



BCi FRANCE

Bureau de Certification International

FM-D04 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE CERTIFICATION
V6 du 13/12/2022



CONDITIONS GÉNÉRALES DE CERTIFICATION

Ce document est destiné au client candidat à la certification Qualiopi pour qu'il identifie les différentes étapes de la procédure de certification, ses obligations et ses droits.



SOMMAIRE

A – LES ÉTAPES DE VOTRE CERTIFICATION QUALIOPI

A1. Traitement de la demande de l'organisme candidat

A2. Les étapes du cycle de certification

A3. Renouvellement de la certification

B - ÉVÉNEMENTS DIVERS POUVANT SURVENIR EN COURS DE CYCLE

B1. Extension de votre certification

B2. Transfert de certification

B3. Cas de suspension, retrait, annulation de votre certification

SOMMAIRE



C – OBLIGATIONS DES DIFFÉRENTES PARTIES

C1. INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ

C2. OBLIGATIONS DE BCI FRANCE

C3. OBLIGATIONS DU CLIENT

D – RÉSILIATION D'UN CONTRAT

E – FACTURATION

F – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

G – CONFIDENTIALITÉ

H – LOI APPLICABLE ET COMPETENCE TERRITORIALE



A1. Traitement de la demande de l'organisme candidat

- **Formulaire de demande de certification**
- **Étude de recevabilité**

La première mission du Bureau de Certification International est d'identifier précisément votre besoin en tant que client candidat à la certification

Formulaire de demande de certification

Le Bureau de Certification International met à votre disposition sur son site internet un formulaire en ligne (https://bcifrance.fr/qualiopi_formulaire.php) afin de nous fournir les informations requises pour nous permettre d'établir la proposition de certification.

Les pièces nécessaires à l'établissement du devis sont :

- avis SIRENE et/ou extrait Kbis inférieur à 3 mois
- dernier BPF
- récépissé de déclaration d'action (NDA)
- organigramme de la structure à partir de 3 salariés impliqués dans l'organisme

Ces pièces peuvent également être communiquées par mail à l'adresse suivante : contact@bcifrance.fr

Autres informations nécessaires à l'étude de votre demande : nombre de sites, catégories d'actions concernées, autres certifications éventuelles...



Étude de recevabilité

Avant la signature du contrat, BCI France effectue une revue de la candidature et des informations complémentaires concernant la certification pour s'assurer que :

- les informations relatives à l'organisme candidat sont suffisantes pour effectuer l'audit,
- les exigences relatives à la certification sont clairement définies, documentées et ont été fournies à l'organisme candidat,
- tout malentendu identifié entre l'organisme de certification et l'organisme candidat est résolu,
- l'organisme de certification a la capacité d'effectuer la prestation de certification,
- le périmètre de la certification recherchée, le(s) lieu(x) où l'organisme candidat réalise ses interventions, la durée requise pour réaliser les audits ainsi que tout autre point ayant une influence sur les activités de certification sont pris en compte (tels que la langue, les conditions de sécurité, les menaces pour l'impartialité, etc.),
- les enregistrements des justifications de la décision d'effectuer l'audit sont conservés



A2. Les étapes du cycle de certification

- **L'audit initial et processus de certification initiale**
- **L'audit de surveillance et maintien de la certification initiale**
- **Calculs des durées d'audit**

L'audit initial

Une certification initiale est délivrée à la suite à un audit initial de certification, lors duquel notre équipe d'audit est mise à disposition pour vous rencontrer. Tout audit initial se déroule obligatoirement en présentiel avec le représentant de l'organisme de formation et l'auditeur. Une fiche de présence est signée.

Dans les 10 jours précédant l'audit initial, un plan d'audit est communiqué par mail et/ou votre espace en ligne, avec :

- planning de l'audit
- noms et coordonnées des personnes présentes (auditeurs et audités)

L'objectif de l'audit initial est de déterminer si l'organisme candidat à la certification Qualiopi remplit les conditions nécessaires pour la délivrance du certificat. Cette décision est prise au terme du processus suivant: audit initial < décision du comité < validation du directeur de certification.

Décisions possibles du comité : délivrance du certificat / audit complémentaire / refus de certification.

La décision du comité est motivée dans un courrier envoyé à l'organisme de formation

En cas de décision favorable, le certificat est délivré et valable pour une durée de 3 ans pour les catégories d'actions concernées. .



L'audit de surveillance et maintien de la certification

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14eme et le 18eme mois à compter de la date de validité du certificat. L'audit se déroule à distance, si l'audit initial a été réalisé sur site ou inversement. Le client peut opter pour des audits sur site systématiquement. BCI décide de le réaliser sur site également lorsque des motifs le justifient exemple, écart majeur du précédent audit, risque identifié, une plainte d'une tierce partie...

Dans les 10 jours précédents l'audit initial, un plan d'audit est communiqué par mail et/ou votre espace en ligne, avec :

- planning de l'audit
- noms et coordonnées des personnes présentes (auditeurs et audités)

Décisions possibles du comité : maintien de la certification, audit complémentaire, demande de suspension.

La décision du comité est motivée dans un courrier envoyé à l'organisme de formation.

Calcul des durées d'audit

Les calculs sont réalisés conformément aux attentes de [l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail](#)

Les détails des calculs sont disponibles sur demande.

En cas de non-conformité détectée, actions correctives et délais de mise en oeuvre



Non-conformité :

Une non conformité correspond à une absence ou insuffisance de preuves permettant d'attester de la conformité de l'indicateur audité.

En cas de non-conformité relevée, l'auditeur ouvre une fiche écart D14 (une fiche par non-conformité).

Au terme de l'audit, l'auditeur laisse à l'audité les fiches D14. L'audité accepte ou non les non-conformités soulevées par l'auditeur, et informe l'audité des délais au cours desquels ses actions correctives pourront être proposées.

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.

Actions correctives et délai de mise en oeuvre :

Votre entreprise propose une action corrective sur les causes identifiées pour chaque fiche. Le responsable d'audit reçoit l'action corrective et décide de la solder d'après les preuves documentaires reçues. Il peut aussi solder l'écart suite à un audit complémentaire décidé par le comité de certification.

Les fiches actions correctives doivent être mises en œuvre et soldées par l'auditeur dans un délai de 90 jours. En cas de dépassement de ce délai un audit complémentaire pourrait être réalisé (**mise en œuvre de l'action corrective obligatoire dans les 6 mois pour une non-conformité mineure, et effective sous 3 mois dans le cas d'une non-conformité majeure**).

Décision par le comité :

Lorsque toutes les actions correctives sont acceptées, le responsable d'audit transmet son rapport comprenant une recommandation à l'intention du comité de certification, qui reste seul décisionnaire. Le client a la possibilité de faire appel de la décision dans les 15 jours en transmettant un courrier joint à un email. Les étapes pour déposer une plainte ou un recours sont expliquées dans [la procédure C10](#) téléchargeable sur notre site internet.



A3. Renouvellement de votre certification

Un contrat de certification expire au terme de 3 ans à compter de la certification initiale. Quelques mois avant cette date butoire, BCI FRANCE vous communiquera ses tarifs en vigueur pour l'audit de renouvellement. La durée de l'audit dépendra du chiffre d'affaires déclaré sur le BPF (Bilan Pédagogique et Financier).

Un nouveau contrat, dit de renouvellement, est alors conclu.

L'audit est réalisé 3 mois avant l'expiration du certificat.

L'audit de renouvellement donne lieu, en cas de décision favorable du comité de certification, à un nouveau cycle de certification sur 3 ans.



B1. Extension de votre certification

À tout moment, votre certification peut faire l'objet d'une extension à d'autres catégories supplémentaires.

Un contrat d'extension est conclu, ainsi qu'un nouvel audit dit "d'extension".

Comme pour l'audit initial, la durée réglementaire de l'audit d'extension est calculée selon le nombre de sites, la catégorie concernée et le CA de l'année précédente déclaré dans votre BPF.

B2. Déménagement, changement de Siret, NDA...

BCI France collecte les informations liées au changement et étudie la situation et les risques engendrés. Une ou plusieurs des décisions suivantes pourraient être prises :

- signature d'un avenant contrat
- audit complémentaire pour vérifier le maintien des exigences,

Facturation de 80€HT pour les frais administratifs. Si audit complémentaire application du coût journalier du contrat.



B3. Transfert de votre certificat vers Bci France

Transmettre un courrier de demande de transfert. Courrier et/ou email envoyé avec AR à son organisme certificateur initial. Vous désigner, dans le courrier, Bci France comme certificateur récepteur.

Nous étudions la recevabilité dans les 30 jours maxi en examinant

- Les non conformités en suspens
- Les conclusions de l'audit
- Les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre.

Décisions possible

- Confirmer la certification en émettant un nouveau certificat sur le cycle de certification
- Réaliser une évaluation adaptée
- Refuser le transfert en expliquant les motifs par écrit.

B4. Transfert de votre certificat vers un autre organisme de certification

Toute demande de transfert sera traitée dans les 2 semaines maximum après réception de la demande écrite (mail ou courrier postal).

Des frais administratifs de 250,00 € HT seront appliqués pour toute demande de transfert.



B5. Cas de suspension, retrait, annulation de votre certification

- **Suspension du certificat**
- **Restriction du périmètre**
- **Retrait du certificat**

Suspension du certificat

Votre certificat est suspendu, par exemple, dans les cas où

- un trop grand nombre de non-conformités est constaté en audit initial, de surveillance ou de renouvellement
- le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise,
- si l'organisme certifié a volontairement demandé une suspension temporaire
- non paiement de la facture
- tout manquement à la résolution des problèmes (actions correctives) dans le délai établi par BCI doit donner lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification.

Lorsqu'elle est suspendue, la certification est provisoirement invalidée. Les motifs et vos obligations sont mentionnés dans [un courrier d'explication](#). Vous devez expressément arrêter toute promotion de la certification et l'arrêt de la promotion de la marque Qualiopi. BCI rend accessible au public le fait de toute suspension de certification et prend toute autre mesure qu'il juge nécessaire.



Réduction du périmètre

BCI France peut également réduire les catégories et le périmètre de certification si vous manquez constamment ou gravement au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification.

Sur demande d'un tiers, BCI peut indiquer le statut de la certification d'un client, comme étant suspendue, retirée ou réduite, [un courrier en accusé de réception](#) sera émis. Vous avez la possibilité de vérifier le statut de tout organisme certifié sur la base public <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/>

Retrait du certificat

Votre certificat est retiré, lorsque :

- Délai de suspension est dépassé,
- Toute décision motivée de la direction suite par exemple à une plainte ou autre

Le client reçoit un courrier détaillé et motivé précisant l'invalidité du certificat et la procédure à suivre concernant le respect de la marque. Il est également informé qu'il ne pourra présenter une nouvelle demande certification initiale qu'après une période écoulée de 3 mois.



C1. INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ

Les parties déclarent et reconnaissent qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée du présent contrat, des partenaires commerciaux et professionnels indépendants, assurant chacune les risques de sa propre activité.

Les parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi et notamment à s'informer mutuellement de toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Tout membre du personnel de BCI FRANCE s'engage à respecter les accords de neutralité, indépendance et impartialité.

C2. OBLIGATIONS DE BCI FRANCE

BCI dispose d'une équipe compétente et qualifiée pour appliquer le programme de certification Qualiopi. Le CV des auditeurs peut être fourni sur demande. BCI maintient les connaissances et compétences de ses auditeurs conformément aux exigences d'accréditation.

BCI doit, avec la compétence et la diligence que l'on est raisonnablement en droit d'attendre d'un certificateur, se conformer :

- aux usages et pratiques de la profession ainsi qu'aux normes, règles ou référentiels professionnels applicables à la prestation concernée et, à défaut, aux méthodes jugées les plus appropriées par BCI, au cas par cas, en fonction de la nature des Services et des contraintes techniques qui en découlent ainsi que des honoraires convenus ;



- Les Services sont fournis sur la base des documents et informations mis à disposition par le Client. BCI ne peut être tenue responsable de toute erreur, omission ou inexactitude résultant de renseignements erronés ou incomplets.
- BCI peut confier, avec l'accord du Client, l'exécution de la totalité ou une partie des Services à un prestataire externe. Le Client consent à ce que BCI divulgue les informations confidentielles en sa possession aux prestataires uniquement dans le cadre de missions d'audits.

LIMITATION DE RESPONSABILITE

- Sauf en cas de faute lourde, BCI ne peut être tenu pour responsable des pertes ou dommages subis par quiconque à la suite d'une omission ou d'une erreur de quelque nature ou origine que ce soit lors de la réalisation des audits, des opérations de certification ou de toute autre prestation de service.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de BCI serait mise en cause au titre de l'exécution de l'Accord :

- La responsabilité de BCI ne saurait inclure les dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, de la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, d'action d'un tiers, de préjudice commercial ou économique, de frais supplémentaires d'exploitation ou de production, de coûts additionnels et autre perte de revenus ;
- La responsabilité financière totale cumulée de BCI n'excédera pas, pour la durée de l'Accord le montant de la rémunération payée par le Client à BCI en application de l'Accord.
- Chaque partie se porte fort de l'obtention de la renonciation par son propre assureur à engager la responsabilité de l'autre partie en cas de dommages indirects et/ou immatériels, tels que listés de manière non exhaustive précédemment.
- Le Client indemnisera BCI et la tiendra quitte de tout recours de tiers à son encontre, quel que soit le fondement dudit recours, en relation avec l'intervention de BCI.
- Le Client reconnaît que les clauses du présent article constituent une condition essentielle et déterminante de l'Accord, sans lesquelles ce dernier n'aurait pas été conclu.

C2. OBLIGATIONS DU CLIENT



Le Client doit mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour permettre à BCI d'exécuter les Services, et s'engage notamment à :

- Répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués à BCI
- S'assurer que les activités certifiées continuent à satisfaire les exigences réglementaires et légales. Se conformer à toutes les exigences normales et nécessaires pour la délivrance et le maintien de la certification ;
- Fournir à BCI, ainsi qu'à ses représentants, auditeurs et employés, en temps utile et sans frais, un accès à ses moyens matériels (locaux, bureaux, données, équipements et autres installations), un accès à son personnel et tous les moyens de transport vers tous les sites concernés par les Services ; ainsi les sous-traitants.
- Lorsqu'un observateur est planifié, le client n'a pas le droit de le récuser.
- Prendre et instruire les réclamations
- Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- Ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification ni faire de déclaration sur la certification sur ses activités que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée
- 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;
- 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;
- 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 de la charte d'usage de la marque Qualiopi;



- Sans préjudice des autres droits et recours que les parties peuvent avoir, en cas de manquement par l'une des parties à l'une des obligations prévues dans l'Accord, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le ou les manquement(s) en cause, l'autre partie pourra résilier l'Accord par lettre recommandée avec accusé de réception, sans qu'il soit besoin de recours en justice.
- En cas de résiliation de l'Accord pour une raison quelconque, le Client doit régler, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation, toutes les factures impayées et du cycle de certification restant.
- A l'expiration ou à la résiliation de l'Accord pour une raison quelconque, chaque partie doit détruire ou retourner à l'autre partie les informations confidentielles qui sont en sa possession ou sous son contrôle.



- Tarifs
- Conditions de paiement
- Frais de report/ annulation

Tarifs :

Les tarifs sont spécifiés sur le contrat de certification. Les coûts sont exprimés en HT et sont soumis à la TVA en vigueur. BCI se réserve le droit de modifier ses tarifs annuellement selon l'indice INSEE.

Les factures sont établies sur la base des informations fournies par le Client. Des réajustements seront entrepris par BCI dans les cas où lesdites informations s'avéraient incomplètes, erronées ou inexactes.

Sauf disposition contraire, le montant des honoraires n'inclut pas les frais de transport et d'hébergement, ceux-ci étant facturés en sus sur justification. Sauf lorsque le contrat prévoit d'autres modalités.

Les certificats ne peuvent être délivrés qu'après réception de l'intégralité du paiement dû.

Le Client dispose de 15 jours calendaires à compter de la réception de la facture pour contester celle-ci. Passé ce délai aucune réclamation portant sur la facture ne sera recevable.



Conditions de paiement :

Le Client s'engage à régler les honoraires et frais dus à BCI dans les conditions fixées au présent article et à toute autre stipulation de l'Accord. Les honoraires et frais sont exclusifs de toutes taxes éventuellement applicables.

Les prestations sont payables préalablement à leur exécution, sauf indications contraires décrites sur le contrat.

Sauf stipulation écrite contraire, le Client s'engage à payer dans son intégralité chaque facture qui lui est soumise par BCI dans les délais fixés sur la facture de la date d'émission de ladite facture.

Sauf cas de nullité, les sommes perçues, par BCI n'entraîneront aucun remboursement.

Sans préjudice de tout autre droit ou recours, si le Client omet de payer BCI à la date d'échéance, BCI :

- Appliquera, sans formalité préalable et de plein droit une pénalité de retard égale 10% sur le montant TTC de la facture impayée ;
- Pourra suspendre tous les Services jusqu'à ce que le paiement ait été entièrement effectué.

Frais de report/annulation :

Toute annulation d'un audit du fait du client, les tarifs prévus sur la période restent acquis et facturés, sauf cas de force majeure. C'est-à-dire tout évènement imprévisible, indépendant de la volonté entraînant l'impossibilité d'exécuter la prestation et reconnu par un tribunal français ou par une jurisprudence.

Pour tout report d'audit, BCI applique la facturation suivante concernant le montant des prestations concernées par le report :

< 30 jours : 20% ; < 15 jours : 30% ; < 5 jours : 70%

Pour toute annulation d'un contrat signé, le client s'acquitte du paiement intégral du contrat.



- Le Client reconnaît que tous les droits de propriété intellectuelle liés à l'exécution de l'Accord, notamment les noms, marques, logos, référentiels de BCI, de ses filiales ou de toute autre entité, demeurent leur propriété exclusive et ne doivent pas être utilisés par le Client sans l'accord préalable écrit de BCI.
- L'exécution de l'Accord n'aura pas pour effet de modifier ou d'altérer les droits de propriété intellectuelle détenus par chacune des parties à la date d'entrée en vigueur de l'Accord ou de ceux générés par chacune d'elles indépendamment de l'Accord. Il est ainsi convenu, d'un commun accord entre les parties, que ces droits de propriété intellectuelle détenus par chacune des parties à la date de conclusion de l'Accord, ou de ceux générés par chacune d'elles indépendamment de l'Accord, resteront la propriété exclusive de celles-ci, même si les connaissances incluses dans lesdits droits de propriété intellectuelle sont intégrées aux résultats des Services objet de l'Accord.

G – CONFIDENTIALITÉ



Le client est informé par ce présent document que le Bureau de certification international rend publique les informations suivantes :

- Nom de votre société,
- Référentiels obtenus,
- Champs et périmètres de certification,
- Dates de validité des certificats

Ces informations sont communiquées quelque soit le demandeur.

Nos auditeurs sont soumis aux règles de confidentialité.

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

Les éventuelles informations confidentielles ne peuvent être divulguées à un tiers sans votre consentement écrit ou de la personne qui les a fournies. Lorsque BCI est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles à un tiers, vous ou la personne en question est préalablement avisé, dans les limites spécifiées par la loi.

Les informations relatives au client obtenues par d'autres sources que le client lui-même (par exemple plaignant, autorités de réglementation) sont considérées comme confidentielles.

Toutes les données enregistrées sur l'espace en ligne sont accessibles par mot de passe sécurisé. Votre espace "organisme" vous permet d'accéder, par mot de passe personnalisable à volonté, d'accéder à certains documents téléchargeables : rapports, fiches écart, certificat, actions correctives ...

Le système de protection par mot de passe existe de telle sorte que nul ne peut connaître votre mot de passe. Ainsi, BCI ne peut être tenu pour responsable d'éventuelles transmission involontaires de votre mot de passe à des tiers.

Les documents en vigueur sont ceux téléchargeables sur notre site internet <https://bcifrance.fr/telechargement.php>

H – LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE TERRITORIALE



L'Accord est régi et interprété conformément au droit Français. Tout litige portant sur la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de l'Accord sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lyon.



BCi FRANCE

Bureau de Certification International