

REFERENTIEL DE CERTIFICATION



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences

Référentiel de certification AC-REF-003-02 Ed.2

Version du 31/12/2021

© Apave Certification – 6 Rue du Général Audran CS 60123 - 92412 Courbevoie
Tél : 01 45 66 18 18 – Fax : 01 45 67 39 76

SAS au capital de 270 000 € - RCS Nanterre 500 229 398 – SIRET : 500 229 398 00028 – APE : 7120B

Rédacteur : B PHUEZ
Responsable Développement
Validation workflow documentaire ISAC

Vérificateur : V LIMOUSIN
Responsable Qualité

Approbateur : P LABROUSSE
Directeur

1. CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION	3
1.1. Contexte.....	3
1.2. Domaine d'application.....	3
1.3. Responsabilité du demandeur.....	4
2. CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET NORMATIF	5
3. HISTORIQUE DU REFERENTIEL	6
4. CANDIDATURE DE L'ORGANISME.....	6
5. EXIGENCES DE CERTIFICATION	7
5.1. Organismes de formation (L. 6313-1 1°).....	7
5.2. Bilans de compétences (L. 6313-1 2°).....	9
5.3. Validation des acquis de l'expérience (L. 6313-1 3°).....	11
5.4. Formation par apprentissage (L. 6313-1 4°).....	13
6. EVALUATION TIERCE PARTIE PAR APAVE CERTIFICATION	15
6.1. Audit initial	15
6.2. Audit de suivi	16
6.3. Audit de renouvellement	17
6.4. Durée des audits	18
6.5. Organismes multisites	19
6.6. Non conformités.....	20
6.7. Cas spécifiques.....	21
7. COMMUNICATION.....	22

1. Contexte et domaine d'application

1.1. Contexte

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

Ces dispositions s'appliquent aux prestataires des catégories d'actions :

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

1.2. Domaine d'application

La présente certification est une démarche qui vise à démontrer la conformité du prestataire aux exigences réglementaires.

Le programme de certification « Qualiopi processus certifié » est constitué :

- du présent référentiel
- du règlement de la marque Apave Certification,
- du règlement de la marque Qualiopi processus certifié

Disponibles le site internet <http://www.apave-certification.com/>.

1.3. Responsabilité du demandeur

Le demandeur doit assurer la maîtrise des phases qui peuvent être sous-traitées.

Lorsque cette certification lui est accordée, il devient titulaire. Le maintien de cette certification est subordonné aux résultats des audits de surveillance et renouvellement définis dans le présent référentiel.

Par la signature de la proposition commerciale, le demandeur s'engage à :

- a. répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par Apave Certification ;
- b. prendre toutes les dispositions nécessaires pour
 - la conduite de l'évaluation et la surveillance, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que: de la documentation et des enregistrements, l'accès aux sites, aux personnels et sous-traitants du client concernés,
 - l'instruction des réclamations,
 - la participation d'observateurs, le cas échéant;
- c. faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
- d. ne pas utiliser la certification de ses services d'une façon qui puisse nuire à Apave Certification ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que Apave Certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée;
- e. en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée;
- f. si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification;
- g. en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification;
- h. se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit;
- i. conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande, et :
 - prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les services qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification;
 - documenter les actions entreprises.
- j. informer, sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification (par exemple, la propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel, l'organisation et la gestion, les changements apportés au service, les coordonnées de la personne à contacter et les sites de réalisation, les changements importants apportés au système de management de la qualité).
- k. disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité.

2. Contexte réglementaire et normatif

Textes réglementaires :

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

Et prends en compte les textes complémentaires :

- Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 ;
- Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle :
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.
- Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance
- Arrêté du 1er février 2021 relatif aux listes des prestataires certifiés par les organismes et les instances mentionnés à l'article L. 6316-2 du code du travail et des établissements réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnés à l'article L. 6316-4 du code du travail
- Décret n° 2021-1851 du 28 décembre 2021 portant dispositions complémentaires relatives à la certification mentionnée à l'article L. 6316-1 du code du travail
- Arrêté du 30 décembre 2021 fixant la date limite de financement pour les organismes de formation en cours de certification qualité au 1er janvier 2022 et prolongeant l'autorisation de réaliser l'audit initial à distance
- Guide de lecture - Référentiel national qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du travail

Textes applicables à l'organisme de certification :

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

Reconnaisances d'Apave Certification :

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

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

- ISO 17024 pour la Certification des personnes et compétences, accréditation n°4-0521, portée disponible sur www.cofrac.fr.
- ISO 17021 pour la Certification des systèmes de management de la qualité ISO 9001, de l'environnement ISO 14001 et la qualité dans le secteur aéronautique EN 9100, accréditations n°4-0552 et 4-0602, portées disponibles sur www.cofrac.fr.
- ISO 17065 pour la Certification de produits électriques et pour les organismes de formation aux activités privées de sécurité, accréditation 5-0587 portée disponible sur le site www.cofrac.fr.

Apave Certification est reconnu par l'IECEE (IEC System of Conformity Assessment Schemes for Electrotechnical Equipment and Components) dans le schéma CB de certification des produits électriques.

Apave Certification est habilitée par la HAS (Haute Autorité de Santé) sous le n° H2012-07-986 pour la réalisation d'évaluations externes.

3. Historique du référentiel

Le présent référentiel porte la référence AC-REF-003-xx, ces derniers chiffres indiquant l'indice de version.

Le tableau ci-dessous indique les principales évolutions apportées pour chaque version du référentiel.

Version	Modifications apportées au référentiel
01	Création (correction le 08/01/2020 pour l'ajout du logo « Qualiopi processus certifié » et modification de codification du document ex RNCQ-AC-V1-2019).
02	Modification des délais de traitement (§ 6.1, 6.2, 6.3)
02 Ed. 1	Reprise des textes réglementaires liés au Covid-19
02 Ed. 2	Reprise des textes réglementaires de fin 2021

4. Candidature de l'organisme

Le candidat à la certification transmet à Apave Certification les informations nécessaires à l'établissement d'une offre commerciale (via la « carte d'identité organisme », formulaire Apave Certification AC-IMP-181 ou via le formulaire en ligne sur le site internet d'Apave Certification).

Apave Certification transmet au candidat sa proposition commerciale. Si le candidat l'accepte, Apave certification propose, dans les 30 jours, une planification de l'audit en accord avec la date d'audit souhaitée par le candidat.

5. Exigences de certification

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

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

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

1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées: pré requis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
3	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

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

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

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

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
13	Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

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

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

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

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

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

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

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

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

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

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

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

1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées: pré requis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

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

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

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

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

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

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

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

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

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

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

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

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

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

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

1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées: pré requis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
3	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

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

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

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

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
16	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

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

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

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

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

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

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

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

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

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

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

1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées: prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
3	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

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

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

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

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
13	Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
14	Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
15	Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.
16	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

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

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
20	Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

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

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

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

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

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

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

6. Evaluation tierce partie par Apave Certification

La certification « Organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences », est attribuée par Apave Certification aux prestataires évalués conformes aux dispositions du présent référentiel. Le certificat délivré pour 3 ans (ou 4 selon la date de certification) suite à l'audit initial et il est maintenu sous réserve de la réalisation des audits de suivi et renouvellement.

6.1. Audit initial

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

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

Description	Délai
<ul style="list-style-type: none">Planification, préparation de l'audit	Proposée dans les 30 jours après la signature du contrat initial
<ul style="list-style-type: none">Réalisation de l'Audit	
<ul style="list-style-type: none">Rédaction du rapport	Dans les 15 jours suivant l'audit
<ul style="list-style-type: none">Réponse de l'organisme aux non-conformités éventuelles	Dans les 15 jours suivant la réception du rapport
<ul style="list-style-type: none">Vérification des plans d'actions par l'auditeur	Dans les 15 jours suivant la réception des réponses de l'organisme
<ul style="list-style-type: none">Décision de certification	Environ 60 jours suivant l'audit

Durée de l'audit : Voir § 6.4

6.2. Audit de suivi

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

L'auditeur conduit l'analyse:

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

L'audit de surveillance est réalisé à distance excepté en cas de :

- 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 multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de d'Apave Certification et en fonction des deux cas précités
- audit initial a été réalisé à distance.

Description	Délai
• Planification, préparation de l'audit	
• Audit	Entre le 14 ^{ème} et 22 ^{ème} mois après la date décision de certification (ou entre le 14 ^{ème} et le 28 ^{ème} mois pour les certificats de 4 ans)
• Rédaction du rapport	Dans les 15 jours suivant l'audit
• Réponse de l'organisme aux non-conformités éventuelles	Dans les 15 jours suivant la réception du rapport
• Vérification des plans d'actions par l'auditeur	Dans les 15 jours suivant la réception des réponses de l'organisme
• Décision de certification	Environ 60 jours suivant l'audit

Durée de l'audit : Voir § 6.4

6.3. Audit de renouvellement

Avant l'échéance du certificat de 3 ans (ou 4 ans), un audit de renouvellement est réalisé.

Description	Délai
<ul style="list-style-type: none">Planification, préparation de l'audit	Proposée dans les 30 jours après la signature du contrat de renouvellement, idéalement 2 mois avant l'échéance du certificat
<ul style="list-style-type: none">Audit sur site	
<ul style="list-style-type: none">Rédaction du rapport	Dans les 15 jours suivant l'audit sur site
<ul style="list-style-type: none">Réponse de l'organisme aux non-conformités éventuelles	Dans les 15 jours suivant la réception du rapport
<ul style="list-style-type: none">Vérification des plans d'actions par l'auditeur	Dans les 15 jours suivant la réception des réponses de l'organisme
<ul style="list-style-type: none">Décision de certification	Environ 60 jours suivant l'audit sur site

Durée de l'audit : Voir § 6.4

6.4. Durée des audits

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

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

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

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

6.5. Organismes multisites

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

Un organisme multisites n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Pour être qualifié de multisites:

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

L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées. L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes:

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

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

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

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

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multisites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

6.6. Non conformités

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

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

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

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

- pour une non-conformité mineure : le plan d'action établi est adressé à l'organisme certificateur dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure;
- pour une non-conformité majeure, la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification est suspendue. 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 après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

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

L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

6.7. Cas spécifiques

6.7.1. Transfert

Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, par un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation. L'organisme candidat transmet sa demande au nouvel organisme certificateur souhaité.

Apave Certification vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

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

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

- de reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet un certificat;
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée;
- de refuser la reprise de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme.

6.7.2. Transition

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées (voir § 6.4).

Apave Certification s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

6.7.3. Extension

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



Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension. En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension de la certification.

6.7.4. Nouvelle demande après refus

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

7. Communication

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

Supports de communication	Mentions devant figurer sur ces supports
1. Le certificat Apave Certification : Il doit être affiché à la vue des usagers dans les locaux du certifié. Ce document est élaboré par Apave Certification.	<ul style="list-style-type: none">· Les coordonnées de l'organisme certifié· La marque de certification, à savoir : Qualiopi processus certifié  <ul style="list-style-type: none">· L'adresse d'Apave Certification, 6 Rue du Général Audran CS 60123 - 92412 Courbevoie· L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel en vigueur
2. Documents publicitaires, commerciaux et contractuels, tout support de communication mentionnant la certification (exemples : véhicules, cartes de visite, papier à en-tête, factures, site internet...)	<ul style="list-style-type: none">· Les coordonnées de l'organisme certifié· La marque collective de certification, à savoir : Qualiopi processus certifié et la mention des activités certifiées  <ul style="list-style-type: none">· Les coordonnées d'Apave Certification : au minimum l'adresse restreinte (92412 Courbevoie)· L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel en vigueur