

Cahier des charges Qualiopi – OBCAQT

Mise en application à compter du 2 janvier
2026

Table des matières

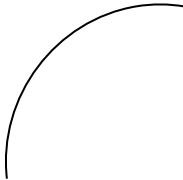
A. Guide méthodologique du déroulement des audits	5
Préambule	6
Textes règlementaires	6
L'Organisation générale.....	7
1. Procédure de demande d'obtention de la certification Qualiopi – OBCAQT	8
1.1 – Demande initiale	9
1.2 – Recevabilité de la demande	9
2. Les principes fondamentaux.....	10
2.1 – Déclenchement de l'audit	10
2.2 – Contractualisation et convention d'audit.....	10
2.3 – Documents qualité de la démarche de labellisation Qualiopi – OBCAQT	11
2.4 – Périmètre de l'audit.....	12
2.4.1 – La définition d'un site.....	12
2.4.2 – La définition d'organismes multisites.....	12
2.4.3 – Le calcul du nombre de sites visités pour les organismes multisites	13
2.4.4 – La situation de « nouvel entrant » de l'organisme candidat.....	14
2.5 – L'élaboration du plan d'audit	14
3. Préparation de l'audit Qualiopi – OBCAQT par l'organisme candidat.....	15
3.1 – Le document de présentation de l'organisme au format Excel.....	16
3.2 – Le guide d'audit interne à usage d'autoévaluation et de guide de lecture au format PDF.....	16
3.3 – Le tableau de cotation au format Excel	16
3.4 – Les documents préparatoires complémentaires.....	17
4. Les différents types d'audit Qualiopi – OBCAQT	17
4.1 – Le Pré-audit	17
4.2 – L'audit initial	18
4.3 – L'audit de surveillance	18
4.4 – L'audit de renouvellement	19
4.5 – L'audit complémentaire	19

4.6 – L’audit d’extension	19
4.7 – Les modalités d’audit à distance	20
4.8 – L’analyse de risque	20
5. Le déroulement de l’audit Qualiopi – OBCAQT	21
5.1 – Le déroulement des journées d’audit	21
5.2 - Le contrôle et la consultation des éléments de preuve de l’organisme candidat lors d’un audit	23
5.3 – La notion d’échantillonnage	25
6. Les étapes après l’audit	26
6.1 – Le rapport d’audit.....	26
6.2 – La publicité des informations et du certificat Qualiopi – OBCAQT	27
B. Règles d’attribution du label « Operateur de Bilans de Compétences et d’Accompagnement Qualité totale ».....	28
1. Le système de cotation	29
2. Les règles d’attribution du label	30
3. Le cycle de décision d’attribution de la certification Qualiopi – OBCAQT	32
3.1 – Le passage de l’organisme candidat devant le CNL.....	32
3.2 – La décision du CNL.....	33
4. Les engagements de l’organisme candidat après l’obtention de la certification Qualiopi – OBCAQT	34
4.1 – Le respect de la charte graphique et d’usage Qualiopi – OBCAQT.....	34
4.2 – Le contrôle de l’utilisation conforme du logo qualité	34
4.3 – la réponse au questionnaire qualité.....	35
5. Le traitement des situations de changement.....	36
5.1 – Le changement d’organisme certificateur.....	36
5.2 – Le changement des informations inscrites sur le certificat qualité.....	36
6. Le traitement des demandes d’extension	37
6.1 – Démarche pour l’ouverture d’un ou plusieurs sites supplémentaires sans modifier le périmètre d’activité de l’organisme	37
6.2 – Démarche pour l’extension du territoire d’intervention pour la certification Qualiopi – OBCAQT avec la mention « CIBC Service Qualité Totale »	38
6.3 – Démarche pour l’extension de certification d’une ou de plusieurs catégories d’actions	39

6.4 – Cas particuliers des fusions et/ou absorption d’organismes.....	39
7. Le contrôle aléatoire du guide d’audit interne de l’organisme.....	40
8. Le traitement des signalements.....	40
Annexe	41



A.



Guide méthodologique du déroulement des audits

Préambule

La Fédération Nationale des CIBC créée en 2002, a pour objet « ...de développer le bilan de compétences et toute méthodologie associée dans le cadre de l’Orientation et de la Formation Professionnelle Tout au Long de la Vie, de la Reconnaissance et de la Validation des Acquis ».

En 2003 les CIBC, à la demande de la DGEFP, ont construit un référentiel et structuré un processus de labellisation, applicable aux structures intervenant en bilans de compétences, en accompagnement VAE et dans le champ de l’orientation professionnelle.

Les Organisations de salariés et patronales se sont constitués en Comité National de Labellisation, indépendant de la Fédération Nationale des CIBC sur la base du référentiel établi et ont créé le label « CIBC Service Qualité Totale ».

Reconnu en 2016 par le CNEFOP - Conseil National de l’Emploi, de la Formation et de l’Orientation Professionnelles, la mise en œuvre et l’évolution du label sont, depuis son origine, garanties et portées par le Comité National de Labellisation - CNL.

Les dispositions légales du 5 septembre 2018 donnent un nouveau cadre à la démarche qualité initiale « CIBC Service Qualité Totale » qui devient le label « Opérateur de Bilans de compétences et d’Accompagnement Qualité Totale » - OBCAQT concernant les activités de Bilans de compétences et d’accompagnement VAE.

Le 19 décembre 2019, France Compétences reconnaît le CNL comme Instance de Labellisation. Le CNL est depuis lors habilité par la DGEFP à réaliser les audits de certification. La validité de cette habilitation peut être vérifiée à tout moment sur le site de la DGEFP.

L’audit qualité est un examen méthodologique et indépendant en vue de déterminer si les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies dans un référentiel, et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs.

Un nouveau référentiel Qualiopi-OBCAQT est mis en œuvre à compter du 2 janvier 2026 pour la certification des activités de bilan de compétences, d’action permettant de faire valider les acquis de l’expérience et d’action de formation.

Textes réglementaires

L'audit a pour objectif l'obtention de la certification Qualiopi et du Label OBCAQT en référence au cadre du Référentiel National Qualité et en respectant les textes réglementaires.

Les textes légaux de référence sont relatifs à la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et sont consultables sur www.legifrance.gouv.fr.

- 1) Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- 2) Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- 3) **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**
- 4) 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
- 5) Guide de lecture du Référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail : [Guide du Référentiel National Qualité](#)
- 6) Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
- 7) Arrêté du 24 juillet 2020 relatif aux modalités d'audits associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.
- 8) Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation

Les autres documents consultables du Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles :

- Questions-Réponses - Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences – Version 1 - septembre 2020
- Questions-Réponses - Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences – Version 2 - 1er septembre 2023

L'Organisation générale

1 – L'Organisme

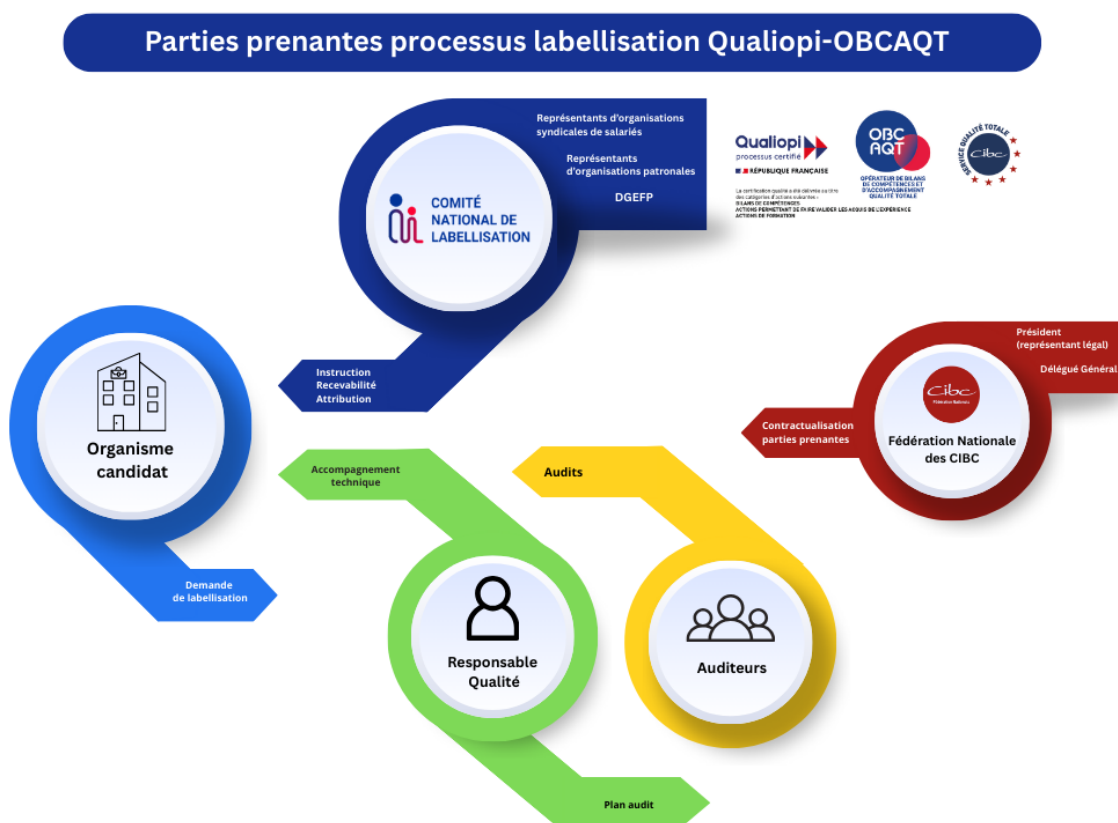
L'Organisme est un prestataire d'actions concourant au développement des compétences. Il dispose d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité prévue à l'article L 6351-1 ou en cours d'enregistrement et souhaite bénéficier des fonds des financeurs mentionnés à l'article L 6316-1.

L'organisme est candidat à la certification Qualiopi et au label OBCAQT certifié selon le Référentiel National, pour ses actions relevant du Bilan de Compétences, de l'Accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience et d'Action de formation.

2 –L’Instance de Labellisation

L’Instance de Labellisation est le Comité National de Labellisation - CNL porté juridiquement par la Fédération Nationale des CIBC - FNCIBC. Le CNL délivre la certification Qualiopi, le label OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale ». Le CNL est représenté par un Représentant permanent et par un Responsable Qualité de la FNCIBC - RQ qui désigne un auditeur, interlocuteur de l’organisme, durant la procédure d’audit.

Logigramme des parties prenantes impliquées dans le processus de labellisation



1. Procédure de demande d’obtention de la certification Qualiopi – OBCAQT



Schéma du déroulement de l'étape avant l'audit

1.1 – Demande initiale

Le responsable légal de l'organisme candidat à la certification Qualiopi-OBQAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale » doit formaliser une demande auprès du RQ, du CNL ou de la FNCIBC par :

- Le formulaire de contact sur le site Internet de la FNCIBC : www.cibc.net
- Le formulaire de contact du site internet du CNL : www.c-n-l.net
- Par courriel auprès de la FNCIBC contact@cibc.net
- Par courrier auprès du RQ : responsable.qualite@c-n-l.net
- Par courrier à FNCIBC 26 rue de Paris 03200 Vichy
- Par téléphone n° vert 0 800 943 126 ou 04 70 98 12 83

Après confirmation par l'organisme candidat de son inscription dans une demande de certification Qualiopi-OBQAQT, il transmet à la FNCIBC, les éléments suivants :

- Le dernier Bilan Pédagogique et Financier
- L'organigramme
- Le certificat Qualiopi éventuel

La FNCIBC accuse réception de ces informations et l'informe des principaux documents liés à la démarche de certification qui sont disponibles sur le site du CNL www.c-n-l.net.

1.2 – Recevabilité de la demande

Le RQ vérifie la complétude des documents transmis par l'organisme candidat, échange avec lui pour répondre à toutes les questions techniques et lui transmet l'ensemble des documents nécessaires.

Le RQ confirme la demande de l'organisme candidat, transmet le dossier à la FNCIBC et au CNL et organise la programmation et le déroulement de l'audit initial selon les modalités en vigueur.

Dans le cas d'une demande d'un nouvel organisme candidat à la certification Qualiopi-OBQAQT **et conjointement** à la mention « CIBC Service Qualité Totale », les instances de la FNCIBC procèdent à l'instruction du dossier.

A l'issue, le Président de la FNCIBC informe le CNL de la décision prise et transmet une réponse circonstanciée, par courrier R+AR, au responsable légal de l'organisme candidat.

2. Les principes fondamentaux

Le RQ organise la demande d'audit de chaque organisme candidat en lien avec le CNL et l'auditeur désigné.

2.1 – Déclenchement de l'audit

Le RQ instruit la demande du responsable légal de l'organisme candidat. Il inscrit l'organisme candidat sur le Plan National Qualité et désigne un auditeur. Il définit le type d'audit, la durée et le nombre de sites à visiter, le cas échéant.

Il demande l'ouverture d'un espace dédié et sécurisé sur la plateforme web Cloud de la FNCIBC.

Il prend contact avec l'organisme candidat, l'informe du déroulement de la démarche de son audit et l'invite à prendre connaissance de l'ensemble des documents qualité.

En cas de non-validation, le dossier est déclaré non recevable.

2.2 – Contractualisation et convention d'audit

A partir des informations ci-dessus, la FNCIBC établit une convention tripartite – FNCIBC, organisme candidat et auditeur définissant le cadre d'intervention et les modalités pratiques de l'audit.

Cette convention doit être complétée et signée par le Président de le FNCIBC, par le responsable légal de l'organisme candidat et par l'auditeur désigné. Elle définit les engagements des parties en matière d'audit Qualiopi-OBCAQT ainsi que les dates, la durée et le tarifaire de l'audit.

Dés signature de la convention d'audit :

- La FNCIBC envoie la facture d'audit à l'organisme pour règlement ;
- L'auditeur édite sa propre facture en tenant compte des conditions financières indiquées dans la convention d'audit et l'envoie à la FNCIBC qui procède à son règlement par virement.

Le travail de préparation de l'audit commence dès la réception, par l'auditeur désigné, de la convention tripartite signée.

Il est impératif que l'organisme candidat règle sa facture d'audit à la FNCIBC au plus tard 30 jours calendaires avant la date de réalisation de l'audit sous peine d'annulation ou de report de la date initialement prévue.

La convention d'audit engage l'organisme à prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite et la réalisation de tous les types d'audit. Dès lors, si l'organisme n'a pas pris les dispositions pour que l'audit puisse avoir lieu durant la période réglementaire, le certificat est suspendu par le CNL. En l'absence de mise en conformité, le non-respect des engagements contractuels peut aboutir à un retrait de la certification après décision du CNL.

La date d'audit peut être décalée pour cas de force majeure, à l'initiative de l'auditeur et/ou du responsable légal de l'organisme candidat dans les périodes réglementaires. Le RQ contacte le responsable légal de l'organisme candidat pour définir avec lui les actions et l'organisation à mettre en œuvre avant de programmer une nouvelle date d'audit.

2.3 – Documents qualité de la démarche de labellisation Qualiopi – OBCAQT

L'ensemble des documents informatifs et des supports nécessaires à la démarche d'audit sont disponibles :

Accessibles sur le site Internet du CNL – www.c-n-l.net :

- Les Conventions CNL/FNCIBC et CNL/DGEFP
- Les Statuts, le règlement intérieur du CNL et la composition du CNL
- Le logigramme des parties prenantes impliquées dans le processus de labellisation Qualiopi-OBCAQT

- Le schéma des étapes du processus de labellisation Qualiopi-OBQAQT
- Le Référentiel Qualiopi-OBQAQT
- Le Guide d'audit interne à usage d'auto-évaluation et de guide de lecture
- Le Cahier des charges qui regroupe le Guide méthodologique de déroulement des audits et les Règles d'attribution de la certification Qualiopi et du label OBQAQT
- Le Guide de cotation
- Le Formulaire de signalement
- La liste des organismes certifiés Qualiopi-OBQAQT, les activités certifiées et la date de fin de validité du certificat

Accessibles sur la plateforme web Cloud de la FNCIBC et transmissibles après demande de l'organisme candidat auprès de la FNCIBC et/ou du CNL comme indiqué sur le site Internet du CNL :

- La Convention tripartite d'audit précisant les modalités d'engagement, de durée et tarifaires des audits
- La Présentation de l'organisme
- Le Plan d'audit
- Le Plan d'actions
- Le Tableau de cotation

2.4 – Périmètre de l'audit

L'organisme candidat fait état de l'ensemble de ses activités et fournit une information complète sur sa structure, ses sites ainsi que les certifications et labellisations éventuelles dont il dispose.

Le responsable légal de l'organisme candidat précise la ou les catégories d'actions - Bilan de Compétences et/ou Accompagnement VAE et/ou Action de formation et les sites pour lesquels la certification Qualiopi-OBQAQT est sollicitée.

L'ensemble de ces informations est vérifié par le RQ pour valider le périmètre de l'audit et délimiter le périmètre et la validité de la certification après son obtention.

2.4.1 – La définition d'un site

Dans l'arrêté du 31 mai 2023 à l'article 6, un site « est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme ».

Pour le label OBQAQT, un site est également « un lieu dans lequel l'organisme réalise une ou des prestations de manière récurrente et régulière ».

2.4.2 – La définition d'organismes multisites

Dans l'arrêté du 6 juin 2019, un organisme est multisites « s'il est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale, qui ne correspond pas nécessairement au siège social, qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités entrant dans le champ de la certification sont réalisées »

On appelle « fonction centrale » le rôle ou la mission pivot qui coordonne et pilote l'ensemble du système qualité au sein de l'organisme, quel que soit son intitulé exact – responsable qualité, référent Qualiopi-OBQAQT, directeur...

L'organisme multisites est donc caractérisé par les 4 conditions cumulatives suivantes :

- 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.

2.4.3 – Le calcul du nombre de sites visités pour les organismes multisites

Pour les organismes candidats multisites, la vérification de la conformité des sites concernés par le périmètre de l'audit fait l'objet de visites en présentiel pour les audits sur site et en distanciel pour les audits en visio.

Tous les sites de l'organisme sont pris en compte lors de l'audit pour la vérification des différents indicateurs et champs du référentiel Qualiopi-OBQAQT. Les éventuelles non-conformités identifiées sur un site s'appliquent à tout l'organisme.

Les documents de référence pour calculer le nombre de sites à auditer sont **le dernier bilan pédagogique et financier de l'organisme candidat** ainsi que le document « Présentation de l'organisme ».

Le nombre de sites à auditer hors fonction centrale est :

Nature d'audit	Nombre de sites à auditer
Audit initial Audit de renouvellement Audit d'extension d'activité	Résultat de la racine carrée du nombre total de sites arrondi à l'entier le plus proche. Pour exemple cela correspond à 2 sites si l'organisme dispose de 4 sites
Audit de surveillance	Résultat de la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6 arrondi à l'entier le plus proche.

	Pour exemple cela correspond à 1 site si l'organisme dispose de 4 sites. L'audit comprend à minima un site non audité lors de l'audit précédent
Audit d'extension de site	Le nombre de nouveaux sites à auditer est le résultat de la racine carrée du nombre total de nouveaux sites arrondi à l'entier le plus proche.

2.4.4 – La situation de « nouvel entrant » de l'organisme candidat

Pour la vérification de la conformité de l'organisme candidat audité aux exigences du référentiel Qualiopi-OBCAQT, est considéré comme « nouvel entrant » :

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

La mise en œuvre, à minima, d'une action relevant de chaque catégorie d'actions concourant au développement des compétences concernée par la certification Qualiopi-OBCAQT est un prérequis pour le déclenchement de l'audit.

Pour le bilan de compétences, la prestation doit être terminée et le document de synthèse remis au bénéficiaire. Pour l'accompagnement VAE, le livret 2 doit être déposé auprès du certificateur. Pour les formations courtes, la prestation doit être terminée et pour les formations longues, la prestation doit au moins avoir débuté.

Pour les nouveaux entrants, 5 indicateurs figurant dans le guide d'audit interne font l'objet de modalités d'audit adaptées.

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

2.5 – L'élaboration du plan d'audit

Dans les 30 jours calendaires suivant la réception de la convention d'audit, l'auditeur prend contact avec l'organisme pour l'élaboration d'un planning réaliste comportant les dates et le déroulement en fonction de chaque type d'audit. Il établit, en lien avec l'organisme candidat, un plan d'audit détaillé du déroulement de l'audit à partir de la trame (cf. « Plan d'audit »).

Les conditions suivantes doivent être prises en compte pour l'élaboration du plan d'audit :

- Le traitement de la totalité des champs et des indicateurs qui doit être vérifiée en fonction de chaque type d'audit ;
- Les durées prévisionnelles nécessaires à la vérification de chaque champ
- La participation à la totalité de l'audit du responsable de l'organisme ;
- Les autres interlocuteurs présents et à interviewer éventuellement sur les différents champs : administrateurs, salariés, partenaires extérieurs, clients... et leur disponibilité ;
- Les accompagnateurs externes sont tolérés uniquement en qualité d'observateurs
- Les conditions matérielles : vidéoprojecteur, salle pour l'audit, un bureau pour que l'auditeur puisse préparer la réunion de clôture... ;
- Les modalités de restitution de l'audit lors de la réunion de clôture auprès du ou des représentants de l'organisme ;
- Les sites échantillonnés par l'auditeur qui sont visités pour les organismes multisites.

L'auditeur conclut sa préparation par un accord sur le déroulement de l'audit avec le responsable de l'organisme.

Un plan d'audit finalisé et complété au format Word (cf. « *Plan d'audit* ») par l'auditeur est transmis à l'organisme 15 jours à minima avant l'audit, pour information.

Le plan d'audit séquence le déroulement prévisionnel en fonction de la durée de l'audit déterminée par l'auditeur à partir des informations recueillies (type d'audit, CA des activités à certifier, nombre d'activités à certifier et nombre de sites) et validées par le RQ.

Le dernier BPF et le document « Présentation de l'organisme » sont les documents de référence pour déterminer la durée de l'audit.

Le plan d'audit précise les personnes et les fonctions incontournables qui doivent être présentes dans les différents champs.

Pour les organismes candidats à la certification Qualiopi-OBQAQT avec la mention « CIBC Service Qualité Totale », une attention doit être portée sur la participation et la présence d'administrateurs lors de l'audit en lien avec le champ de l'Interinstitutionnalité.

Le plan d'audit sert de ligne conductrice pendant l'audit mais toutefois l'auditeur peut l'adapter dans le courant de sa réalisation en fonction de ses constatations.

3. Préparation de l'audit Qualiopi – OBQAQT par l'organisme candidat

Pour préparer tous les types d'audit et la venue de l'auditeur, l'organisme candidat est tenu de compléter et de déposer sur un espace nominatif et sécurisé de la plateforme web Cloud de la FNCIBC, 15 jours à minima avant l'audit, les documents suivants :

3.1 – Le document de présentation de l'organisme au format Excel

Il comporte des informations sur l'organisme structurées en 8 onglets (historique, localisation, composition des instances de gouvernance, composition de l'équipe, activités de l'organisme, audit interne, personne référente, annexe).

L'utilisation de la dernière version de ce document disponible sur la plateforme web Cloud de la FNCIBC est requise et l'onglet « 5-Activité de l'organisme » doit être complété avec les chiffres estimatifs ou définitifs (suivant la date de l'arrêté des comptes) de l'année N-1 dès les audits réalisés au mois d'avril de l'année N.

3.2 – Le guide d'audit interne à usage d'autoévaluation et de guide de lecture au format PDF

Il comporte l'état des lieux de l'organisme au regard du référentiel Qualiopi-OBQAQT. Lors de chaque audit, l'organisme doit communiquer à l'auditeur le ou les guides annuels d'audit interne complétés depuis la date de l'audit précédent. La FNCIBC donne les droits d'accès à l'auditeur désigné au « Dossier qualité » de l'organisme candidat sur la plateforme web Cloud pour consultation du précédent rapport d'audit et du plan d'action éventuel.

Chaque fin d'année, le CNL sélectionne de manière aléatoire à minima 5 organismes certifiés et demande que la dernière version complétée par l'organisme candidat du guide d'audit interne soit transmise via la plateforme web Cloud de la FNCIBC, au Responsable qualité.

Ce dernier prend connaissance de ces documents et informe le CNL de leur transmission, de leur complétude et de leur actualisation. Le CNL vérifie si les éventuelles actions correctives à mettre en place par l'organisme pour tous manquements sont mises en œuvre.

3.3 – Le tableau de cotation au format Excel

Il est complété par l'organisme candidat afin qu'il vérifie si la cotation des différents indicateurs et critères correspond au seuil minimum exigé pour l'obtention de la certification Qualiopi et du label OBQAQT.

Si l'organisme candidat identifie des non-conformités mineures ou majeures, il doit mettre en œuvre des actions correctives, le cas échéant. En l'absence d'actions correctives mises en

œuvre, l'audit peut tout de même avoir lieu et les non-conformités éventuelles sont vérifiées par l'auditeur et notifiées lors de l'audit.

3.4 – Les documents préparatoires complémentaires

Le dernier bilan pédagogique et financier, le rapport d'activité N-1, les statuts actualisés de l'organisme candidat, le plan de développement des compétences N et N-1, le plan de communication N et N-1, le programme d'innovation et développement N et N-1.

Aucun document complémentaire n'est pris en compte au-delà de la date limite de dépôt (15 jours à minima avant l'audit). Sur demande de l'organisme et pour tenir compte de cas de force majeure avec l'accord du RQ, la plateforme web Cloud de la FNCIBC peut être réouverte sur une journée au maximum. Cette demande doit être justifiée et est notifiée dans le rapport d'audit par l'auditeur.

4. Les différents types d'audit Qualiopi – OBCAQT

Tels que définis dans l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national Qualité mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail, dans sa version en vigueur lors de leur réalisation, les audits Qualiopi-OBCAQT respectent :

- Les termes de fréquence et de durée des audits ;
- La possibilité d'extension de la certification Qualiopi et du label OBCAQT sur une nouvelle catégorie d'action en sus de celle(s) déjà obtenue(s) ;
- La possibilité d'extension de la certification Qualiopi et du label OBCAQT sur un nouveau site géographique.

4.1 – Le Pré-audit

Le pré-audit ou audit blanc est une étape préparatoire avant l'audit initial et permet d'évaluer, à blanc, le niveau de conformité d'un organisme par rapport aux 8 champs du référentiel Qualiopi-OBCAQT.

Cette évaluation permet à l'organisme d'identifier les écarts par rapport aux exigences du label OBCAQT, de tester la solidité de ses processus, de se préparer sereinement et d'anticiper les non-conformités.

Il est réalisé par un auditeur différent de celui qui réalise l'audit officiel et sur demande d'un organisme certifié Qualiopi et souhaitant être certifié Qualiopi-OBCAQT. Il donne lieu à

l'établissement d'un constat de pré-audit synthétique sur les indicateurs critiques et ceux évalués comme sensibles par l'organisme candidat.

Il est proposé et systématiquement réalisé pour tout nouvel organisme candidat qui n'est pas certifié Qualiopi lors de sa demande de certification Qualiopi-OBQAQT.

4.2 - L'audit initial

L'audit initial permet de s'assurer que les actions de développement des compétences de l'organisme candidat correspondent aux exigences fixées par la législation et au référentiel Qualiopi-OBQAQT. Si c'est bien le cas, la certification est délivrée pour 3 ans.

L'audit initial est réalisé dans les locaux du siège social de l'organisme candidat et pour les organismes multisites des visites de sites sont réalisées.

4.3 – L'audit de surveillance

L'audit de surveillance permet de s'assurer que le référentiel Qualiopi-OBQAQT est bien appliqué. Il peut donner lieu au constat de non-conformité. 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'actions mises en place.

Les indicateurs qui sont obligatoirement vérifiés lors de l'audit de surveillance sont :

- Ceux ayant fait l'objet de non-conformités lors du précédent audit
- Ceux détaillés dans le document « *Liste des indicateurs vérifiés lors de l'audit de surveillance OBQAQT* »
- Ceux pour lesquels la moyenne d'un critère, auxquels ils sont rattachés, n'est pas conforme

Pour les organismes audités, en tant que nouveaux entrants à l'audit initial, tous les indicateurs du référentiel Qualiopi-OBQAQT sont vérifiés.

Cet audit est réalisé à mi-parcours entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois suivant l'obtention de la certification. Les non-conformités mineures éventuelles de l'audit précédent sont alors vérifiées et suivant les cas levées ou transformées en non-conformité majeure avec la mise en œuvre d'un audit complémentaire.

4.4 – L’audit de renouvellement

L’audit de renouvellement permet de s’assurer que les actions de développement des compétences de l’organisme candidat correspondent aux exigences fixées par la législation et au référentiel Qualiopi-OBQAQT. Si c’est bien le cas, la certification est renouvelée pour 3 ans.

L’audit de renouvellement est réalisé dans les locaux du siège social de l’organisme candidat et pour les organismes multisites des visites de sites sont réalisées.

Il s’effectue durant la 3^{ème} année de certification. Il doit être réalisé entre 4 mois au minimum et 9 mois au maximum avant l’expiration de la date de validité de la certification Qualiopi-OBQAQT afin de permettre à l’organisme candidat de lever les éventuelles non-conformités majeures dans les délais légaux.

La décision de renouvellement de la certification Qualiopi-OBQAQT doit intervenir avant l’expiration de la certification. L’audit de renouvellement se déroule dans les locaux de l’organisme. Le renouvellement de la certification Qualiopi-OBQAQT est dépendant de la réalisation annuelle par l’organisme d’un audit interne à l’aide du guide d’audit interne à usage d’auto-évaluation et de guide de lecture.

4.5 – L’audit complémentaire

L’audit complémentaire permet la vérification du traitement d’une ou plusieurs non-conformités majeures et se déroule à distance.

Dans le cas de l’identification d’au moins une non-conformité majeure lors d’un audit, la mise en œuvre d’actions correctives doit être effective sous 3 mois ou sous 1 mois pour ce qui relève de l’utilisation du logo qualité Qualiopi-OBQAQT. Cette mise en œuvre est vérifiée par l’auditeur lors d’un audit complémentaire, avant toute décision relative à la certification par le CNL, dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l’expiration du délai de trois mois ou d’un mois suivant la nature de la non-conformité majeure.

4.6 – L’audit d’extension

L'audit d'extension permet de certifier une nouvelle activité et/ou un nouveau site de l'organisme candidat. La validité de la certification d'une nouvelle activité et/ou d'un nouveau site correspond à la date de validité du certificat Qualiopi-OBCAQT.

Lors de chaque type d'audit, si l'auditeur constate des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit initialement prévue dans la convention d'audit, il ajuste la durée de l'audit en conséquence ou, à défaut, réalise un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit aux modalités de calcul et de durée prévues.

La vérification de l'utilisation conforme au cahier des charges, du logo qualité Qualiopi et du label OBCAQT dans le respect de la charte graphique et d'usage de la FNCIBC est systématiquement réalisée lors de chaque audit et conjointement lors de la vérification aléatoire mensuelle du guide d'audit interne.

4.7 – Les modalités d'audit à distance

L'audit réalisé à distance ne modifie en rien le déroulement de l'audit, la responsabilité de l'Instance de Labellisation et de l'organisme candidat. L'auditeur dispose des moyens technologiques permettant de réaliser des audits à distance au moyen d'outils en ligne tout en préservant la sécurité et la confidentialité. L'organisme candidat prend les dispositions nécessaires pour le permettre et doit s'assurer des bonnes conditions matérielles et techniques.

Il est notamment requis : une connexion Internet performante, un nombre de postes adaptés au nombre de participants, une disponibilité effective des fichiers de preuve demandés, l'utilisation de la vidéo et une coupure des micros lorsque les participants ne prennent pas la parole, une maîtrise de l'application de visio par l'organisme candidat, entre autres.

En l'absence de ces exigences, l'audit est réalisé sur site.

4.8 – L'analyse de risque

Une analyse de risque est mise en œuvre en amont de chaque type d'audit dans la démarche de certification Qualiopi et de labellisation OBCAQT.

Elle a pour objectifs de :

- Prendre en compte le contexte de l'organisme audité, son historique et les enjeux de la certification.
- Permettre d'identifier les risques pouvant affecter l'impartialité, les personnes impliquées et la conformité du processus de certification.

Elle est réalisée, en amont de chaque audit, par le RQ à partir de la grille d'analyse de risque qui est transmise à l'auditeur désigné. Les mesures adaptées et les actions prévues sont mises en œuvre par le RQ dès qu'un risque d'impartialité est identifié. Le Représentant permanent du CNL est informé et prend la décision finale du choix des mesures à mettre en œuvre.

Les critères retenus pour l'analyse de risque de l'organisme sont :

- L'augmentation ou la baisse du volume d'activité
- Un nombre important de non-conformités lors du précédent audit
- Une ou des non-conformités majeures méritant ou nécessitant une visite sur site pour les audits de surveillance
- Une défaillance constatée dans la maîtrise de la sous-traitance
- Une défaillance constatée dans le rôle de la fonction centrale (organisation du pilotage de la qualité)

5. Le déroulement de l'audit Qualiopi – OBCAQT



Schéma du déroulement de l'étape durant l'audit

5.1 – Le déroulement des journées d'audit

L'auditeur s'appuie et suit le déroulement prévisionnel détaillé jour par jour sur le plan d'audit qu'il a élaboré avec l'organisme candidat. Des modifications du programme initial de déroulement de l'audit peuvent être initiées en fonction des demandes et des nouvelles situations rencontrées.

Pour l'organisme candidat multisites, la visite des sites échantillonnés et identifiés sur le plan d'audit doit être respectée.

Lors de l'audit, dès qu'une non-conformité est identifiée par l'auditeur, il en informe immédiatement l'organisme candidat. L'auditeur explique, détaille et précise les constats ayant conduit à une non-conformité en lien avec les exigences du référentiel Qualiopi-OBCAQT et les preuves qu'il a consultées. En cas de désaccord, il poursuit le déroulement de l'audit, confirme ses constats lors de la réunion de clôture et présente l'ensemble des modalités de recours possible à l'organisme candidat.

Chaque audit est ponctué par une réunion d'ouverture et de clôture animée par l'auditeur et en présence des participants de l'organisme candidat dont le responsable.

La présence d'un tiers accompagnateur (personne externe à l'organisme qui a pu accompagner) est tolérée uniquement en qualité d'observateur.

Il est strictement interdit à cette personne :

- D'intervenir dans les réponses apportées par l'organisme audité,
- D'influencer les échanges avec l'auditeur,
- De participer à la rédaction ou la validation des éléments présentés.

L'auditeur doit rappeler en début de mission que seules les personnes représentant l'organisme audité sont habilitées à répondre aux questions.

En cas d'ingérence manifeste d'un tiers accompagnateur, l'auditeur se réserve le droit de :

- Demander son retrait immédiat de la séance,
- Et le cas échéant de mentionner cet incident dans le rapport d'audit.

Réunion d'ouverture : ½ heure à 1 heure

L'auditeur se présente et expose aux participants le contexte et l'objectif de la démarche de labellisation Qualiopi-OBCAQT et le déroulement des journées d'audit, telles qu'elles sont prévues dans le plan d'audit.

Réunion de clôture : 1 heure à 1 heure ½

A la fin de l'audit, il est prévu un temps pour que l'auditeur prépare une synthèse à minima orale de l'audit afin de l'exposer en réunion de clôture. La restitution s'effectue auprès des personnes ayant participé à l'audit. Tout autre personne peut être invitée par l'organisme candidat - Administrateurs, salariés, partenaires... et participer en présentiel et/ou en distanciel à la réunion de clôture.

Il s'agit d'une restitution générale « à chaud », synthétique et orale sur :

- Le déroulement de l'audit
- Les premières conclusions
- Le délai de rédaction du rapport d'audit et de relecture par l'organisme candidat
- Les réponses aux questions éventuelles
- Les éléments ou pièces complémentaires à fournir
- Les non-conformités mineures et majeures identifiées, le cas échéant
- Les modalités techniques et la date de passage devant le CNL

Lorsque des non-conformités majeures ou mineures ont été identifiées sur les mentions Bilan de compétences et/ou Accompagnement VAE et/ou Action de formation, l'auditeur apporte toutes les explications permettant à l'organisme candidat de comprendre l'écart constaté.

Pour les non-conformités mineures, l'auditeur transmet à l'organisme une trame de plan d'action qui doit détailler les actions correctives, les délais et les responsables de leur mise en œuvre. La date de retour attendue est précisée afin de transmettre au CNL ce document avec le dossier d'audit.

Après échanges avec l'organisme, l'auditeur émet un avis sur le plan d'action qu'il transmet au CNL. Ce dernier valide le plan d'action ou sollicite des précisions, compléments ou modifications. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est vérifiée lors du prochain audit.

Pour les non-conformités majeures, l'auditeur définit avec l'organisme une date pour la mise en œuvre d'un **audit complémentaire** sous 1 à 3 mois en fonction de la nature de la non-conformité.

Les non-conformités majeures concernant l'utilisation du logo Qualiopi-OBQAQT et/ou la diffusion du certificat qualité sont vérifiées sous 1 mois et les autres non-conformités majeures sous 3 mois au maximum.

Il s'agit de vérifier la mise en œuvre des actions correctives et leurs résultats afin de lever les non-conformités majeures après validation par le CNL.

5.2 - Le contrôle et la consultation des éléments de preuve de l'organisme candidat lors d'un audit

Le contrôle des éléments de preuve a pour objectif de vérifier si l'organisme candidat répond aux exigences du référentiel Qualiopi-OBQAQT sur l'ensemble des indicateurs concernés.

L'organisme candidat s'engage à mettre à disposition de l'auditeur tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel Qualiopi-OBQAQT susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit.

Les preuves demandées lors de l'audit sont toutes consultables par l'auditeur.

Lors de la préparation de son audit, l'organisme candidat liste les éléments de preuve correspondants à chaque indicateur du référentiel Qualiopi-OBQAQT qu'il reporte dans le guide d'audit interne.

Ces preuves, organisées par indicateur doivent être disponibles et communicables le jour de l'audit.

Par champ, l'auditeur procède à l'examen méthodique de chaque indicateur de l'organisme candidat pour évaluer les similitudes et les écarts entre les caractéristiques (organisation, fonctionnement et pratiques) de l'organisme candidat et le référentiel Qualiopi-OBQAQT qui sous-tend l'ensemble de la démarche qualité.

L'auditeur demande à l'organisme de montrer les procédures existantes et démontrer leur mise en œuvre systématique.

Pour ce faire, il réalise des entretiens avec les responsables, consulte les documents et/ou les systèmes mis en œuvre au sein de l'organisme candidat, s'appuie sur le guide d'audit interne complété, sur les éléments de preuves rassemblés et sur l'observation de situations.

L'auditeur interviewe des représentants de la gouvernance, des fonctions supports, de l'équipe technique et éventuellement des financeurs, des partenaires, des clients, en fonction des champs audités et des informations inscrites sur le plan d'audit de l'organisme candidat. Ces entretiens peuvent être réalisés en présentiel ou distanciel selon les disponibilités des interlocuteurs.

Un responsable de l'organisme doit être présent et à disposition pendant tout le déroulement de l'audit, afin de répondre aux questions de l'auditeur.

Si des preuves demandées par l'auditeur le jour de l'audit ne sont pas présentées, communiquées ou envoyées, pendant la durée de l'audit, cela fait l'objet d'une non-conformité par rapport à l'indicateur audité.

L'auditeur peut demander, lors de l'audit, que certaines preuves soient déposées dans l'espace dédié et sécurisé de l'organisme candidat qui est mis à disposition sur la plateforme web Cloud de la FNCIBC à des fins de vérification ultérieures par le CNL, notamment pour les non-conformités.

5.3 – La notion d'échantillonnage

L'auditeur procède à des contrôles par échantillonnage de dossiers, de documents et de toute autre pièce probante.

C'est l'auditeur et lui seul qui détermine et sélectionne, le jour de l'audit, les échantillons représentatifs pour chacune des activités à vérifier.

Conformément aux exigences Qualiopi, les échantillons représentatifs retenus par l'auditeur concernent uniquement des actions réalisées après la date du précédent audit.

Dans les échantillons représentatifs qui sont vérifiés, une information partiellement accessible ou l'absence ponctuelle d'information ou l'absence répétitive d'information constitue une non-conformité pour l'indicateur concerné.

Pour les organismes qui réalisent des prestations en sous-traitance à minima un échantillon de ce type est sélectionné pour chaque activité du périmètre de l'audit.

6. Les étapes après l'audit



Schéma du déroulement de l'étape post audit

6.1 – Le rapport d'audit

Il est rédigé par l'auditeur et reprend les conclusions qui sont présentées lors de la réunion de clôture. Il détaille et précise par écrit à l'organisme candidat les non-conformités éventuelles qui ont été identifiées et/ou qui ont été levées lors de l'audit.

Il reprend les éléments saillants de l'audit en indiquant la correspondance et/ou la non-correspondance de chaque indicateur et critère de l'organisme candidat, au regard des exigences du référentiel Qualiopi-OBQAQT.

Le rapport d'audit est ensuite relu par un autre auditeur Qualiopi-OBQAQT et fait l'objet d'échanges entre les 2 auditeurs et le RQ.

Au maximum dans les 10 jours calendaires qui suivent l'audit, le rapport d'audit est transmis pour relecture à l'organisme candidat. Cette relecture porte sur la forme du rapport d'audit et les éventuelles remarques ou modifications sont transmises directement à l'auditeur qui l'a rédigé.

Pour d'autres types de remarques sur le fond du rapport d'audit, l'organisme candidat peut solliciter directement son auditeur et/ou le RQ.

Après relecture par l'organisme candidat, le rapport d'audit finalisé, la Présentation de l'organisme et le plan d'actions éventuel sont déposés sur la plateforme web Cloud de la FNCIBC, par le RQ.

Un délai à minima de 7 jours ouvrés avant la date de la réunion du CNL doit être respecté pour la transmission du dossier complet de l'organisme candidat aux membres du CNL.

Le passage de l'organisme candidat devant les membres du CNL est détaillé ci-après dans la partie B - « Les règles d'attribution du label ».

6.2 – La publicité des informations et du certificat Qualiopi – OBCAQT

L'organisme certifié doit afficher son certificat dans tous ses sites 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.

Les principales données de l'organisme certifié qui sont publiées sur le site du CNL :

- Le nom de l'organisme
- Les activités certifiées
- La date de fin de validité du certificat

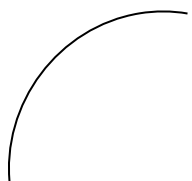
Les données de l'organisme sont transmises au Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles via la plateforme en ligne « Collecteur » :

- Le numéro DAOF
- Le numéro SIREN
- Les activités certifiées
- La date de décision de l'attribution de la certification
- La date de fin de validité de la certification

Les données requises sont également transmises et/ou actualisées en application des obligations prévues par le décret du 6 juin 2019 et selon le protocole imposé par France compétences et le Ministère du Travail en ligne sur le collecteur et la plateforme Qualiopi.



B.



Règles d'attribution du label « Operateur de Bilans de Compétences et d'Accompagnement Qualité totale »

La certification Qualiopi et le label OBCAQT sont délivrés conjointement aux organismes certifiés sur le périmètre des 3 catégories d'actions « Bilans de compétences » et/ou « Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience » et/ou « Actions de formation ».

La mention « CIBC Service Qualité Totale » est délivrée aux CIBC adhérents à la FNCIBC et à tout organisme souhaitant utiliser la marque après acceptation de sa demande d'intégration et d'adhésion à la FNCIBC.

L'utilisation du logo qualité Qualiopi, du label OBCAQT et de la mention « CIBC service Qualité Totale », le cas échéant est vérifiée et doit être conforme aux exigences du cahier des charges.

Le strict respect de la charte graphique et d'usage CIBC est systématiquement vérifié lors de chaque audit et conjointement lors de la vérification aléatoire annuelle du guide d'audit interne.

1. Le système de cotation

La cotation des indicateurs s'effectue selon les règles établies dans le « Guide de cotation ».

Lors de l'audit, l'auditeur attribue une cotation de 1 à 4 pour chaque indicateur du référentiel Qualiopi-OBCAQT sur la base des constations réalisées. La cotation varie selon le degré de concordance au regard des exigences du référentiel.

La cotation 1 est la plus basse et indique une faible concordance ou une non-concordance totale et la cotation 4 est la plus élevée et indique que les exigences de la norme sont atteintes et les résultats attendus effectifs. Les cotations intermédiaires comportent deux graduations 2 et 3.

Une non-conformité peut être mineure ou majeure et son libellé spécifie l'indicateur et la catégorie d'action concernée :

- **Une non-conformité mineure** correspond à une prise en compte partielle de l'indicateur, ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée
- **Une non-conformité majeure** correspond à l'absence de prise en compte de l'indicateur ou une prise en compte partielle, remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

La cotation 1 est une non-conformité majeure, à savoir un écart majeur par rapport à l'exigence du référentiel Qualiopi-OBCAQT.

La cotation 2 est une non-conformité mineure pour 30 indicateurs « critiques » du référentiel Qualiopi-OBCAQT qui requièrent une cotation minimale de 3.

Des actions correctives s'imposent dès qu'une non-conformité est constatée.

2. Les règles d'attribution du label

Pour pouvoir procéder à la certification de l'organisme candidat pour une durée de 3 années, le CNL se base sur l'avis et le rapport de l'auditeur et des constatations observées lors de l'audit, par catégorie d'activité.

Le CNL étudie le rapport de l'auditeur, interroge les représentants de l'organisme et sollicite l'auditeur, le cas échéant.

Le CNL délibère et rend un avis circonstancié sur l'attribution ou non de la certification Qualiopi, du label OBCAQT et de la mention « CIBC Service Qualité Totale ». Il prend alors la décision souveraine :

- **D'attribuer, de maintenir ou de renouveler la certification Qualiopi, le label OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale » pour une durée de trois ans à l'organisme**
- **De maintenir la certification Qualiopi, le label OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale » jusqu'à la date de validité du certificat**
- **De ne pas attribuer, de suspendre ou retirer la certification Qualiopi, le label OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale »**

Dans ces situations, les motifs peuvent être :

- 1 ou des non-conformités majeures non levées à la prise de décision
- 5 non-conformités mineures non levées à la prise de décision qui constituent une non-conformité majeure
- La non-validation du ou des plans d'action proposés par l'organisme candidat
- Le plan d'action non communiqué dans les délais requis

En cas de non-conformité mineure, le CNL valide ou non le plan d'action proposé par l'organisme candidat et validé préalablement par l'auditeur. La mise en œuvre des actions correctives est contrôlée lors de l'audit de surveillance.

Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est mis en œuvre par l'organisme candidat dans un délai de 6 mois au maximum. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit de surveillance ou de renouvellement, elle devient une non-conformité majeure.

En cas de non-conformité majeure, l'organisme doit mettre en œuvre les actions correctives.

Un audit complémentaire est programmé et mis en place avec l'auditeur pour vérifier la mise en œuvre des actions correctives. Le CNL statue sur l'attribution ou le maintien ou le renouvellement ou non de la certification Qualiopi, du label OBCAQT et de la mention « CIBC Service Qualité Totale », en fonction des actions correctives mises en place.

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, le CNL notifie alors le refus de certification à l'organisme candidat. Dans le cadre de l'audit de surveillance, d'un audit complémentaire ou de l'audit de renouvellement, le CNL notifie la suspension de la certification à l'organisme candidat. La suspension de la certification est levée par le CNL 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 par le CNL.

Le CNL attribue la certification des seules catégories d'actions conformes et objets de la demande. Le périmètre de la certification peut être réduit si des catégories d'actions sont auditées mais non conformes. L'audit de renouvellement donne lieu à l'attribution d'un nouveau certificat d'une validité de 3 années.

3. Le cycle de décision d'attribution de la certification Qualiopi – OBCAQT



Schéma du déroulement de l'étape de passage devant le CNL

3.1 – Le passage de l'organisme candidat devant le CNL

L'Instance de Labellisation est le CNL porté juridiquement par la FNCIBC. Le CNL délivre la certification Qualiopi, le label OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale », le cas échéant.

Le Plan National Qualité est accessible sur la Plateforme web Cloud de la FNCIBC et précise les dates des réunions du CNL et les dates de passage des organismes candidats.

Une convocation par mail est adressée par la FNCIBC aux membres du CNL, à l'auditeur et à l'organisme candidat. Elle précise la date, l'heure, le lieu et la modalité retenue en présentiel ou en distanciel, pour le passage devant le CNL.

Lors de chaque CNL, les membres présents désignent un Président et un Co-président de séance qui animent les échanges et annoncent la décision finale aux représentants de l'organisme candidat.

Les membres du CNL ne participent pas aux délibérations lors de l'examen d'un dossier de leur région et les auditeurs ne participent pas aux délibérations des membres du CNL lors de l'examen d'un dossier.

L'organisme candidat est représenté à minima par le Responsable de l'organisme et/ou le Président (ou à défaut un administrateur) et éventuellement par un autre membre de la direction et le responsable qualité ayant été présents lors de l'audit. L'auditeur présente le

rapport d'audit sans relire les écrits mais en insistant sur les points forts et les points de vigilance identifiés lors de l'audit. Puis l'organisme candidat apporte les précisions issues de cette présentation aux membres du CNL.

Ensuite, le CNL interroge les représentants de l'organisme candidat sur la base du rapport d'audit et des documents présentés.

A l'issue, il est alors demandé à l'organisme candidat et à l'auditeur de se retirer de la réunion pendant les délibérations des membres du CNL.

3.2 – La décision du CNL

Les membres du CNL délibèrent entre eux sur le dossier de l'organisme candidat. Ils rendent un avis circonstancié et prennent une décision souveraine positive ou négative sur l'attribution ou le maintien de la certification Qualiopi, du label OBCAQT et de la mention « CIBC Service Qualité Totale », notamment au regard des cotations et des éléments éventuels apportés lors de la réunion par l'organisme candidat.

Après délibération, l'organisme candidat et l'auditeur sont invités à revenir en réunion.

Le Président de séance du CNL fait état de la décision aux représentants de l'organisme candidat en présence de l'auditeur.

Il lit le procès-verbal qui est présenté à l'organisme candidat et rend la décision du CNL.

Le PV est signé par le Représentant permanent du CNL et peut détailler des actions à mettre en œuvre et/ou des documents à lui transmettre suivant des modalités et un délai défini et inscrit sur le PV.

Si l'organisme candidat satisfait aux exigences de la certification Qualiopi-OBCAQT, le certificat qualité Qualiopi-OBCAQT est signé par le Président permanent du CNL et déposés dans l'espace de l'organisme candidat sur la plateforme web Cloud de la FNCIBC.

Le RQ inscrit l'organisme certifié sur la liste officielle des organismes certifiés.

En cas de réclamation, l'organisme candidat adresse au CNL, dans le mois suivant la réunion du CNL, par courrier recommandé avec accusé de réception, les éléments qu'il conteste concernant la certification Qualiopi, le label OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale ».

Le CNL étudie la situation et rend sa décision sous un délai de 3 mois en recherchant en priorité un règlement à l'amiable avec l'organisme candidat.

En l'absence de règlement à l'amiable, c'est le Tribunal de Clermont-Ferrand qui sera compétent.

Les activités certifiées, les sites dans lesquels une ou des prestations sont réalisées de manière récurrente et régulière, ainsi que les autres infrastructures de l'organisme candidat sont inscrits sur le certificat Qualité.

Un QR Code est inscrit sur le certificat permettant d'accéder directement à la page du site Internet du CNL pour visualiser tous les organismes certifiés Qualiopi-OBCAQT.

Il est également inscrit sur le certificat, le site Internet <https://annuaire-entreprises.data.gouv.fr> qui permet de vérifier la validité et les catégories d'actions certifiées de chaque organisme certifié.

4. Les engagements de l'organisme candidat après l'obtention de la certification Qualiopi – OBCAQT

4.1 – Le respect de la charte graphique et d'usage Qualiopi – OBCAQT

Dès l'obtention de la certification, une attention particulière est requise pour l'utilisation des logos Qualité, le respect de la charte graphique et d'usage Qualiopi-OBCAQT et de la marque CIBC.

En cas de non-conformité constatée sur l'application et l'utilisation de la charte graphique et d'usage Qualiopi-OBCAQT, lors d'un audit de quelque nature que ce soit, un plan d'action doit être établi avec une mise en œuvre d'actions correctives immédiates. Les vérifications sont réalisées sous 30 jours par l'auditeur.

En l'absence de transmission de ces éléments ou en cas de non-respect de la charte graphique et d'usage Qualiopi-OBCAQT, le CNL en est saisi et prend toutes les mesures nécessaires.

4.2 – Le contrôle de l'utilisation conforme du logo qualité

L'utilisation conforme du logo Qualité et du label OBCAQT est régulièrement suivie par le CNL.

La vérification de l'utilisation, conforme au cahier des charges, du logo qualité Qualiopi et du label OBQAQT dans le strict respect de la charte graphique et d'usage de la FNCIBC est systématiquement réalisée lors de chaque audit par l'auditeur.

Chaque fin d'année, le CNL sélectionne de manière aléatoire à minima 5 organismes et conjointement à la vérification annuelle du guide d'audit interne procède à la vérification de l'usage et de la conformité graphique du logo qualité sur le site Internet de chacun des 5 organismes.

C'est le RQ qui est en charge de ces vérifications et il informe le CNL des constatations et des non-conformités éventuelles.

Le CNL décide des suites qui sont données aux non-conformités constatées et vérifie que des mesures correctives sont mises en œuvre sous 30 jours. Dans le cas contraire, le CNL peut suspendre ou supprimer la certification de l'organisme.

Une communication sur les résultats des contrôles réalisés sur l'utilisation du logo qualité est mise en œuvre par le RQ auprès de tous les organismes certifiés Qualiopi-OBQAQT.

Il s'agit, en anonymant la diffusion de ces informations, de contribuer à une meilleure appropriation des règles et des exigences par les organismes certifiés.

Cette communication annuelle prend la forme d'un PPT pour expliquer et détailler les non-conformités identifiées et rappeler les modalités à mettre en œuvre et à respecter en lien avec la charte graphique et d'usage OBQAQT.

4.3 – la réponse au questionnaire qualité

La Fédération Nationale des CIBC transmet le lien vers le questionnaire de satisfaction à compléter en ligne à chaque organisme à l'issue de son passage devant le CNL.

Les réponses sont anonymes et une synthèse des évaluations est transmise au Conseil d'Administration de la FNCIBC, aux membres du CNL et aux auditeurs.

D'éventuelles actions correctives sont mises en œuvre dans une démarche d'amélioration continue.

5. Le traitement des situations de changement

5.1 – Le changement d'organisme certificateur

La certification Qualiopi et du label OBCAQT est délivrée conjointement par le CNL dans une démarche de « 2 en 1 ». Lors d'un changement d'organisme certificateur, les modalités de transfert sont spécifiques.

D'un organisme certificateur accrédité par le COFRAC vers le CNL pour le label OBCAQT

Lorsqu'un organisme, titulaire d'une certification délivrée par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC, souhaite candidater au label OBCAQT, il doit initier le processus en sollicitant une demande de labellisation et réaliser un audit initial.

Cet audit vise à évaluer la conformité de l'organisme aux exigences du label Qualiopi-OBCAQT.

Il est important de noter que les instances de labellisation sont autorisées à octroyer la certification Qualiopi uniquement dans le cadre d'une démarche « 2 en 1 », associant la certification Qualiopi à leur label.

Ainsi, la certification Qualiopi ne peut être délivrée indépendamment du label OBCAQT.

Cette démarche peut être engagée :

- Avant la fin de validité de la certification Qualiopi, au moment de l'audit de renouvellement dans des délais compatibles avec la levée des non-conformités majeures éventuelles ;
- À tout moment du cycle de certification car la nouvelle demande interrompt le cycle en cours pour en initier un nouveau. Dans ce cas, cela suppose, après l'obtention du label, la rupture du contrat avec l'organisme certificateur Qualiopi et la caducité du certificat émis par ce dernier.

Du CNL pour le label OBCAQT vers un organisme certificateur accrédité par le COFRAC

Le transfert d'une certification Qualiopi et du label OBCAQT valide, délivrée par le CNL vers un organisme candidat certifié Qualiopi par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC n'est pas possible.

5.2 – Le changement des informations inscrites sur le certificat qualité

Lorsque l'une ou plusieurs des informations mentionnées sur le certificat sont modifiées telles que :

- La dénomination/raison sociale
- Le n° Siret
- Le n° Daof

- Les sites d'intervention de l'organisme
- Les autres infrastructures de l'organisme
- Les catégories d'actions

L'organisme à l'obligation d'en informer la FNCIBC et le CNL.

Cette information doit être faite par courrier recommandé avec accusé de réception dans les trente jours suivants la survenance de la ou des modifications quelles qu'en soient les raisons.

Le Responsable Qualité prend alors contact avec l'organisme pour définir les modalités à mettre en œuvre pour qu'il soit en conformité avec la certification Qualiopi, le label OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale » (demande d'envoi de documents justificatifs, envoi du guide d'audit interne complété, réalisation d'un audit initial ou d'un audit d'extension..., par exemple).

Au vu de l'ensemble de ces éléments, le CNL prend ou pas la décision de procéder à la modification du certificat qualité de l'organisme.

Si l'organisme détenteur d'un certificat Qualiopi-OBCAQT n'informe pas dans les délais requis la FNCIBC et le CNL, le label sera immédiatement suspendu.

L'organisme sera également supprimé de la Liste Publique des Organismes de Formation certifiés sur le collecteur Qualiopi du site officiel « data.gouv.fr » et sur le site Internet du CNL.

6. Le traitement des demandes d'extension

6.1 – Démarche pour l'ouverture d'un ou plusieurs sites supplémentaires sans modifier le périmètre d'activité de l'organisme

Dans l'arrêté du 31 mai 2023 à l'article 6, un site « est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme ».

Pour le label OBCAQT, un site est également « un lieu dans lequel l'organisme réalise une ou des prestations de manière récurrente et régulière ».

Pour tout autre lieu d'intervention qui n'est pas un site, c'est la dénomination « d'autre infrastructure de l'organisme » qui s'applique et n'est donc pas concernée par ces démarches.

Lorsqu'un organisme labellisé ouvre un ou plusieurs sites supplémentaires **dans lequel ou lesquels il réalise une ou des prestations de manière récurrente et régulière ou envisage de le faire** il doit en informer le CNL par courrier et par mail le RQ responsable.qualite@c-n-l.net en faisant la demande d'un audit d'extension de site.

Le Responsable qualité informe l'organisme de la procédure et organise avec lui les modalités de mise en œuvre de l'audit d'extension de site et d'attribution d'un auditeur.

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 prévues d'audit d'un organisme multisites. A cet effet, une nouvelle convention d'audit est conclue avec la FNCIBC.

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

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

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

6.2 – Démarche pour l'extension du territoire d'intervention pour la certification Qualiopi – OBCAQT avec la mention « CIBC Service Qualité Totale »

Lorsqu'un organisme labellisé Qualiopi-OBCAQT avec la mention « CIBC Service Qualité Totale » change ou élargit son territoire et s'implante sur un ou plusieurs autres départements, non couverts initialement, l'organisme doit en informer par courrier R+AR le Président de la Fédération Nationale des CIBC et par mail le RQ à responsable.qualite@c-n-l.net qui le communique au CNL.

La Présentation de l'organisme et un guide d'audit interne complété sont présentés au CNL par le Responsable Qualité pour contextualiser cette demande.

Le Président et le Délégué Général de la Fédération Nationale des CIBC, en lien avec le CNL, décident si l'habilitation peut être ou pas étendue à ce nouveau territoire. Ils informent par

courrier l'organisme de la décision prise en précisant les motifs, les conditions et les délais requis.

Un audit d'extension de site avec les modalités pratiques est alors mis en œuvre par le RQ.

6.3 – Démarche pour l'extension de certification d'une ou de plusieurs catégories d'actions

L'organisme souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en sus des catégories d'actions déjà certifiées, sollicite par courrier R+AR l'extension du champ de sa certification auprès de la FNCIBC. 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, le RQ collecte le dernier bilan pédagogique et financier disponible de l'organisme.

Lorsqu'un organisme multisites 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.

6.4 – Cas particuliers des fusions et/ou absorption d'organismes

La certification Qualiopi-OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale » sont délivrées à un organisme candidat dans les conditions correspondantes à sa situation précise lors de son passage devant le CNL. Toute fusion avec un autre organisme de quelque nature que ce soit ou absorption par un autre organisme ou d'un autre organisme quel qu'il soit entraîne une suspension de ladite certification pour l'organisme.

Ainsi, l'organisme labellisé Qualiopi-OBCAQT avec la mention « CIBC Service Qualité Totale » qui se rapproche par fusion ou absorption d'un autre organisme quel qu'il soit, informe et sollicite par courrier R+AR le Président de la FNCIBC et par mail le RQ à responsable.qualite@c-n-l.net qui le communique au CNL.

Le Président et le Délégué Général de la FNCIBC en lien avec le CNL décident si la fusion ou l'absorption peut être réalisée ou pas avec l'autre organisme et les conséquences sur la certification Qualiopi-OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale » de l'organisme initial et/ou du nouvel organisme constitué.

Ils informent par courrier les organismes concernés de la décision prise en détaillant les motifs, les conditions, les échéances et les délais requis.

Dans le cas d'un accord de la FNCIBC et du CNL, **un audit initial** du nouvel organisme créé avec les modalités pratiques correspondantes est alors **systématiquement** mis en œuvre par le RQ.

La démarche et les conséquences sont identiques lorsque des organismes labellisés Qualiopi-OBCAQT décident de fusionner entre eux ou qu'un organisme certifié Qualiopi-OBCAQT décide de fusionner ou est absorbé par un organisme certifié Qualiopi.

7. Le contrôle aléatoire du guide d'audit interne de l'organisme

Le guide d'audit interne complété par l'organisme doit être tenu à disposition du CNL et transmis lors de toute demande.

Chaque fin d'année, le CNL sélectionne de manière aléatoire à minima 5 organismes certifiés et demande que la dernière version du guide d'audit interne soit transmise via la plateforme web Cloud de la FNCIBC, au Responsable Qualité sous un délai de 5 jours ouvrés.

Ce dernier prend connaissance de ces documents et informe le CNL de leur transmission, de leur complétude et de leur actualisation. Le CNL vérifie si les éventuelles actions correctives à mettre en place par l'organisme pour tous manquements sont mises en œuvre.

Il s'agit de s'assurer de la démarche d'amélioration continue de l'organisme et de son suivi régulier en interne.

L'absence de transmission du guide d'audit interne, lors de la demande du CNL, entraîne une non-conformité mineure.

8. Le traitement des signalements

Un dispositif de gestion des réclamations et des situations à risque est mis en œuvre et un formulaire de signalement est accessible sur le site Internet du CNL. Son fonctionnement est

décrit dans une procédure.

Cette dernière s'applique à l'ensemble des activités de l'Instance de Labellisation et implique l'ensemble des parties prenantes de la démarche de labellisation Qualiopi-OBCAQT reconnue par France compétences.

Elle a pour objectif de garantir la transparence, l'efficacité et l'amélioration continue de la démarche de labellisation Qualiopi-OBCAQT.

Annexe

Les règles et les étapes de l'attribution, de la suspension ou du retrait de la certification Qualiopi et du label OBCAQT respectent l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national Qualité mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail, dans sa version en vigueur lors de leur réalisation.

Attribution du label : Décision positive du CNL de délivrer la certification Qualiopi et le label OBCAQT, à l'issue d'un audit initial concluant avec toutes les non-conformités majeures levées et un plan d'actions validé pour les non-conformités mineures.

L'organisme est inscrit sur la liste officielle des OF certifiés Qualiopi et le certificat est valable 3 ans sous réserve de la réalisation et de l'issue favorable des audits de surveillance et de renouvellement.

Suspension du label : Mesure temporaire prise par le CNL lorsque l'organisme ne respecte plus les exigences du référentiel Qualiopi-OBCAQT, en particulier lorsqu'une ou plusieurs non-conformités majeures n'ont pas été levées dans le délai imparti entre 1 et 3 mois suivant leur nature. Elle peut aussi être prononcée à titre conservatoire en cas de signalement grave, dans l'attente d'un audit complémentaire.

L'organisme est temporairement désinscrit de la liste officielle des OF certifiés Qualiopi et le certificat reste existant mais il est inactif et l'organisme ne peut plus se prévaloir de la certification Qualiopi et du label OBCAQT, ni mobiliser de financements publics le temps de la suspension.

Si l'organisme corrige les manquements et apporte la preuve de la mise en œuvre des actions correctives alors la suspension est levée par le CNL. Le label redevient valide et l'organisme est réinscrit sur la liste officielle des OF certifiés Qualiopi.

Si les manquements ne sont pas corrigés dans le délai maximum de 3 mois après notification de la suspension alors la certification Qualiopi et le label OBCAQT sont retirés par le CNL.

Retrait du label : Décision définitive du CNL de mettre fin à la validité du certificat Qualiopi et au label OBCAQT en cours. Elle intervient en cas de non-levée des non-conformités après une suspension, en cas de fausse déclaration, de manquements graves ou d'irrégularités persistantes.

L'organisme est désinscrit de la liste officielle des OF certifiés Qualiopi et il perd le droit d'utiliser la marque Qualiopi, le label OBCAQT et la mention « CIBC Service Qualité Totale », le cas échéant. Il n'est plus éligible aux financements publics.

Une nouvelle demande de certification de l'organisme n'est possible qu'après un délai minimum de 3 mois et uniquement sur les catégories d'actions concernées. Le processus redémarre alors comme pour un audit initial.

Mention « CIBC Service Qualité Totale » :

La mention « CIBC Service Qualité Totale » est délivrée par le CNL aux organismes candidats après accord préalable de la FNCIBC. Elle est délivrée uniquement aux organismes certifiés Qualiopi-OBCAQT.

Les règles qui s'appliquent à la mention « CIBC Service Qualité Totale » sont identiques à celles de l'attribution, du maintien, du renouvellement, de la suspension et du retrait de la certification Qualiopi et du label OBCAQT.

Un organisme certifié peut solliciter le retrait de la mention « CIBC Service Qualité Totale » sur son certificat Qualiopi-OBCAQT auprès du CNL et de la FNCIBC.

Il conserve la certification Qualiopi et le label OBCAQT mais perd les droits d'utilisation de la marque CIBC, la mise à disposition des supports de communication CIBC et n'est plus adhérent à la FNCIBC.

Tableau des règles d'attribution, de suspension et de retrait de la certification Qualiopi et du label OBCAQT :

Les étapes d'attribution, de suspension et de retrait de la certification Qualiopi et du label OBCAQT. Pour chaque étape, sont précisés : les règles/obligations applicables, les documents à fournir ou à produire ainsi que les personnes impliquées.

	Étapes	Règles / obligations	Documents à fournir / produire	Personnes impliquées
ATTRIBUTION	Demande initiale	Demande formalisée par formulaire/contact	Bilan pédagogique et financier (BPF), organigramme,	Organisme candidat, RQ, FNCIBC

		(site, mail, courrier). Vérification de la recevabilité par le RQ.	certificat Qualiopi éventuel	
	Contractualisation	Signature d'une convention tripartite. Règlement de la facture 30 jours avant l'audit.	Convention tripartite d'audit, Facture de la prestation d'audit	Organisme candidat, FNCIBC, auditeur désigné Organisme
	Préparation de l'audit	Dépôt des documents obligatoires 15 jours avant audit. Présence obligatoire du responsable de l'organisme pendant l'audit.	Présentation de l'organisme, Organigramme Guide d'audit interne (autoévaluation), Tableau de cotation, BPF, rapport d'activité, statuts, plans de communication, PDC, Programme Innovation et Développement	Organisme candidat, auditeur, RQ
	Audit initial	Vérification de la conformité au référentiel. Identification et traitement des non- conformités. Réunions d'ouverture et de clôture obligatoires.	Plan d'audit, preuves par indicateur, entretiens, plan d'action (si non- conformités), rapport d'audit	Auditeur, organisme candidat, RQ
	Rapport d'audit	Rapport rédigé sous 10 jours, relu par un autre auditeur puis par l'organisme. Dépôt sur PF web Cloud FNCIBC 7 jours avant passage CNL.	Rapport d'audit, présentation de l'organisme, plan d'actions correctives éventuel	Auditeur, RQ, CNL, Organisme candidat
	Passage en CNL (décision d'attribution)	Présentation du rapport par l'auditeur, précisions par l'organisme.	Rapport d'audit, procès-verbal de décision, certificat signé et déposé sur	CNL, RQ, Auditeur, représentants de

		Délibération souveraine du CNL.	la PF web Cloud FNCIBC	l'organisme candidat
	Information	Inscription de l'organisme sur la liste officielle des OF certifiés Qualiopi	PV du CNL Certificat	RQ, FNCIBC, Organisme certifié
MAINTIEN	Audit de surveillance	A réalise entre le 14 ^e et le 20 ^e mois après attribution Respect charte graphique et d'usage, contrôle du logo, réponse au questionnaire qualité, vérification du plan d'actions et des non-conformités mineures du précédent audit. Vérification des seuls indicateurs définis pour l'AS	Plan d'audit, Organigramme, BPF, Présentation de l'organisme, guide d'audit interne complété, Rapport d'audit, nouveau plan d'actions si nouvelles non- conformités mineures, PV	Organisme certifié, auditeur, RQ, CNL
RENOUVELLEMENT	Audit de renouvellement	A réalisé entre le 4 ^e et le 9 ^e mois avant la fin de validité du certificat. Vérification des non- conformités mineures et plan d'actions le cas échéant Nouveau certificat pour 3 ans à date de la fin de validité du certificat valide. Vérification de la conformité au référentiel	Plan d'audit, Présentation de l'organisme, BPF, Organigramme Guide d'audit interne (autoévaluation), Tableau de cotation, BPF, rapport d'activité, statuts, plans de communication, PDC, Programme Innovation et Développement	Organisme certifié, CNL, RQ

SUSPENSION	Constat de non-conformité majeure ou manquement (audit, contrôle, signalement)	Suspension en cas de non-conformités majeures non-levées ≤ 1 ou 3 mois, non-respect du plan d'actions ou manquements graves.	Rapport d'audit, Fiche de signalement, Preuves du constat	CNL, RQ, auditeur, Organisme
	Notification de la suspension	Désinscription de la liste officielle des OF certifiés Qualiopi	Courrier notifié, motivé et détaillé R+AR	CNL, RQ, Organisme
	Transmission des éléments de preuves	Réception des preuves suffisantes pour vérification sous 1 à 3 mois	Plan d'actions, Preuves tangibles, Documents justificatifs	Organisme, CNL, RQ, auditeur
	Audit complémentaire si requis	Mise en place en l'absence d'actions correctives et de preuves suffisantes	Convention d'audit complémentaire Nouveau rapport d'audit	CNL, RQ, auditeur, Organisme
	Passage du dossier en CNL	Vérification des actions correctives et des preuves apportées	Plan d'actions, Preuves, PV	CNL, RQ, auditeur, Organisme
	Levée de la suspension ou retrait	Levée après validation des actions correctives et de leurs preuves associées et réinscription sur la liste officielle des OF certifiés. En l'absence, retrait de la certification et désinscription sur la liste des OF certifiés	Notification de la levée de la suspension ou de retrait par courrier R+AR	CNL, RQ, Organisme
RETRAIT	Constat de persistance des non-conformités après suspension,	Non-conformités majeures non-levées après suspension. Manquement grave (fraude, refus d'audit, fausse déclaration, Manquement obligation légale)	Décision formalisée et motivée, Rapport de contrôle, Fiche de signalement	CNL, RQ, FNCIBC, organisme certifié

	Notification officielle du retrait	Décision en cas d'absence de levée des non-conformités après 3 mois, non-respect des engagements contractuels, ou incidents graves	Courrier R+AR. Retrait définitif du certificat, suppression de l'organisme de la liste publique	CNL, RQ, FNCIBC, Organisme
	Information du retrait	Désinscription de l'organisme de la liste officielle des OF certifiés Qualiopi	Courrier avec la décision du CNL et de la FNCIBC	France compétence, France Travail
	Clôture et Archivage	Conservation de la traçabilité de la procédure de retrait	Dossier et documents archivés sur la PF web Cloud FNCIBC	CNL, FNCIBC, RQ
	Période d'attente légale incompressible	Délai de 3 mois minimum pour redéposer une demande de certification	Calcul de la date possible de redépôt	CNL, RQ
	Demande d'un audit initial auprès du CNL	Après 3 mois minimum, demande d'un audit initial sur la/les catégories concernées	Processus complet avec une nouvelle demande et parcours d'attribution	Organisme, CNL, RQ, nouvel auditeur