

Règlement intérieur

de l'OPQF

# Plan du règlement intérieur de l'OPQF

## Préambule

### 1. Objet du règlement intérieur

### 2. Instances de l'OPQF et leur fonctionnement

#### 2.1. Commission d'Instruction

Missions  
Composition  
Evaluation  
Présidence  
Fonctionnement

#### 2.2. Comité de Qualification

Missions  
Présidence  
Fonctionnement

### 3. Règles de qualification de l'OPQF

#### 3.1. Types de qualification

Probatoire  
Professionnelle

#### 3.2. Domaines de qualification

#### 3.3. Critères de qualification

- 3.3.1. Critères légaux, administratifs, juridiques et financiers
- 3.3.2. Critères techniques
- 3.3.3. Critères portant sur les références de réalisation (satisfaction client)

#### 3.4. Cas des organismes de formation multi-sites et multi-entreprises

- 3.4.1. Définition d'un organisme multi-sites ou multi-entreprises
- 3.4.2. Conditions de délivrance de la qualification pour les organismes multi-sites ou multi-entreprises

### 4. Le processus de qualification

#### 4.1. Information et engagement du demandeur

#### 4.2. L'étude de recevabilité du dossier

#### 4.3. L'instruction de la demande de qualification

#### 4.4. La décision de qualification

#### 4.5. Délivrance du certificat de qualification

#### 4.6. Contrôle Annuel : Déclaration annuelle d'activité

#### 4.7. La procédure de révision

#### 4.8. Traitement des appels et réclamations

- 4.8.1. Appels
- 4.8.2. Réclamations

#### 4.9. Conditions de retrait et de suspension de la qualification

- 4.9.1. Suspension
- 4.9.2. Retrait

# Règlement intérieur OPQF

## Préambule

Fondé en 1994, l'Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation, (OPQF), constitue l'un des comités de qualification de l'ISQ (Intellectual Services Qualification) qui est l'organisme professionnel de qualification des entreprises de prestations de services intellectuels.

L'OPQF associe des représentants des organismes de formation, des clients et de l'intérêt général, dans ses instances et son processus de qualification.

La vocation de l'OPQF est de reconnaître le professionnalisme des organismes de formation, qu'il s'agisse de personnes morales ou de personnes physiques exerçant en tant que professionnels libéraux.

La composition, le mode de fonctionnement des instances de l'OPQF et le processus de qualification respectent la Norme NFX 50 091 d'octobre 2012, qui précise les "Exigences générales relatives aux organismes de qualification d'entreprises".

Ainsi la qualification remplit les rôles suivants pour :

- les clients :
  - donner l'assurance de moyens techniques et humains, de compétences et d'expérience professionnelle (individuelle, collective) suffisants pour réaliser des interventions d'un niveau donné dans des domaines d'activité bien définis ;
  - éclairer le choix de fournisseurs en phase de consultation ;
  - conforter la confiance dans la relation client/fournisseur ;
- les prestataires :
  - faire reconnaître leur capacité à exercer une activité dans un domaine ou un métier bien défini ;
  - faire valider leurs références par un organisme extérieur ;
  - inciter à améliorer leur professionnalisme ;
  - conférer une notoriété attestée ;
- les branches professionnelles :
  - clarifier les bases du professionnalisme nécessaires pour l'exercice d'une activité dans un domaine ou un métier bien défini ;
  - identifier les fournisseurs et leurs offres de prestations ;
  - contribuer à une amélioration de l'offre de prestation d'un secteur d'activité.

## 1. Objet du règlement intérieur

Conformément aux statuts de l'ISQ, instance juridique regroupant l'OPQF et l'OPQCM\*, le règlement intérieur de l'OPQF décrit toutes les modalités liées à la qualification des organismes de formation professionnelle continue, œuvrant dans le cadre du livre III de la sixième partie du code du travail.

Soit :

- Les instances de l'OPQF et leur fonctionnement
- Les règles de qualification OPQF
- Le processus de qualification

Le règlement intérieur de l'OPQF précise également les conditions dans lesquelles sont délivrés les 2 types de qualification OPQF :

- La qualification probatoire
- La qualification professionnelle

\*OPQCM : Office Professionnel de Qualification des Conseils en Management

## 2. Instances de l'OPQF et leur fonctionnement

Les instances de l'OPQF sont :

- La Commission d'Instruction : elle instruit les demandes de qualification
- Le Comité de Qualification : il prend les décisions de qualification
- L'Instance d'Appel : elle est l'instance représentative compétente pour le traitement des appels et réclamations formulés devant elle ou qui lui sont soumis à l'issue d'un recours amiable, resté sans effet (cf règlement intérieur ISQ).

### 2.1. La Commission d'Instruction : mission, composition, fonctionnement ...

#### Missions

Analyser, instruire et émettre un avis circonstancié et motivé sur les demandes de qualification adressées à l'OPQF. Cet avis est ensuite soumis à la décision du Comité de Qualification.

#### Composition

La Commission d'Instruction est composée d'instructeurs, 6 au minimum, professionnels reconnus au sein de la profession de la formation professionnelle continue.

Les règles de sélection, d'habilitation, de formation, de suivi et d'évaluation des instructeurs sont fixées dans le Guide du recrutement OPQF.

Les membres de la Commission sont habilités par le Comité de Qualification pour une durée de 3 ans : le Comité veille à garantir l'indépendance, l'objectivité, l'impartialité et le niveau de compétences de la Commission d'Instruction par sa composition.

Les instructeurs siègent à titre personnel et ne peuvent se faire représenter. La qualité de membre de la Commission d'Instruction est incompatible avec celle de membre du Comité de Qualification, du Conseil d'Administration et de l'Instance d'Appel.

## Evaluation

Une évaluation des instructeurs est réalisée au terme de leur première mission et à la fin de leur mandat par le Comité de Qualification qui décide de renouveler ou non le mandat. Le nombre de renouvellements n'est pas limité. Si des manquements graves sont portés à la connaissance du Comité, celui-ci peut révoquer sans délai l'instructeur.

## Présidence

Le président de la Commission d'Instruction est nommé par le Comité de Qualification pour une durée de 3 ans renouvelable. Il est responsable de l'animation de la Commission et soumet l'avis porté par celle-ci sur les demandes de qualification à la décision du Comité de Qualification.

## Fonctionnement

La Commission d'Instruction se réunit selon une périodicité décidée par son président. Cette périodicité doit permettre de respecter un délai de 6 mois, à compter de la réception d'un dossier complet du postulant, pour rendre un avis sur sa demande.

En cas de dépassement d'un délai de 6 mois, l'OPQF doit en justifier la raison auprès du demandeur.

## **2.2. Le Comité de Qualification**

Le Comité de Qualification est l'instance exécutive des décisions de qualification, de proposition et de mise en œuvre des orientations stratégiques validées par le Conseil d'Administration de l'ISQ.

## Missions

Les missions du Comité de Qualification sont les suivantes :

- prendre toutes décisions relatives aux demandes de qualification qui lui sont soumises par la Commission d'Instruction : attribution, refus, report ... ;
- faire, si nécessaire, toutes propositions relatives à l'évolution du processus de qualification au Conseil d'Administration de l'ISQ ;
- donner son avis sur les créations et définitions de domaines ;
- habiliter et révoquer les membres de la Commission d'Instruction OPQF.

Les règles en matière de choix des membres, de durée du mandat, de conditions de radiation, démission ou exclusion, de formation, sont décrites dans le règlement intérieur de l'ISQ.

## Présidence

Le Comité de Qualification élit son président. Après cette élection, le président du Comité devient vice-président de l'association ISQ.

Ses attributions sont les suivantes :

- Il préside les séances du Comité de Qualification, anime les échanges et débats lors de l'examen des dossiers de demande de qualification et veille au respect de l'impartialité, de l'objectivité, à la représentation de tous les intérêts concernés lors de la prise de décision qui donnera lieu à la signature d'un procès-verbal ;
- Il rédige et valide les ordres du jour, les procès-verbaux des Comités antérieurs.
- Dans l'intervalle des sessions du Comité, il prend en cas d'urgence, toutes les mesures propres à en assurer le fonctionnement et à poursuivre la réalisation de son objet. Il en réfère ultérieurement au Comité ;

- Il représente, sur délégation expresse du président de l'ISQ, le Comité auprès des diverses institutions et notamment auprès des pouvoirs publics ;
- Il peut demander à faire inscrire à l'ordre du jour du Conseil d'Administration de l'ISQ, toutes questions relevant de la qualification des organismes de formation

#### Fonctionnement

Le Comité de Qualification se réunit au moins 4 fois par an sur convocation de son président, ou à la demande du quart de ses membres.

### **3. Règles de qualification de l'OPQF**

#### **3.1. Types de qualification**

Un organisme de formation professionnelle continue, peut obtenir 2 types de qualification :

- La qualification probatoire
- La qualification professionnelle

Ces 2 qualifications répondent aux conditions suivantes.

#### La qualification probatoire

Une qualification probatoire est attribuée à une structure postulante si elle satisfait aux critères légaux, administratifs et juridiques ainsi qu'à ceux relatifs aux moyens humains et matériels mais ne dispose pas encore de références ou des références insuffisantes en nombre et/ou en qualité pour les prestations faisant l'objet d'une demande de qualification.

Elle a une durée de validité de un an renouvelable une fois. Au bout de deux ans, dans le cas où une référence satisfaisante est fournie ou si un contrat est en cours d'exécution, cette durée peut être prolongée d'une année supplémentaire, sinon la qualification probatoire est retirée.

#### La qualification professionnelle

Une qualification professionnelle est attribuée à une structure postulante si elle satisfait aux critères légaux, administratifs, juridiques et financiers ainsi qu'à ceux relatifs aux moyens humains et matériels et à ceux portant sur les références.

La qualification professionnelle fait l'objet d'une révision tous les quatre ans. Chaque année, l'organisme de formation doit remplir une déclaration annuelle d'activité – DAA - qui permet de vérifier que celui-ci continue à satisfaire aux critères de la qualification OPQF.

#### **3.2. Domaines de qualification**

Les organismes de formation peuvent postuler selon leurs compétences, dans un ou plusieurs domaines de qualification. Ces domaines sont répertoriés dans le document : Domaines de Qualification ISQ-OPQF.

D'autres domaines de qualification pourront être définis en fonction de l'adaptation de la qualification aux besoins du marché, sur décision du conseil d'administration.

### **3.3. Critères de qualification**

#### **3.3.1. Critères légaux, administratifs, juridiques et financiers**

Ces critères permettent non seulement d'identifier la structure mais également de s'assurer de sa pérennité et de sa capacité à délivrer des prestations de formation, dans le respect de la réglementation.

##### 3.3.1.1. Critères légaux, administratifs et juridiques

Afin de pouvoir être qualifié, un demandeur doit satisfaire aux exigences suivantes :

- être une personne morale, ou physique en profession libérale, française ou non, exerçant des activités de formation à titre principal ou accessoire ;
- disposer d'un récépissé de déclaration d'activité obtenu auprès de la DIRRECTE
- être inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés (pour les personnes morales);
- ne pas être en état de liquidation judiciaire ou de cessation d'activité ;
- aucun dirigeant ne doit avoir subi de condamnation pénale relative à une activité de formation dans les cinq années précédant la demande ;
- être en règle avec les obligations relatives au paiement des cotisations sociales ;
- être en règle avec les obligations relatives au paiement des impôts et taxes ;
- être en règle avec le code du travail et la convention collective de rattachement
- les dirigeants de fait ou de droit ne doivent pas faire l'objet d'une interdiction de gérer ou d'une décision de faillite personnelle ;
- avoir contracté des assurances couvrant les responsabilités liées à l'exercice des activités concernées pour le ou les domaines de qualification demandés
- ne pas appartenir à une société dont le siège social est situé dans un pays avec lequel tout commerce est interdit.

##### Pièces justificatives à fournir :

- Statuts de la structure pour les sociétés ;
- Statuts et liste des membres du Conseil d'Administration pour les associations;
- Copie du récépissé de la déclaration d'activité de prestataire de formation professionnelle continue ;
- Kbis de moins de 6 mois pour les sociétés ;
- Lettre d'engagement du demandeur datée et signée par une personne juridiquement responsable ;
- CV pour le/les personne(s) ayant le pouvoir d'engager la structure postulante ;
- Attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- Liste des porteurs de parts ou d'actions pour ceux qui détiennent plus de 10 % du capital social, avec les pourcentages détenus ;
- Plaquette ;
- Organigramme nominatif de l'organisme
- Règlement intérieur de l'organisme applicable aux stagiaires
- Convention type ou contrat de formation professionnelle, le cas échéant

Afin de pouvoir être qualifiées, les entreprises étrangères doivent produire, traduits en français, les documents équivalents délivrés par les services et autorités compétentes du pays où elles sont établies et où elles exercent.

Les frais d'instruction du dossier sont à régler à réception de la facture.

##### 3.3.1.2. Critères financiers

Un demandeur doit fournir des informations relatives à l'évolution du chiffre d'affaires sur les 2 derniers exercices clos et à la répartition par domaine du dernier exercice.

Un demandeur ne peut postuler à la qualification professionnelle que si son chiffre d'affaires en formation est révélateur d'une véritable activité dont on peut apprécier le professionnalisme. L'OPQF accepte de délivrer une qualification professionnelle aux organismes dont le CA annuel est supérieur à 76 000 euros et le chiffre d'affaires par domaine de 35 000 euros.

Pièces justificatives à fournir :

- Bilan pédagogique et financier des deux dernières années
- Comptes annuels (bilan et compte de résultat et annexes), liasse fiscale complète pour les 2 derniers exercices clos (formulaire CERFA).
- Rapport du commissaire aux comptes des deux dernières années pour les organismes de formation soumis à cette obligation.

### **3.3.2. Critères techniques**

#### 3.3.2.1. Critères liés aux moyens humains

Le demandeur doit disposer en propre d'un minimum de ressources humaines. Il doit fournir des informations sur son effectif (nombre de salariés exerçant une fonction pédagogique ou non, masse salariale) et/ou sur ses intervenants extérieurs sur le dernier exercice clos.

#### 3.3.2.2. Compétence et expérience des dirigeants et formateurs

Le postulant doit justifier de compétences suffisantes : au moins un dirigeant ou formateur ayant la capacité à intervenir dans le ou les domaine(s) demandé(s), à partir des éléments suivants : formation initiale ou continue, habilitations, expérience professionnelle.

Qualification professionnelle : 60% des effectifs constitués de formateurs ayant 2 ans d'exercice de la profession

Qualification probatoire : expérience du dirigeant ou des formateurs dans la formation professionnelle continue

Pièces justificatives à fournir :

- Liste des dirigeants et formateurs,
- Pour chaque dirigeant et formateur cités : CV détaillé
- Accusé de réception de la dernière DADS-U et copie de la dernière DAS-2

#### 3.3.2.3. Recours à la sous-traitance

Le postulant doit signaler la partie du chiffre d'affaires réalisée en sous-traitance par son organisme pour le compte d'un autre organisme de formation ainsi que les formations confiées par son organisme à un autre organisme de formation.

Lorsqu'il fait appel à la sous-traitance dans une activité pour laquelle il demande/a obtenu une qualification, un postulant/qualifié s'engage à recourir à un sous- traitant ayant les compétences et les moyens appropriés reconnus par le postulant/qualifié. Il vérifie que le sous- traitant est assuré pour les prestations qu'il va exécuter.



#### 3.3.2.4. Critères portant sur les moyens matériels

Un postulant doit disposer d'un minimum de moyens matériels pour réaliser les prestations correspondant à la qualification et au(x) domaine(s) demandés(s).

Lorsqu'il fait appel à des moyens extérieurs dans une activité pour laquelle il demande/a obtenu une qualification, un postulant/qualifié s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés.

#### Pièces justificatives à fournir :

- Description des locaux et équipements pédagogiques de l'organisme,
- Photos des locaux, le cas échéant.

### **3.3.3. Critères portant sur les références de réalisation**

Pour chaque domaine de qualification demandé, un organisme de formation doit présenter une liste de ses principales actions sur les 2 dernières années, permettant d'apprécier la satisfaction du client.

Le demandeur doit extraire de cette liste 3 actions de formation par domaine et par site, et fournir les programmes de formation détaillés et les questionnaires de satisfaction clients correspondants.

Ces documents doivent permettre d'identifier et d'apprécier les points suivants :

- L'adéquation entre les besoins exprimés par le client et la réponse du prestataire
- L'adéquation entre le public concerné, les objectifs de la formation, les programmes, les modalités de mise en œuvre et de suivi
- L'existence/la pertinence des modalités d'évaluation des résultats
- La perception du client quant à la qualité de la formation, les relations avec l'organisme de formation et ses formateurs.

Les références font l'objet d'un sondage aléatoire auprès d'un client par domaine.

#### Pièces justificatives à fournir :

- Une liste des références des principales actions par domaine et par site demandés portant sur les deux dernières années
- Pour les 3 actions référencées par domaine et par site, doivent être présentées :
  - les descriptifs détaillés des 3 programmes (voir ci-dessus)
  - 3 attestations minimum "ISQ-OPQF" (questionnaires de satisfaction clients et/ou questionnaires d'entreprise dont les items permettent l'appréciation de la satisfaction clients) remplies et signées par les parties concernées ou description du système interne de mesure de la satisfaction client et de ses résultats par rapport aux actions référencées
  - Le cas échéant, 3 copies de conventions par domaine et par site, signées par des instances publiques nationales ou territoriales (avec descriptifs des programmes, listes stagiaires, résultats, bilan final).

### **3.4. Cas des organismes de formation multi-sites ou multi-entreprises centralisés**

#### **3.4.1. Définition d'un organisme multi-sites ou multi-entreprises**

Une organisation multi-sites centralisée est définie comme une organisation présentant

- une fonction centrale identifiée par laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées
- ainsi qu'un réseau de bureaux ou sites au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement effectuées.

Une organisation multi- sites ou une organisation multi entreprises n'a pas besoin d'être une entité juridique unique, en revanche tous les sites/entreprises doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisation et faire l'objet d'un système de management commun qui est défini et soumis en permanence au pilotage et à la responsabilité de la fonction centrale.

La fonction centrale bénéficiaire du certificat de qualification est identifiée comme étant responsable du respect par les autres sites ou entreprises des exigences liées à la qualification.

Il sera fait mention sur le certificat de qualification de l'entreprise responsable et de la liste de tous les sites et/ou de toutes les entreprises qualifiés.

En cas d'activités multiples au sein de la structure juridique privée ou publique, l'activité de formation professionnelle continue doit être clairement identifiée : bilan pédagogique et financier, comptabilité analytique, centres de formation, formateurs ...

### **3.4.2 Conditions de délivrance de la qualification pour les organismes multi-sites ou multi-entreprises centralisés**

L'organisme multi sites ou multi entreprises identifie la fonction centrale et tous les sites/structures (bureaux, sites, entreprises, filiales...) qui ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale et qui font l'objet d'un système de management commun.

L'organisme présente son mode de fonctionnement : lien avec la fonction centrale de chaque structure/site, système de management et de pilotage, méthodes de mutualisation (ingénierie, coordination pédagogique, contenus des formations, mobilité des formateurs, suivi administratif des actions, suivi de la satisfaction client,...).

Dans le cas où l'organisme multi-sites ou multi-entreprises fait la preuve d'un mode de fonctionnement centralisé et mutualisé, il devra fournir 3 références par domaine, dans au moins deux sites ou entreprises différents.

Un seul site/structure, représentatif des domaines demandés, fera l'objet d'une instruction sur place, à l'initiative de l'instructeur ; en cas de doute, l'instructeur pourra procéder à l'instruction d'un autre site/structure.

## **4. Le processus de qualification**

### **4.1. Information et engagement du demandeur**

**Avant de formuler sa demande**, le demandeur prend connaissance du présent règlement intérieur, de la nomenclature détaillée des domaines de qualification, du dossier de demande de qualification, comprenant la lettre d'engagement à signer par tout dirigeant postulant à la qualification, et du Code de conduite professionnelle à respecter.

Ces documents sont accessibles sur le site internet de l'OPQF. Ils peuvent aussi être expédiés par l'OPQF à l'organisme par courriel ou voie postale.

Sa demande est instruite après déclaration écrite de sa part, reconnaissant :

- qu'il a effectivement pris connaissance des textes cités plus haut et en accepte les dispositions
- qu'il s'engage à respecter les conditions administratives et financières de l'ISQ

#### **4.2. L'étude de recevabilité du dossier**

Un accusé de réception est systématiquement adressé au demandeur dès réception de son dossier (sous 48h).

Le Chargé de mission OPQF effectue un examen du dossier du demandeur afin de vérifier en particulier les points suivants :

- a) Le dossier de demande est complet ;
- b) La langue du dossier est le français ;
- c) L'activité du postulant est en adéquation avec le ou les domaines de qualification demandé(s).

En cas de dossier incomplet, le Chargé de mission OPQF, dans un délai ne pouvant excéder 3 mois à partir de la date de réception de la demande, en informe le demandeur et réclame, par écrit, les compléments nécessaires. Lorsque le dossier est complet, le Chargé de mission OPQF se prononce sur sa recevabilité et en informe le demandeur par écrit.

#### **4.3. L'instruction de la demande de qualification**

Le Chargé de mission OPQF désigne un Instructeur compétent dans le ou les domaine(s) pour mener l'instruction de la demande de qualification.

L'instruction s'effectue sur la base de l'examen du dossier et des pièces justificatives l'accompagnant, en s'appuyant sur les recommandations du Guide de l'Instruction.

Une rencontre avec le dirigeant de l'organisme de formation est réalisée pour évaluer « sur le terrain » les informations transmises (uniquement dans le cas d'une 1<sup>ère</sup> demande de qualification). En cas d'impossibilité majeure, un entretien téléphonique avec le dirigeant est indispensable.

Un client par domaine est interrogé par l'OPQF sur les conditions de réalisation des actions de formation.

La Commission d'Instruction entend les commentaires des Instructeurs sur chacun des dossiers à instruire et émet un avis collectif sur chacun d'eux.

#### **4.4. La décision de qualification**

L'examen de la demande par le Comité de Qualification est subordonné au paiement préalable par le demandeur des frais afférents.

Le Comité de Qualification prend, selon les règles définies dans le Règlement Intérieur de l'ISQ, la décision de qualification, de refus ou de suspension.

Les fiches d'instruction et de synthèse sont signées par l'instructeur, les présidents de la Commission d'Instruction et du Comité de Qualification. L'attribution, le refus et la suspension sont notifiés aux demandeurs par courrier individuel.

Si la demande est rejetée, les motifs de ce refus sont précisés dans le courrier.

#### **4.5. Délivrance du certificat de qualification**

La décision de qualification se concrétise par la délivrance d'un certificat de qualification et par la publication des coordonnées du qualifié et de ses qualifications sur l'annuaire et le site Internet de l'OPQF, dans le respect de l'article 4.3.5 de la norme NFX50-091.

Il sera également fait mention sur le certificat de qualification de tous les sites et/ou de toutes les entreprises faisant l'objet de la qualification.

Les certificats sont signés par le président de l'ISQ.

Le Code de conduite professionnelle et la charte graphique précisent les obligations du qualifié quant à l'usage de sa qualification.

#### **4.6. Contrôle annuel : Déclaration annuelle d'activité**

Les qualifiés sont tenus de retourner à l'OPQF dans les délais demandés la Déclaration annuelle d'activité qui leur aura été adressée. Le non-respect de cette exigence entraîne une suspension de la qualification.

Celle-ci fera l'objet d'un examen par le Chargé de Mission et sera transmise à un instructeur en cas d'écart constaté sur les critères de qualification.

Les décisions éventuelles modifiant les qualifications précédemment accordées sont prises par le Comité de Qualification.

A l'issue de la procédure de suivi annuel, l'OPQF réédite un certificat de qualification actualisé.

#### **4.7. La procédure de révision**

Six mois avant l'échéance de sa qualification, professionnelle ou probatoire selon le cas, le Chargé de mission OPQF transmet un dossier de demande de renouvellement au qualifié. Cette demande donnera lieu à une nouvelle instruction.

L'examen de ce dossier donne lieu à des frais de renouvellement.

Le renouvellement suit le même processus que la qualification et aboutit au maintien, à la modification, à la suspension ou au retrait de la qualification.

À l'issue de la procédure de renouvellement, l'OPQF réédite un certificat de qualification actualisé.

**L'instruction de la demande de renouvellement et son examen par le Comité de Qualification doivent impérativement avoir lieu avant la date d'échéance du certificat en cours.**

Le certificat de qualification devient caduc dès que sa date d'échéance est dépassée.

#### **4.8. Traitement des appels et réclamations**

Tout demandeur ou qualifié peut contester (appel), dans un délai qui ne peut excéder 2 mois à partir de la date de notification, une décision prise par l'organisme à son encontre. Cette contestation doit être formulée par écrit et envoyée par courrier recommandé avec A/R, ainsi qu'être argumentée pour être traitée.

Un client ou un tiers peut également déposer une réclamation à l'encontre d'un qualifié.

#### **4.8.1. Appels**

À la suite du dépôt d'une contestation émanant d'un postulant ou d'un qualifié, l'OPQF propose le réexamen de son dossier par le Comité de Qualification, dans le cadre d'une procédure de recours amiable.

Le postulant ou qualifié peut aussi demander que son dossier soit présenté directement à l'Instance d'Appel, cette présentation restant de droit au cas où la décision sur le recours amiable ne le satisfait pas.

L'Instance d'Appel prend sa décision à la suite d'une procédure contradictoire au cours de laquelle le postulant ou le qualifié et le Comité de Qualification apportent par écrit les arguments, explications, informations complémentaires nécessaires. Ils ont la possibilité d'être entendus.

L'OPQF notifie sa décision par écrit au plaignant et l'informe des suites données à sa réclamation, dans un délai maximum de 6 mois à compter du dépôt de la réclamation.

À défaut de réponse dans un délai de 6 mois, il en justifie les raisons auprès du plaignant.

#### **4.8.2. Réclamations**

Lorsqu'un client ou un tiers dépose une réclamation, elle fait l'objet d'une instruction spécifique par l'OPQF. Cette instruction peut nécessiter l'intervention d'un expert pour analyser les griefs et éclairer sur les faits invoqués. L'exposé des griefs du plaignant, l'avis de l'expert éventuel et les réponses du qualifié à ces divers éléments sont soumis au comité de qualification ou directement à l'instance d'appel qui statue.

L'OPQF notifie sa décision par écrit au qualifié et informe le plaignant des suites données à sa réclamation, dans un délai de 6 mois à compter du dépôt de la réclamation.

À défaut de réponse dans un délai de 6 mois, il en justifie les raisons auprès du plaignant.

### **4.9. Conditions de retrait et de suspension de la qualification**

#### **4.9.1. Suspension**

Une suspension de la qualification peut intervenir dans les cas suivants :

- le qualifié n'informe pas l'OPQF de la modification substantielle de ses caractéristiques (structure, activité, moyens), susceptibles d'entraîner la remise en cause de ses qualifications.
- le qualifié ne transmet pas de déclaration annuelle d'activité dans les délais voulus.
- Le qualifié ne transmet pas son dossier de renouvellement complet dans les délais voulus.

#### **4.9.2. Retrait**

- Tout qualifié ne respectant pas les critères de qualification et les obligations du Code de conduite professionnelle se voit retirer sa qualification.
- Tout qualifié peut se voir retirer sa qualification par le comité de qualification à l'issue de l'instruction d'une réclamation.
- Tout qualifié qui a 6 mois de retard dans ses règlements à l'OPQF après deux rappels infructueux se voit retirer sa qualification.

- Tout qualifié qui a fourni à l'OPQF des renseignements erronés, qui a modifié ou tenté de modifier les mentions portées sur son certificat de qualification, qui fait état de domaines de qualification non attribués, ou qui se rend coupable de faute professionnelle, se voit retirer sa qualification.
- La même sanction peut être appliquée aux organismes de formation qui se sont rendus coupables de faits délictueux en rapport avec leur profession.
- Après, au plus 6 mois de suspension pour la DAA, et deux mois pour le renouvellement, sans nouvelle de la part du qualifié concerné, sa qualification est retirée.

Les sanctions sont prises par le Comité de Qualification.