.

Le rapport mentionne également le contrôle de l'identité et de la qualité des participants et, jusqu'au 31 décembre 2026, le régime d'audit retenu (§26).

L'auditeur informe le client audité des non-conformités tout au long de l'audit et lors de la réunion de clôture.

Traitement des non-conformités :

L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité. Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel.

Les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du Code du Travail ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures. Les autres indicateurs du référentiel peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures.

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

Une non-conformité peut être mineure ou majeure :

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

En cas de non-conformités relevées au cours de l'audit, le client dispose d'un délai pour proposer un plan d'action dans le cas de non-conformités mineures ou proposer une action corrective qui devra être levée avant la délivrance de la certification.

La mise en œuvre des actions correctives ne doit pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités, à compter de la notification des non-conformités à l'organisme audité :

- Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à l'auditeur au plus tard sous 14 jours après réception du rapport d'audit 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. Dans le cas où le client doit apporter des éléments de preuves pour plusieurs non-conformités majeures, il doit les envoyer en une seule fois sous trois mois à notre organisme certificateur. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans le délai de trois mois, la certification n'est pas délivrée ou est suspendue. Dans le cadre de l'audit initial, l'organisme certificateur notifie alors le refus de certification à l'organisme candidat. Dans le cadre de l'audit de surveillance ou de renouvellement, l'organisme certificateur notifie la suspension de la certification à l'organisme candidat. La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur à la suite de 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 trois mois après la notification de la suspension, la certification est retirée ou n'est pas renouvelée.

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.

La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur 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, renouvelable une fois, après la notification de 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. Les autres cas pouvant déclencher un audit complémentaire sont notifiés dans le paragraphe « déclenchement d'audit complémentaire »

12. Décision de certification

Le décisionnaire est la présidente d'ALPHA CERTIF 12. Elle donne un avis favorable ou défavorable sur le dossier de certification.

Le décisionnaire ne participe pas aux audits.

Avant de prendre la décision, d'étendre ou de réduire le périmètre de la certification, de renouveler, de suspendre, ou de retirer la certification, la décisionnaire doit disposer des documents pour conduire une revue de décision efficace en s'appuyant sur :

- le document TRAM-CERTIF-02 « Revue de demande et décision de certification »
- Le contrat de certification
- Le rapport d'audit définitif
- Les non-conformités majeures dont l'auditeur a examiné, accepté et vérifié les corrections et actions correctives
- Les non-conformités mineures dont l'auditeur a examiné et accepté le plan d'action du client relatif aux corrections et actions correctives

L'analyse des non-conformités (mineures et majeures) et des plans d'actions associés peut conduire ALPHA CERTIF 12 à délivrer la certification sur les seuls types d'actions conformes et objet de la demande.

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

- L'existence de plus de 7 non-conformités majeures déclenche un audit sur site lors de la surveillance.

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

Le décisionnaire rempli la fiche *TRAM-CERTIF-02 « Revue de demande et décision de certification* »

Le décisionnaire décide de délivrer ou non la certification, accompagnée de toutes réserves ou observations.

La décision prise est ensuite transmise au client par mail.

Contrôle croisé avant envoi du Contrat de Certification et de l'Émission du Certificat :

Dans le cadre de notre démarche qualité et conformément à nos engagements envers nos clients, ALPHA CERTIF 12 a mis en place une procédure rigoureuse de contrôle croisé pour chaque dossier de certification.

Ce processus garantit l'exactitude et la conformité des informations avant la finalisation du contrat de certification et l'émission du certificat.

Avant l'envoi du contrat de certification et la délivrance du certificat, un contrôle croisé est systématiquement réalisé par deux experts indépendants au sein de notre équipe. Ce double contrôle couvre l'ensemble des documents soumis, y compris les pièces justificatives, les évaluations effectuées, ainsi que les résultats de l'audit initial. L'objectif est d'assurer une validation complète et fiable de l'ensemble des données, réduisant ainsi tout risque d'erreur ou d'omission.

Avant la délivrance du certificat, ALPHA CERTIF 12 vérifie la validité du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme à partir de la liste publique mentionnée à l'article L. 6351-7-1 du Code du Travail et conserve la trace de cette vérification dans la TRAM-CERTIF-02.

Ce processus de vérification est conçu pour :

1. Garantir la conformité du dossier avec les exigences réglementaires et les critères Qualiopi ;
2. Assurer une évaluation équitable et transparente ;
3. Prévenir tout risque de non-conformité avant la délivrance du certificat.

Nous nous engageons à maintenir ce contrôle croisé comme une étape essentielle dans notre processus de certification afin de vous offrir un service à la hauteur de vos attentes et en accord avec les standards les plus élevés de la certification qualité.

Ce contrôle rigoureux permet également de renforcer la fiabilité et la crédibilité des certifications émises par ALPHA CERTIF 12, tout en vous assurant une tranquillité d'esprit quant à la conformité de vos actions.

13. Emission du certificat

Le certificat est édité à la suite de la décision de certification positive dans un délai de 15 jours. Conformément à la norme internationale d'accréditation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services, le certificat délivré par ALPHA CERTIF 12 comporte les informations suivantes :

- La raison sociale de l'organisme.
- La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées et la référence au programme de certification).
- L'adresse du ou des sites de l'organisme, accompagnée, 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.

En plus de ces éléments réglementaires, ALPHA CERTIF 12 ajoutera :

- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme.
- Le numéro d'enregistrement au répertoire Sirene de l'organisme (numéro SIREN).
- La marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.
- La signature de la Présidente de ALPHA CERTIF 12.
- La référence au Référentiel National sur la Qualité des actions concourant au développement des compétences du décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié (décret n° 2026-728 du 1er août 2026).
- La référence à la procédure de certification PROC-CERTIF-01 de ALPHA CERTIF 12.

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

Si l'organisme certificateur constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité, il engage une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire.

En cas de décision négative, le client est informé par écrit sous 15 jours.

ALPHA CERTIF 12 tient à jour les informations sur les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences certifiés à l'aide de « *TRAM-CERTIF-12_Annuaire des clients certifiés, suspendus, résiliés et retirés de la certification* ».

L'annuaire des certifiés ou l'information concernant un certifié est communiqué sur demande auprès de la direction de ALPHA CERTIF 12. Les informations nécessaires pour en faire la demande auprès de ALPHA CERTIF 12 sont précisées sur notre site internet

14. Audits 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.

L'audit de surveillance est réalisé à distance sauf dans les cas suivants :

- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur.
- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent.
- Pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.
- A la demande de l'organisme audité.
- Organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial.
- Organisme réalisant une action de formation par apprentissage.

Avant l'audit, l'organisme certificateur collecte auprès du prestataire :

- Les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives de l'organisme, notamment l'identité et les coordonnées du dirigeant, un organigramme à jour de l'organisme et la ou les adresses des sites.
- Une description de l'activité de l'organisme depuis l'obtention de la certification, précisant les catégories d'actions mises en œuvre et indiquant si l'organisme a réalisé des formations en tout ou partie à distance, en situation de travail, en alternance ou 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.

Le prestataire s'engage à fournir dans un délai maximum de 7 jours calendaires l'ensemble des documents demandés par ALPHA CERTIF 12 permettant la mise à jour du dossier client en vue de la mise en place de l'audit de surveillance.

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

L'organisme certificateur 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 mentionnés à l'article 5, 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 figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du Code du Travail.
- Le respect de l'obligation d'affichage et de communication du certificat prévue à l'article 1er bis. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance est majorée d'une demi-journée, ou d'une journée s'il réalise des formations par apprentissage ou si son chiffre d'affaires est égal ou supérieur à 750 000 euros (§8.7). L'organisme certificateur procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité.

Pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durée aménagées à l'audit initial, les indicateurs n'ayant pas été vérifiés à l'audit initial, applicables à l'organisme audité.

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

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

L'organisme certificateur établit et communique un plan d'audit à l'organisme audité. Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes de l'organisme à entendre en entretien et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

L'organisme audité 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.

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 mises en œuvre dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.

Un rapport d'audit de surveillance est établi. Le support d'enregistrement d'audit transmis par l'auditeur à l'organisme certificateur mentionne l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions auditée et la justification de l'échantillonnage, ainsi que les éléments de preuve apportés par l'organisme et consultés lors de l'audit. Il précise en outre la tranche du chiffre d'affaires, les catégories d'actions auditées et la durée de l'audit.

Les conclusions de l'audit datées et signées par l'auditeur sont revues par ALPHA CERTIF 12, puis notifiées à l'organisme audité selon la procédure et le délai prévus par l'organisme certificateur. Lorsque l'organisme est

certifié pour différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie la ou les catégories d'actions concernées. La décision de certification est prise par Alpha Certif 12 sur la base du rapport d'audit et des informations détenues dans son dossier.

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, ALPHA CERTIF 12 procède au retrait de la certification sur la catégorie concernée.

Le formulaire « *TRAM-CERTIF-02_Revue de demande et décision de certification* » intègre l'analyse de risques. Dans le cadre de l'organisation de l'audit de surveillance, l'organisme client est interrogé afin de mettre à jour l'analyse des risques.

Les modalités de l'audit à distance prise par ALPHA CERTIF 12 conduisent à réaliser celui-ci en visio-conférence avec l'accord du client identifié dans le formulaire « *TRAM-CERTIF-01_Demande de certification* ».

Le formulaire « *TRAM-CERTIF-01_demande de certification* » demande également l'autorisation aux clients de réaliser des captures d'écran.

Un test de connexion sera effectué par l'auditeur à partir de 30 jours avant l'audit à distance afin d'identifier les éventuels risques rendant impossible l'audit à distance.

Niveau d'équipement demandé :

- Ligne internet permettant un échange fluide par visioconférence (Connexion ADSL au minimum).
- Logiciel de visioconférence (type Skype, teams, etc).
- Webcam.

L'auditeur au cours du test de faisabilité doit valider le niveau d'équipement demandé ainsi que la maîtrise des visio-conférences afin d'éliminer les risques de non-maîtrise ou de non-réalisation de la Visioconférence par l'audité (connexion pour la réunion en Visio, le partage d'écran pour présenter les preuves dématérialisées à l'auditeur, le réglage du volume et caméra). En cas d'équipements ne permettant pas la visioconférence et la non-maitrise du logiciel de visio-conférence le risque étant important, l'audit de surveillance ne pourra pas être effectué à distance et sera donc effectué en présentiel.

Grille de risque pouvant impacter l'efficacité de l'audit à distance

N°	Qui	Lien	Risque INITIAL			Moyens mis en Œuvre	Risque RÉSIDUEL	
			Fort	Faible	Identification du risque		Fort	Faible

1	Clients	Ensemble des clients certifiés ALPHA CERTIF 12 ou transférés depuis un autre OC		X	Est-ce que le client donne son accord pour l'audit à distance	Formulaire TRAM-CERTIF-01-Demande de certification PROC-CERTIF-01-Procédure de CERTIFICATION QUALIOPI		X
2	Clients	Ensemble des clients certifiés ALPHA CERTIF 12 ou transférés depuis un autre OC	X		Fiabilité de la Visio	Prise de rdv pour la Visio par l'auditeur pour vérifier la connexion Confirmation par le client et vérification par l'auditeur de la dématérialisation des éléments de preuves pour l'audit. L'auditeur doit informer Alpha Certif 12 par courriel de la possibilité de réaliser l'audit en distanciel. Alpha Certif 12 reste le seul décisionnaire pour un audit à distance		X
3	Clients	Ensemble des clients certifiés ALPHA CERTIF 12 ou transférés depuis un autre OC	X		Aisance du client à se servir de l'outil Visio proposé	Échange entre l'auditeur et l'audité sur le partage d'écran pour présenter quelques documents dématérialisés qui seront regardés au cours de l'audit. L'auditeur doit informer Alpha Certif 12 par courriel de la possibilité de réaliser l'audit en distanciel. Alpha Certif 12 reste le seul décisionnaire pour un audit à distance.		X
4	Auditeurs	Ensemble des auditeurs		X	Risque matériel	L'auditeur dispose d'un matériel respectant les exigences d'Alpha Certif 12 précisé dans la Tram GRH 10 contrat de prestation d'auditeur		X
5	Auditeurs	Ensemble des auditeurs		X	Aisance de l'auditeur à se servir de l'outil Visio proposé	Alpha Certif 12 réalisé dans le cadre de la formation des auditeurs une Visio pour vérifier la connexion et le partage d'écran et les documents dématérialisés		X

En cas d'impossibilité technique le jour de l'audit à distance (panne/dysfonctionnement de réseau internet), celui-ci devra être reprogrammé dans les plus brefs délais avant l'échéance du 22ème mois. En cas de nouvelles difficultés techniques lors de la deuxième tentative, l'audit sera forcément sur site.

Le plan d'audit doit préciser si l'audit à lieu par visioconférence pour chaque créneau horaire de l'audit défini par l'auditeur.

L'auditeur et le client audité doivent être en relation permanente par visioconférence durant toute la durée de l'audit à l'exclusion de la pause déjeuner (60 minutes maximum). L'auditeur dispose également d'une heure maximum (45 mn pour les audits d'une demi-journée) pour réaliser sa synthèse afin de réaliser le bilan de la journée ou la préparation de la clôture de l'audit.

L'auditeur peut utiliser les moyens suivant pour mener son audit :

- Conduire des entretiens
- Observer des tâches réalisées avec un guide à distance
- Renseigner des listes types et des questionnaires
- Revue des documents avec la participation de l'audité

L'organisme audité s'engage à disposer de toute sa documentation à disposition de l'auditeur le jour de l'audit.

Au plus tard 15 jours avant l'audit à distance ou sur site, il sera demandé par l'auditeur de fournir à minima les informations suivantes sous 7 jours pour chaque site :

- **Les preuves que les non-conformités identifiées lors du précédent audit ont été corrigées de manière efficace et que les mesures préventives du plan d'action sont mises en place.**
- **La liste des plaintes et des réclamations reçues depuis le dernier audit. L'auditeur en choisira aléatoirement au moins 3 afin d'auditer le traitement réalisé par l'organisme.**

Ce nombre pourra être augmenté si l'auditeur estime qu'il n'est pas assez représentatif
5 documents destinés à être diffusé aux clients de types différents sur lesquels figurent la marque de certification (exemples : programme de formation, courrier, plaquette, attestation de formation, etc.).

La liste des clients des enquêtes de satisfaction clients datant de moins de 6 mois (liste limitée à 150 clients pour les grands organismes). L'auditeur en choisira aléatoirement au moins 3. Ce nombre pourra être augmenté si l'auditeur estime qu'il n'est pas assez représentatif.

L'auditeur informe ALPHA CERTIF 12 si les documents ne sont pas fournis 3 jours avant l'audit. ALPHA CERTIF 12 prendra la décision concernant la réalisation de l'audit.

Durant l'audit, l'auditeur demandera également à l'organisme audité de lui fournir la documentation nécessaire pour vérifier lors de l'audit de surveillance l'ensemble des critères.

L'auditeur peut demander, par email ou via l'outil d'audit à distance de ALPHA CERTIF 12, durant l'audit à distance des documents supplémentaires à l'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences.

Audits de surveillance pour les multi-sites

L'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précèdent.

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 l'organisme certificateur. L'échantillon est la racine carrée du nombre de nouveaux sites, arrondie à l'entier le plus proche. En complément

de l'audit des nouveaux sites, l'organisme certificateur audite la fonction centrale. Le ou les sites échantillonnés d'un centre de formation d'apprentis sont obligatoirement audités sur place.

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.

Pour les organismes multi-sites, l'audit de surveillance est réalisé à distance ; les sites échantillonnés à l'initiative de l'organisme certificateur sont audités sur site en fonction des cas suivants :

- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur.
- Les résultats d'une analyse de risque positive issue de l'audit précèdent.
- Voir chapitre « multi-sites » de cette procédure.

15. Méthode d'analyse des risques pour la réalisation d'un audit de surveillance sur site

Pour les organismes monosite, l'audit de surveillance est réalisé sur site dès lors que l'un des cas suivants se présente :

- L'existence de plus de sept (7) non-conformités majeures
- Au moins deux (2) signalements conformes aux règles de réclamations définies par ALPHA CERTIF 12 (monosite).
- L'organisme de formation fait une demande d'extension de sa certification.
- Changement de l'actionnaire majoritaire de l'organisme.
- Création d'un second site.
- Un événement impactant fortement la vie de l'organisme (redressement judiciaire, fusion, attaque informatique, etc.).
- Réclamation d'un des financeurs de l'organisme de formation.
- Signalement de la part du COFRAC, ou du Ministère du Travail.
- Organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial ;
- Organisme réalisant une action de formation par apprentissage ;
- À la demande de l'organisme audité.

Pour les organismes multi-sites, l'audit de surveillance est réalisé à distance ; les sites échantillonnés à l'initiative de l'organisme certificateur sont audités sur site en fonction des trois cas vus plus haut.

Pour les organismes multi-sites, tous les sites de l'échantillonnage sont audités s'ils présentent à minima l'un des cas suivants :

- L'existence de plus de sept (7) non-conformités majeures
- Au moins quatre (4) signalements conformes aux règles de réclamations définies par ALPHA CERTIF 12 (multi-sites).
- L'organisme de formation fait une demande d'extension de sa certification.
- Changement de l'actionnaire majoritaire de l'organisme.
- Création d'un second site.
- Un événement impactant fortement la vie de l'organisme (redressement judiciaire, fusion, attaque informatique, etc.).
- Réclamation d'un des financeurs de l'organisme de formation.
- Signalement de la part du COFRAC, ou du Ministère du Travail.

L'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences est interrogé avant l'organisation de l'audit de surveillance afin de mettre à jour l'analyse de risque.

16. Renouvellement de la certification

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat et dans des délais compatibles avec la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles.
L'audit de renouvellement est réalisé conformément au déroulement d'un audit initial, en vérifiant le cas échéant la mise en œuvre des actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors l'audit de surveillance précédent.

Dans le cas où la demande de renouvellement de la certification est adressée à un organisme certificateur différent de celui ayant délivré la certification antérieure, la déclaration sur l'honneur mentionnée au §8.2 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. Cette demande est traitée comme un transfert de certification (§22).

L'audit de renouvellement donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

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, l'organisme n'est plus certifié entre la date d'échéance du certificat et la date de la décision de renouvellement. ALPHA CERTIF 12 retire alors l'organisme de l'annuaire TRAM-CERTIF-12 et de la liste publique mentionnée à l'article L. 6351-7-1 du Code du Travail, et vérifie que l'organisme a informé ses clients des éventuels impacts sur les prestations en cours. Le nouveau certificat est émis à compter de la date de la décision ; ce retard ne prolonge pas l'échéance prévue au cycle antérieur.

Le renouvellement se déroule selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'audit de renouvellement doit impérativement être réalisé au plus tard trois (3) mois avant la fin de validité du certificat. Dans le cas échéant, l'organisme fera l'objet d'un retrait de certification et devra repasser un audit initial afin de recouvrer sa certification.

En l'absence de nouvelle prestation réalisée sur une catégorie d'actions depuis l'audit initial, l'organisme ne peut candidater à un audit de renouvellement pour cette catégorie.

17. Extension de certification à une nouvelle 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 de l'organisme certificateur. 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, l'organisme certificateur collecte le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire.

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.

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.

18. Déclenchement d'audit complémentaire

ALPHA CERTIF 12 est à même de déclencher dans certaines situations exceptionnelles des audits complémentaires chez un de ses certifiés en dehors des périodes habituelles d'audit :

- ALPHA CERTIF 12 veut s'assurer sur site ou à distance que l'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences a mis en œuvre et corriger les conséquences d'une non-conformité majeure ou de plusieurs non-conformités mineures.
- ALPHA CERTIF 12 a reçu une réclamation ou une plainte d'une tierce partie. Un audit complémentaire peut s'avérer nécessaire pour traiter la réclamation ou la plainte, ses causes et ses conséquences.
- L'organisme certifiée n'a toujours pas mis en œuvre les actions correctives dans le délai prévu pour lesquelles elle s'était engagée lors du dernier audit.
- L'organisme certifiée utilise les marques de certification en dehors des règles d'usage contractuelles. Dans ce cas présent, ALPHA CERTIF 12 s'autorise à vérifier sur site, l'utilisation qui en est faite.
- L'organisme certifiée fusionne ou est rachetée par une tierce partie. ALPHA CERTIF 12 peut déclencher un audit supplémentaire afin de vérifier si le certificat en cours peut être maintenu.
- ALPHA CERTIF 12 souhaite vérifier la mise en place des actions correctives suite à un audit.
- L'organisme certifiée communique en tenant des propos portant atteinte aux bonnes mœurs et à l'éthique.
- Un changement normatif ou réglementaire qui impose un audit complémentaire.
- La décision de ALPHA CERTIF 12 est suspendue à la vérification sur site de la mise en œuvre des actions correctives proposées en réponse aux écarts.
- Le client utilise les marques de ALPHA CERTIF 12 ou les marques pour lesquelles ALPHA CERTIF 12 a une licence d'exploitation et d'utilisation en dehors des règles d'usage contractuelles. Dans ce cas présent, ALPHA CERTIF 12 s'autorise à vérifier sur site, l'utilisation qui en est faite.
- Le client est sujet à des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.
- En cas de changement substantiel de la gouvernance et des statuts d'un organisme nouvel entrant dans les quatorze mois suivant sa première certification.

Les audits peuvent être déclenchés de manière inopinée par ALPHA CERTIF 12. Dans ce cas, il sera missionné un ou plusieurs auditeurs pour se rendre dans l'entreprise.

Les audits complémentaires sont à la charge de l'entreprise certifiée ainsi que les frais de déplacement des auditeurs.

En cas de refus de l'entreprise d'accepter de planifier un audit complémentaire sous un mois maximum après la demande de l'organisme certificateur, ALPHA CERTIF 12 est en droit de suspendre ou de retirer la certification en cours de validité. L'entreprise sera informée par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé le délai d'un mois, l'entreprise devra repasser une certification initiale si elle veut à nouveau être certifiée.

Ajustement possible de la durée d'audit ou réalisation d'un audit complémentaire en cas d'élément nouveau affectant la durée d'audit après la conclusion du contrat de certification

Le retrait du certificat est décidé par le dirigeant de ALPHA CERTIF 12.

L'organisme peut déposer un recours auprès de ALPHA CERTIF 12 si elle n'en a pas déjà déposé concernant la même certification

19. Réduction du périmètre de certification

La réduction ne se fait que si les règles de certification et le référentiel le permettent. Dans le cas contraire, le certificat est suspendu ou retiré.

La décision de réduction est prise par le client ou responsable opérationnel d'ALPHA CERTIF 12 qui s'appuie éventuellement sur un expert technique externe.

En cas de réduction, un nouveau certificat est émis.

20. Suspension et retrait du certificat

Définitions
Suspension : Invalidité temporaire d'un certificat
Retrait : annulation d'un certificat

ALPHA CERTIF 12 peut engager une procédure de suspension ou de retrait d'un certificat à n'importe quelle période de validité de celui -ci.

ALPHA CERTIF 12 peut suspendre ou retirer le certificat dans les cas énoncés dans les procédures d'usage de la marque et de médiation et de traitement des réclamations.

Durant la période de suspension ou de retrait, il sera conservé auprès d'ALPHA CERTIF 12 la possibilité pour le client d'échanger et d'apporter des éléments de nature à revoir ou consolider une éventuelle décision.

Les cas de suspension et de retrait peuvent être les conséquences de :

- Usage abusif des marques de QUALIOPI.
- Détection que les informations ou les documents fournis par le client sont inexacts.
- Plainte avérée contre l'entreprise certifiée.
- Incapacité de l'entreprise certifiée à répondre aux exigences d'un référentiel ou à des non-conformités.

- Impossibilité du fait du client que les audits n'ont pas pu se dérouler à la fréquence prévue par les règles de certification.
- L'organisation décrite par le client ne correspond pas à la réalité du terrain.
- La fusion/rachat/vente de l'entreprise certifiée sans que l'entreprise certifiée accepte un audit supplémentaire à la demande de ALPHA CERTIF 12.
- L'absence de paiement des factures envoyées par ALPHA CERTIF 12 après trois relances.
- Des non-conformités à des exigences réglementaires/légales.
- Un accident ou un événement grave qui a comme cause ou des conséquences importantes sur l'entreprise et son environnement.
- Le changement substantiel de la gouvernance et des statuts d'un organisme nouvel entrant dans les quatorze mois suivant sa première certification (suspension, §8.3), ou l'absence de signalement de ce changement (retrait).

Lors de sa suspension, l'organisme cliente ne peut plus faire référence à son certificat jusqu'à la fin de la période de suspension.

Toute période de suspension de certificat est forcément suivie d'un audit de surveillance de ALPHA CERTIF 12 afin de s'assurer de l'état de fonctionnement de l'entreprise. Tous les frais sont à la charge de l'entreprise certifiée. L'audit peut être réalisé à distance ou sur site selon ce que décide la direction de ALPHA CERTIF 12 en fonction de la situation.
Conformément au §11.2 de la présente procédure, une suspension est applicable pour une durée de 3 mois, renouvelable une seule fois. A son terme, et en l'absence de résolution complète de la situation, le retrait pourra être prononcé.
Le retrait du certificat peut être envisagé directement sans passer par une période de suspension.

Une période de suspension ne décale pas les échéances du cycle de certification.
L'organisme concerné par une suspension ou par un retrait de son certificat peut présenter un recours auprès de ALPHA CERTIF 12. Un appel peut être déposé par le biais de la procédure de réclamation disponible sur simple demande à contact@alphacertif12.fr .

Dans le cas de la fourniture de preuves complémentaires avant la décision de retrait de certification, il sera procédé à l'étude de celles-ci afin de statuer sur la possibilité d'enclencher les dispositions prévues ci-dessus (audit, maintien de la décision…).

De plus, un contrôle des dossiers clients inopiné à n'importe quel moment de la procédure pourra être réalisé quel que soit le statut de la certification (active ou suspendue). Le résultat de ce contrôle pourra devenir un élément d'entrée de la révision d'un statut de certification pouvant conduire à la révision de ce statut.

21. Traitements des signalements

En cas de signalement auprès de l'organisme certificateur portant sur le non-respect du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail par un organisme qu'il a certifié, ALPHA CERTIF 12 procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences de la norme internationale d'accréditation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services en matière de traitement des plaintes.

En tant que de besoin, ALPHA CERTIF 12 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, l'organisme certificateur peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

ALPHA CERTIF 12 prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

Les signalements émis par les auditeurs (§11.1) sont enregistrés et traités selon les mêmes modalités. À compter du 1er janvier 2027, ALPHA CERTIF 12 adresse les signalements émis par ses auditeurs aux services du ministre chargé de la formation professionnelle.

22. Transfert de certification

Un client d'un autre organisme certificateur peut faire une demande de transfert chez ALPHA CERTIF 12.

Un organisme qui ne remplit pas les conditions du transfert dépose une nouvelle demande de certification et satisfait à un audit initial.

Le transfert d'une certification signifie 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 ALPHA CERTIF 12. En réalisant une demande de transfert, l'organisme autorise l'ancien organisme certificateur à transmettre les informations requises à l'organisme certificateur récepteur. L'organisme certificateur récepteur 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 quinze jours à compter de la réception de la demande formulée par l'organisme certificateur récepteur, 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. Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, ALPHA CERTIF 12 le signale à l'instance nationale d'accréditation.

L'organisme récepteur examine les éléments transmis par l'ancien organisme certificateur, l'état des non-conformités en suspens, les dernières conclusions d'audit, le cas échéant 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.
- D'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée.
- De refuser le transfert de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit et transmis à l'organisme demandant le transfert.

En l'absence de transmission des éléments par l'ancien organisme certificateur, lorsque les éléments transmis présentent 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 ALPHA CERTIF 12

avant la décision de reprise de la certification. Les résultats de l'audit peuvent conduire ALPHA CERTIF 12 à refuser le transfert et à signaler à l'organisme d'accréditation les manquements constatés.

L'organisme récepteur 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 le nouvel organisme certificateur entraîne la caducité du certificat précédemment émis par l'ancien organisme certificateur.

L'organisme de certification 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.

Examen avant transfert

Le formulaire « *TRAM-COMM-01_Contrat Certification Qualiopi* » est adressé au client qui demande le transfert. L'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences qui demande un transfert doit envoyer son certificat actif à ALPHA CERTIF 12 ainsi que son dernier rapport d'audit et renseigné les parties du document liés au transfert

L'organisme récepteur 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 le nouvel organisme certificateur entraîne la caducité du certificat précédemment émis par l'ancien organisme certificateur.

L'organisme de certification 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.

Transfert sortant

Lorsqu'un organisme certifié par ALPHA CERTIF 12 demande le transfert de sa certification vers un autre organisme certificateur accrédité, ALPHA CERTIF 12 transmet à l'organisme certificateur récepteur, sous quinze jours à compter de la réception de sa demande, une copie du certificat émis, le dernier rapport d'audit, le dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé. Aucune formalité supplémentaire, y compris contractuelle, n'est exigée pour cette transmission.

23. Certification multi-sites

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

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

Les sites font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Pour être qualifié de multi-sites :

- L'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité.

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

L'échantillonnage par l'organisme certificateur 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, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur ;

- Audit de surveillance : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, l'organisme certificateur 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 refusée ou 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 à l'article 9.2 de cette procédure.

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

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 l'organisme certificateur. L'échantillon est la racine carrée du nombre de nouveaux sites, arrondie à l'entier le plus proche.

En complément de l'audit des nouveaux sites, l'organisme certificateur audite la fonction centrale. Le ou les sites échantillonnés d'un centre de formation d'apprentis sont obligatoirement audités sur place.

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 multi-sites sollicite conjointement une demande d'extension de sa certification sur cette catégorie, conformément à l'article 9.

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 l'organisme certificateur.

23.1. Éligibilité d'un organisme multi-sites à la certification

L'ensemble des sites doit être rattaché à un seul prestataire titulaire d'un numéro de déclaration unique.

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

Les sites font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Conditions pour être considéré comme multisite

Afin d'être considéré comme multisite dans la démarche Qualiopi l'organisme candidat doit :

- Disposer de personnel permanent sur chaque site (dont le lieu d'exécution du contrat de travail concerne chaque site inclus dans la liste des sites)
- Avoir un seul et unique système qualité ;
- Identifier sa fonction centrale. Celle-ci doit faire partie de l'entité en question et ne doit pas être sous-traitée ;
- Avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique ;
- Tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale. »

Il incombe à l'organisme candidat à la certification de démontrer, auprès d'ALPHA CERTIF 12, qu'il satisfait à l'ensemble des critères requis.

23.2. Méthodologie pour l'audit d'un prestataire multi-sites avec échantillonnage des sites

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, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur.
- Audit de surveillance : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, l'organisme certificateur 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 refusée ou 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 au chapitre « Conclusion de l'audit – Traitement des non-conformités » de cette procédure.

23.3. Conditions de certification

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 présentent une non-conformité majeure, la certification est refusée (audit initial) ou suspendue (audit de surveillance, de renouvellement ou complémentaire) 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 à l'article 5 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié.

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

De même, le certificat sera suspendu ou retiré si un ou plusieurs sites ne satisfait (ont) pas au référentiel pour le maintien de la certification.

23.4. Ajout de 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 l'organisme certificateur. L'échantillon est la racine carrée du nombre de nouveaux sites, arrondie à l'entier le plus proche. En complément de l'audit des nouveaux sites, l'organisme certificateur audite la fonction centrale. Le ou les sites échantillonnés d'un centre de formation d'apprentis sont obligatoirement audités sur place.

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 multi-sites sollicite conjointement une demande d'extension de sa certification sur cette catégorie, conformément à l'article 9. 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 l'organisme certificateur.

24. Traitement des plaintes et appels

La procédure *PROC-QUAL-04 « Gestion des réclamations et des appels »* détaille la gestion des réclamations, des plaintes et des contestations. Elle est disponible sur simple demande faite sur notre site internet www.alphacertif12.fr ou par mail à contact@alphacertif12.fr

25. Suspension et retrait d'accréditation – cessation d'activité

En cas de suspension de l'accréditation, ALPHA CERTIF 12 n'est plus autorisé à délivrer de certificats jusqu'à la levée de cette suspension par l'instance d'accréditation. L'organisme certificateur 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, l'organisme certificateur 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 l'organisme certificateur par l'instance d'accréditation. L'organisme certificateur 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 ledit organisme certificateur 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. 6316-1-1 du Code Du Travail.

En cas de cessation d'activité, quelle qu'en soit la cause, l'organisme certificateur 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 de l'organisme certificateur. 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.

26. Changements entraînant des conséquences sur la certification

ALPHA CERTIF 12 informera les organismes de formation certifiés des modifications apportées à son programme de certification et les modalités de transition.

Il sera demandé aux organismes de formation de remettre à ALPHA CERTIF 12 sous un délai déterminé pour acception, un plan de transition (actions et délais)

La vérification de la prise en compte par l'organisme de formation se fera au cours de l'audit de suivi.

Dispositions transitoires – arrêté du 28 octobre 2026

Les organismes 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. ALPHA CERTIF 12 retient pour ces audits les modalités d'audit et le référentiel à 32 indicateurs en vigueur au 31 octobre 2026.

ALPHA CERTIF 12 informe les organismes concernés de cette option. Le choix de l'organisme est recueilli par écrit avant l'envoi du plan d'audit ; à défaut de choix écrit, les modalités issues de l'arrêté du 28 octobre 2026 et le référentiel à 33 indicateurs s'appliquent. Le régime retenu est indiqué sur l'ordre de mission, le plan d'audit et le rapport d'audit.

27. Résiliation à l'initiative du client

Dans le cas où le client souhaiterait résilier sa certification à sa seule initiative, il conviendra de suivre les dispositions suivantes :

- Information claire et non ambiguë de la décision unilatérale de résiliation envoyée à ALPHA CERTIF 12 par courrier RAR (adresse en pied de document) ou par mail à contact@alphacertif12.fr
- La décision ne sera effective qu'après confirmation d'ALPHA CERTIF 12
- Dans ce cas, ALPHA CERTIF 12 fera parvenir au client un courrier de résiliation et procédera à la résiliation officielle du certificat
- Toute demande ultérieure de certification de la part de ce même client sera obligatoirement traitée comme un nouveau client

28. Utilisation de la marque de certification Qualiopi

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

Les conditions d'utilisation de la marque QUALIOPI sont définies dans les documents « Charte d'usage de la marque QUALIOPI » et « Règlement d'usage de la marque QUALIOPI » (version en vigueur).

Une utilisation abusive ou la référence erronée à la certification QUALIOPI par un client entraîne l'information du ministère du travail ainsi que la mise en place de mesures appropriées telles que la réduction, la suspension ou le retrait de la certification.

29. Confidentialité des données

ALPHA CERTIF 12 informe les clients certifiés que des informations confidentielles concernant leur certification seront transmises au Ministère du Travail, conformément au décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle, notamment pour la mise à jour à jour de l'annuaire des certifiés Qualiopi. ALPHA CERTIF 12 peut également transmettre des documents et des informations au Comité Français d'Accréditation (COFRAC), à la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF).
En dehors de ce cadre, aucune information transmise par le client ou collectée lors des interactions avec ALPHA CERTIF 12 ne sont divulguées, diffusées ou vendues.

30. Référentiel de certification Qualiopi

https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite

31. Rappel aux clients des bonnes pratiques d'usage des marques de certification

Dans le cadre de notre engagement qualité et afin de garantir le respect des règles d'usage des marques de certification Qualiopi, nous vous informons qu'ALPHA CERTIF 12 procédera à des vérifications régulières de vos sites internet ou par des visites sur site.
Ces visites auront pour objectif de s'assurer que le guide pratique d'usage des marques de certification Qualiopi est bien respecté, conformément aux exigences en vigueur.
Ces contrôles visent à préserver la conformité et la bonne utilisation des marques, tout en garantissant le maintien de votre certification.
Nous vous rappelons qu'en cas de mauvaise utilisation ou de non-conformité observée, vous vous exposez à un risque de suspension de votre certification, comme prévu par les procédures Qualiopi

32. En cas de fourniture d'informations fausses par le client

Dans le cas où le client fournirait volontairement des informations fausses :

- Une procédure contradictoire sera mise en place par ALPHA CERTIF 12 visant à donner l'opportunité de répondre et de contester les informations fausses qui lui sont reprochées. Ce délai permettra au client de présenter ses arguments avant toute décision finale
- Jusqu'à la décision, tout règlement versé par le client sera conservé. Cela peut constituer une cause pour refuser un dossier ou mettre fin à l'audit en cours si l'auditeur le décide.
- Si l'auditeur constate que les informations fausses affectent la validité de l'audit, il pourra décider de mettre fin à l'audit, après avoir informé Alpha Certif 12.
- Après avoir recueilli les éléments nécessaires, Alpha Certif 12 prendra sa décision et la communiquera au client, qui prendra les mesures appropriées en fonction des circonstances.