



Règlement de Qualification

OPQF

Plan du règlement de qualification OPQF

1. LES REGLES DE QUALIFICATION OPQF

1.1. Types de qualification

Probatoire
Professionnelle

1.2. Spécialités de formation

1.3. Critères de qualification

- 1.3.1. Critères légaux, administratifs, juridiques et financiers
- 1.3.2. Critères techniques
- 1.3.3. Critères portant sur les références de réalisation (satisfaction client)

1.4. Cas des organismes de formation multi-sites et multi-entreprises

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

2. LE PROCESSUS DE QUALIFICATION

2.1. Information et engagement du demandeur

2.2. L'étude de recevabilité du dossier

2.3. L'instruction de la demande de qualification

2.4. La décision de qualification

2.5. Délivrance du certificat de qualification

2.6. Contrôle Annuel : Déclaration annuelle d'activité

2.7. La procédure de révision

2.8. Traitement des contestations et réclamations

- 2.8.1. Contestations
- 2.8.2. Réclamations

2.9. Conditions de suspension et de retrait de la qualification

- 2.9.1. Suspension
- 2.9.2. Retrait

Règlement de Qualification OPQF

1. LES REGLES DE QUALIFICATION OPQF

1.1. Types de qualification

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

- La qualification probatoire
- La qualification professionnelle

Ces 2 qualifications répondent aux conditions suivantes :

La qualification probatoire prévue par la Norme ISO X50-091 article 4.3.4.4.

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.

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.

1.2. Spécialités de formation

Les organismes de formation peuvent postuler selon leurs compétences, dans une ou plusieurs spécialités de formation. Ces spécialités sont répertoriées dans le document : Nomenclature de spécialités de formation ISQ-OPQF.

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

1.3. Critères de qualification

1.3.1. 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.

1.3.1.1. Critères légaux, administratifs et juridiques

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

- être inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire National des Métiers, ou au Répertoire National des Associations et disposer d'un état de situation SIRENE de moins de 3 mois pour les professionnels libéraux ;
- disposer d'un récépissé de déclaration d'activité obtenu auprès de la DIRECCTE dans le cadre de la formation professionnelle ;
- ne pas être en état de liquidation judiciaire ou de cessation d'activité ;
- 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 ;
- 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 ;
- appliquer la convention collective de rattachement (dans le cas où l'OF emploie des collaborateurs salariés) ;
- avoir contracté des assurances couvrant les responsabilités liées à l'exercice des activités concernées pour le ou les spécialités de formation demandées ;
- 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 :

Documents à fournir par les OF	Documents à fournir par les CFA/UFA
Lettre papier en-tête de l'OF signée par le dirigeant, précisant toutes les spécialités de formation demandées et tous les sites à qualifier	Lettre papier en-tête du CFA ou de l'UFA signée par le dirigeant, précisant toutes les spécialités de formation demandées et tous les sites à qualifier
Statuts de l'organisme à jour	Statuts de l'organisme à jour
Kbis de moins de 3 mois avec la répartition du capital social (ou RNA pour les associations)	Kbis de moins de 3 mois avec la répartition du capital social (ou RNA pour les associations)
En l'absence de Kbis, avis de situation SIRENE de moins de 3 mois	En l'absence de Kbis, avis de situation SIRENE de moins de 3 mois
Justificatifs du paiement des cotisations sociales et des impôts et taxes	Justificatifs du paiement des cotisations sociales et des impôts et taxes
Récépissé de dépôt pour les associations ou copie JO initial + dernières modifications	Récépissé de dépôt pour les associations ou copie JO initial + dernières modifications
Organigramme des relations fonctionnelles en cas d'appartenance à un groupe	Organigramme des relations fonctionnelles en cas d'appartenance à un groupe
CV des dirigeants opérationnels	CV des dirigeants opérationnels Document d'autorisation à diriger un CFA
Récépissé de déclaration d'activité	CFA : Convention portant création du CFA signée avec la Région et avenants des deux dernières années UFA : Convention signée avec le CFA et avenants des 2 dernières années

Attestation d'assurance risque responsabilité civile (RCPro) et tableau des risques couverts	Attestation d'assurance risque responsabilité civile (RCPro) et tableau des risques couverts
Règlement intérieur applicable aux stagiaires de la Formation Professionnelle	Règlement intérieur (ou Règles de vie) applicable aux apprentis
Communication : site Web, catalogues (<i>demandé dans la partie OM</i>)	Communication : site Web, catalogues (<i>demandé dans la partie OM</i>)
Habilitations, agréments, certifications, titres détenus en propres ou délivrés en partenariat.	Habilitations et agréments

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.

1.3.1.2. 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 spécialité du dernier exercice.

Il s'agit de vérifier si les ressources financières sont en adéquation avec l'activité.

Afin de pouvoir effectuer cette vérification, il est nécessaire d'analyser le bilan et le compte de résultat détaillé de l'organisme. En cas d'activités multiples, conformément à la réglementation, l'activité de formation professionnelle (FP) doit faire l'objet d'une comptabilité séparée.

Cela permet de constater s'il y a cohérence entre les données déclarées par l'OF (la fiche de prise en compte d'une demande), les chiffres issus des BPF et ceux des comptes annuels et des annexes obligatoires concernant la FP.

Si les données financières posent question, l'instructeur doit s'interroger selon les cas :

- Sur d'éventuels risques (créances douteuses, contrôle, redressement, amendes, prud'homme, dépendance économique),
- Si l'OF est adossé à un groupe qui, par exemple, assure les financements nécessaires,
- Sur le respect des obligations légales : si les capitaux propres de la société sont inférieurs à la moitié du capital social.

Cette interrogation fera l'objet d'un échange avec le(s) dirigeant(s) lors de l'instruction sur site. La diversité des modèles économiques des prestataires ne permet pas de faire une règle plus précise.

Pièces justificatives à fournir :

Documents à fournir par les OF	Documents à fournir par les CFA/UFA
Bilan pédagogique et financier des 2 derniers exercices comptables clos ainsi que l'accusé réception de la DIRRECTE	Non concernés
Bilans, comptes de résultats <u>détaillés</u> en liste, annexes comptables spécifiques Formation Professionnelle, imposés par le code du travail	CFA : documents financiers : budget, comptes financiers et annexes, conformes au plan comptable normalisé des CFA UFA : documents relatifs à la comptabilité des opérations réalisées pour le CFA (distincte de l'organisme porteur de l'UFA)
Rapport de gestion (si concernés)	Rapport de gestion (si concernés)

Rapport du commissaire aux <u>comptes du dernier exercice clos</u> pour les organismes soumis à cette obligation	Rapport du commissaire aux comptes <u>du dernier exercice clos</u> pour les organismes soumis à cette obligation
--	--

1.3.2. Critères techniques

1.3.2.1. Critères liés aux moyens humains

Le demandeur doit disposer de ressources humaines adaptées aux actions de développement de compétences qu'il réalise. 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.

1.3.2.2. 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 la ou les spécialité(s) demandée(s), à partir des éléments suivants : formation initiale ou continue, habilitations, expérience professionnelle.

Pièces justificatives à fournir :

Documents à fournir par les OF	Documents à fournir par les CFA/UFA
Liste et identité des dirigeants et formateurs intervenants de l'organisme	Liste et identité des dirigeants et formateurs intervenants de l'organisme
CV des intervenants dans les spécialités de formation soumises à la qualification	CV des intervenants dans les spécialités de formation soumises à la qualification Document de non opposition à enseigner
Accusé de réception DSN	Accusé de réception DSN

1.3.2.2.1. 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.

Chaque année le postulant/qualifié produit une attestation sur l'honneur qui certifie que le/les sous-traitant(s) :

- Est à jour de ses cotisations sociales et fiscales et de la cotisation d'assurance RC Pro.
- Respecte bien le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.

1.3.2.2. 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) spécialité(s) demandée(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 :

Documents à fournir par les OF	Documents à fournir par les CFA /UFA
Equipements et ressources partagés entre formateurs	Equipements et ressources partagés entre formateurs
Description et photos des locaux d'accueil	Description et photos des locaux d'accueil

1.3.3. Critères portant sur les références de réalisation (satisfaction clients)

1.3.3.1. Liste des actions représentatives

Pour chaque spécialité de formation demandée, un organisme de formation doit présenter **une** liste de ses actions qu'il estime les plus représentatives (par type de formation, par type de client, ...) sur les 2 dernières années, permettant d'apprécier la satisfaction du client.

1.3.3.2. Présentation complète de 2 actions de formation par spécialité

Le demandeur doit extraire de cette liste 2 actions de formation par spécialité et fournir toutes les pièces liées à ces deux actions.

Ces documents doivent permettre de vérifier la conformité aux critères qualité du décret du 30 juin 2015 et notamment 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 par l'instructeur auprès d'un client par spécialité.

Pièces justificatives à fournir :

Documents à fournir par les OF	Documents à fournir par les CFA /UFA
Une liste des références des actions représentatives par spécialité demandée portant sur les deux dernières années.	Une liste des références des actions représentatives par spécialité demandée portant sur les deux dernières années
Pour les 2 actions référencées par spécialité, doivent être présentées :	Pour les 2 actions référencées par spécialité, doivent être présentées :

<p>Les descriptifs détaillés des 2 programmes</p> <p>Propositions de prestation envoyée aux clients (commanditaires privés ou publics, particuliers) comportant toutes les mentions réglementaires.</p> <p>CV des formateurs qui sont intervenus sur ces 2 actions et la liste nominative des stagiaires.</p> <p>Documents de contractualisation de l'action de formation (conventions, contrats, bons de commande, actes d'engagements) portant la signature et le cachet du client ou commanditaire.</p> <p>Evaluations des actions effectuées par les participants</p> <p>Copie des attestations de fin de formation délivrées comprenant (ou non) l'évaluation des acquis de la formation.</p> <p>Au minimum 2 évaluations, par spécialité, par des commanditaires privés (de préférence selon le modèle fourni par l'ISQ-OPQF).</p> <p>Pour les commanditaires publics le bilan final des actions</p>	<p>Les descriptifs détaillés des 2 programmes</p> <p>Dossier d'opportunité</p> <p>CV des formateurs qui sont intervenus sur ces 2 actions et la liste nominative des apprentis.</p> <p>Documents de contractualisation de l'action de formation (conventions, contrats, bons de commande, actes d'engagements) portant la signature et le cachet du client ou commanditaire.</p> <p>Evaluations des actions effectuées par les participants</p> <p>Copie des attestations de fin de formation délivrées comprenant (ou non) l'évaluation des acquis de la formation.</p> <p>Au minimum 2 évaluations, par spécialité, par des entreprises d'accueil (de préférence selon le modèle fourni par l'ISQ-OPQF).</p> <p>Bilan final des actions</p>
<p>Bilans de compétences : Descriptif du processus de mise en œuvre des bilans de compétences.</p> <p>2 parcours</p>	<p>Non concernés</p>
<p>VAE : Descriptif du processus de mise en œuvre des parcours de VAE.</p> <p>2 parcours</p>	<p>Non concernés</p>

Conformité au décret du 30 juin 2015

Le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue a pour objet la détermination des critères permettant de s'assurer de la qualité des actions de formation.

« Article 1er : I Le titre Ier du livre III de la sixième partie du code du travail est complété par un chapitre VI ainsi rédigé :

Chapitre VI- Qualité des actions de la formation professionnelle continue

« Article R.6316-1.- Les critères mentionnés à l'article L. 6316-1 sont :

- 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé.
- 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation au public de stagiaires.
- 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation.
- 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations.

19 Juin 2019

5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus.

6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Les organismes financeurs s'assurent en outre du respect des dispositions des articles L.6352-3 à L.6352-5, L.6353-1, L6353-8 et L.6353-9. »

La qualification OPQF est inscrite sur la liste des labels et certifications « Qualité » du CNEFOP depuis le 7 juin 2016, car elle vérifie et valide le respect de l'ensemble des critères du décret, sauf pour la qualification probatoire.

1.4. Cas des organismes de formation multi-sites ou multi-entreprises

1.4.1. Définition d'un organisme multi-sites et multi-entreprises

Organisme multi-sites : entité juridique unique disposant de plusieurs établissements.

Organisme multi-entreprises : ensemble d'entités juridiques, liées par des relations légales ou contractuelles mettant en commun des ressources.

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 qualifiées.

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

1.4.2 Conditions de délivrance de la qualification pour les organismes multi-sites ou multi-entreprises

L'organisme multi-sites ou multi-entreprises identifie la fonction centrale et tous les sites/structures (bureaux, centres de formation, antennes, 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 entreprise, 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 2 références par spécialité, dans au moins deux sites ou entreprises différents, sous réserve des informations complémentaires qui pourraient être demandées par l'instructeur, la Commission ou le Comité de qualification OPQF.

Un seul site/entreprise, représentatif des spécialités demandées, 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/entreprise.

2. LE PROCESSUS DE QUALIFICATION

2.1. Information et engagement du demandeur

Le présent règlement de qualification OPQF, la nomenclature détaillée des spécialités de formation et le code de conduite professionnelle à respecter, sont accessibles sur le site internet de l'ISQ.

Le postulant formalise sa demande de qualification via le site web de l'ISQ.

Si la demande est admissible, le dossier de qualification OPQF est mis à disposition de l'organisme postulant.

La demande du postulant est enregistrée après réception de la lettre de demande de qualification signée par le représentant légal ou mandaté, 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.

2.2. L'étude de recevabilité du dossier

Un accusé de réception est systématiquement adressé au demandeur dès réception de sa lettre de demande de qualification qu'il aura envoyé par courrier postal.

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

- a) Le dossier de demande est complet ;
- b) L'activité du postulant est en adéquation avec le ou les spécialités de formation demandée(s).
- c) La langue du dossier est le français ;
- d) Les sommes facturées ont été réglées par le postulant

En cas de dossier incomplet, le Chargé de mission en informe le demandeur et réclame, par mail, les compléments nécessaires. Lorsque le dossier est complet et que les sommes dues ont été acquittées, le dossier est transmis à un ou plusieurs instructeur(s).

2.3. L'instruction de la demande de qualification

Le Chargé de mission propose à un instructeur habilité dans la ou les spécialité(s), de mener l'instruction de la demande de qualification.

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

Une instruction sur site est effectuée pour vérifier « sur le terrain » les informations transmises. En cas de force majeure, un entretien à distance avec le dirigeant doit remplacer l'instruction sur site.

En tant que besoin, un client par spécialité est interrogé 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.

2.4.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. Ces frais restent acquis à l'ISQ quel que soit l'issue de l'instruction.

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.

L'attribution, le refus ou la suspension sont notifiés aux demandeurs par courrier individuel.

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

2.5.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 le site Internet de l'ISQ, 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.

L'organisme qualifié s'engage à respecter le Code de conduite professionnelle et la charte graphique qui précisent ses obligations quant à l'usage de sa qualification.

2.6.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 les sanctions prévues par le présent règlement.

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.

Si l'instructeur estime que le respect des critères légaux, administratifs, juridiques et financiers ou que le maintien des moyens humains n'est pas assuré, le dossier est présenté au Comité qui prend la décision de maintenir la qualification ou de lancer une procédure de révision.

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

2.7.La procédure de révision

Six mois avant l'échéance de sa qualification, le Chargé de mission contacte la structure qualifiée et lui envoie un mail déclenchant la procédure de renouvellement. La demande de renouvellement 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'ISQ réédite un certificat de qualification actualisé.

L'instruction de la demande de renouvellement et son examen par le Comité de Qualification ont lieu avant la date d'échéance de la qualification en cours.

La qualification devient caduque dès que sa date d'échéance est dépassée dans les conditions prévues à l'article 2.9.2 du présent règlement de qualification.

2.8. Traitement des contestations et réclamations

2.8.1 Contestations

Tout demandeur ou qualifié peut contester, 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, et être argumentée pour être traitée.

À réception de cette contestation, l'OPQF propose le réexamen du 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 satisfierait 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 contestation, dans un délai maximum de 6 mois à compter de la réception de la contestation.

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

2.8.2. Réclamations

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

Cette réclamation doit être formulée par écrit et envoyée par courrier recommandé avec A/R et être argumentée pour être traitée.

Lorsqu'un client ou un tiers dépose une réclamation, elle fait l'objet d'un examen spécifique par l'OPQF. Cet examen 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.

2.9. Conditions de suspension et de retrait de la qualification

2.9.1. Suspension

La 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 impartis.
- Le qualifié ne transmet pas son dossier de renouvellement complet dans les délais impartis.

2.9.2.Retrait

Le retrait de la qualification peut intervenir dans les cas suivants :

- 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 3 mois de retard dans ses règlements à l'ISQ 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 spécialités de formation non attribuées 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.
- Si après 3 mois de suspension, le dossier de DAA n'est toujours pas complet, la qualification est retirée.
- Si à la date de fin de qualification, le dossier de renouvellement n'est toujours pas complet, la qualification est suspendue pour une période de 2 mois. Si le dossier n'a pu être présenté au Comité de Qualification au terme de ces 2 mois de suspension, la qualification est retirée.

Les sanctions sont prises par le Comité de Qualification.