

# Webinar Qualiopi

## Webinar

# Choisir un certificateur et réussir l'audit Qualiopi

15 décembre 2020  
Alain BERTRAND



Certification délivrée pour la catégorie : actions de formation

# Webinar Qualiopi

## Programme de la présentation

- ✓ Les nouveaux acteurs : France Compétences, COFRAC et certificateurs
- ✓ Le Référentiel National Qualité Qualiopi
- ✓ Le processus de certification
- ✓ Les différents certificateurs
- ✓ Différence entre certification et accréditation
- ✓ Un cycle de certification sur 3 ans
- ✓ Les modalités d'audit (sur site, à distance, cas des multisites)
- ✓ La durée de l'audit
- ✓ Le plan d'audit
- ✓ Le déroulement de l'audit
- ✓ Les constats : conformité, non-conformité majeure ou mineure
- ✓ Le traitement des non-conformités
- ✓ La validité du certificat
- ✓ L'audit de suivi et de renouvellement
- ✓ Questions/réponses



# Quelques chiffres...

Nombre d'actifs au 30/10/20  
62197 organismes et 2015 CFA

Source : data.gouv.fr (hors 0 heure / stagiaire)



Organismes référencés Datadock 12/2019  
40 800 référencés sur 60 300 inscrits

Source : Centre Inffo



Organismes certifiés Qualiopi au 01/10/2020  
3854 certifiés et 5826 en cours soit 9860

Source : DGEFP



# Référentiel National Qualité Qualiopi

## Les nouveaux acteurs : qui fait quoi ?



Régule et évalue la démarche



Accrédite les organismes certificateurs

Norme  ISO 17065

Organismes certificateurs

Délivrent la certification

Rapports d'audit

Prestataires de formation

Réalisent une prestation conforme

Référentiel   
Qualiopi  
processus certifié

Apprenants Bénéficiaires

Participent une prestation conforme

Compétences

# Référentiel National Qualité Qualiopi

## Pourquoi faut-il être certifié Qualiopi ?

Une prestataire intervenant sur des activités financées par fonds publics ou fonds mutualisés/paritaires, la loi du 05 septembre 2018 vous impose au 1<sup>er</sup> janvier 2022, d'être certifié pour pouvoir opérer vos activités

Ces activités portent sur les actions de formation, les actions de formation par apprentissage, les actions de validation des acquis de l'expérience et les actions de bilan de compétences.

La certification Qualiopi est un « permis de travailler », une nécessaire démonstration de votre conformité pour bénéficier des financements et remplacera le « référencement Datadock » au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Certains organismes de formation référencés Datadock travaillent en direct avec les entreprises, sans avoir recours aux mécanismes de financement. Pour ceux-là, la certification n'est pas obligatoire.

# Référentiel National Qualité Qualiopi

## Les différents textes



Décret no 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au **référentiel national sur la qualité** des actions concourant au développement des compétences

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

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

Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle (**délai pour obtenir la certification reporté au 01/01/22**)

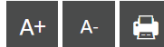
Décret no 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle (**certification pour 4 ans pour les certifiés en 2019 & 2020**)

# Référentiel National Qualité Qualiopi

## Le référentiel



publié le : 08.07.19 - mise à jour : 06.10.20



Ce guide apporte des précisions sur les modalités d'audit associées au référentiel de certification qualité des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail.

 Référentiel national qualité Téléchargement (371.2 ko)

Ce document pourra être complété ou précisé. Il revient au prestataire et à l'organisme certificateur de s'informer des mises à jour et de s'y conformer.

Mises à jour effectuées depuis le 08/07/2019 :

- v.6 du 05/10/2020 : précisions apportées afin de faciliter l'accueil des publics en situation de handicap (PSH) et la gradation des non-conformités mineures.
- v.5 du 28/02/2020 : Une plus grande précision est apportée à l'indicateur 2 pour les modalités de calcul du ratio (CFA)
- v.4.2 du 28/10/2019 : modification du critère 19 qui est commun et non pas spécifique. Changement de couverture et ajustements maquette en janvier 2020.
- v.4.1 du 25/10/2019 : Une plus grande précision est apportée pour identifier les non-conformités (majeures ou mineures) : Modification dans le préambule et indication précise du type de non-conformité pour chacun des indicateurs
- V3 du 22/07/19 : suppression du paragraphe sur la VAE dans l'indicateur 8 ;
- V2 du 19/07/19 : le titre de l'indicateur 19 a été modifié, ainsi que la section "Éléments de preuves" de l'indicateur 22.



### Attention

**Mises à jour à surveiller sur le site du Ministère du Travail :**

<https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>

# Référentiel National Qualité Qualiopi

## 4 types d'activités concernées par la certification

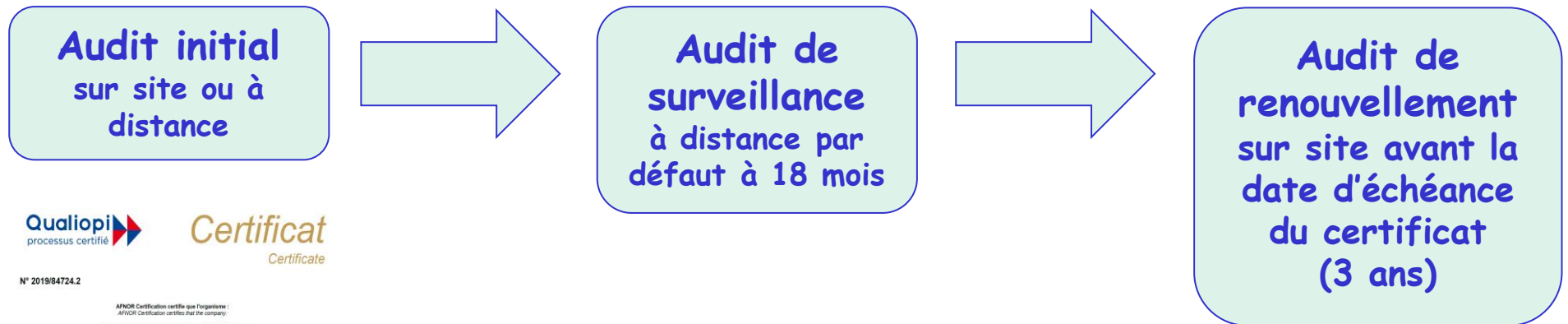
1. Les actions de formation
2. Les bilans de compétences
3. Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
4. Les actions de formation par apprentissage



# Le processus de certification

## Un cycle de certification sur 3 ans

3 ans à compter de la délivrance de la certification



N° 2019/84724.2

AFNOR Certification certifie que l'organisme :  
AFNOR Certification certifies that the company:

**ALAIN BERTRAND CONSEIL**

N° de déclaration d'activité : 0304092204

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

REALISATION DE PRESTATIONS DE :  
- ACTIONS DE FORMATION

sur le(s) site(s) suivant(s) :  
on the following location(s):

1 LOTISSEMENT LE PLEIN SUD - 04190 LES MEES

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

Le décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle  
et le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concernant au  
développement des compétences, mentionnés à l'article L.6316-3 du code du travail ainsi que selon l'article du 6 juin 2019  
relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionnés à l'article D. 6319-11 du code du travail.

Le certificat est valide à compter du 2020-02-10  
The certificate is valid from 2020-02-10

2020-02-10

2022-11-07



N° 2019/84724.2

AFNOR Certification certifie que l'organisme :  
AFNOR Certification certifies that the company:

**ALAIN BERTRAND CONSEIL**

N° de déclaration d'activité : 0304092204

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

REALISATION DE PRESTATIONS DE :  
- ACTIONS DE FORMATION

sur le(s) site(s) suivant(s) :  
on the following location(s):

1 LOTISSEMENT LE PLEIN SUD - 04190 LES MEES

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

Le décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle  
et le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concernant au  
développement des compétences, mentionnés à l'article L.6316-3 du code du travail ainsi que selon l'article du 6 juin 2019  
relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionnés à l'article D. 6319-11 du code du travail.

Le certificat est valide à compter du 2020-02-10  
The certificate is valid from 2020-02-10

2020-02-10

2022-11-07

➤ Un audit d'extension sur de nouveaux types d'actions peut être réalisé à tout moment du cycle de certification

# Certification ou accréditation ?

## Différence entre Certification / Accréditation

### Certification d'un Organisme de Formation

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie, l'organisme certificateur, donne une assurance écrite qu'un système d'organisation est conforme à des exigences spécifiées dans une norme ou un référentiel.

La certification est délivrée par des organismes certificateurs indépendants des entreprises certifiées ainsi que des pouvoirs publics.

### Accréditation d'un Organisme Certificateur

Les organismes certificateurs sont accrédités par le **Comité français d'accréditation (COFRAC)**. Il s'agit d'une démarche dont le but est de donner confiance au marché en attestant que l'organisme certificateur est compétent, impartial et indépendant selon les exigences de la norme internationale ISO 17065.



# Les certificateurs

## Les organismes certificateurs accrédités **cofrac**



AB Certification

Afnor Certification

Apave Certification

ATALIA Certification

BCS Certification

Bureau de Certification international France

Bureau Veritas Certification

Certifopac

CertUp Maïeutika

Cidées Certification

Dauge Fideliance

DEKRA Certification

Global Certification

I.Cert

ICPF & PSI

ISQ

Label Qualité Système

LRQA France SAS

Proneo Certification

Qualianor Certification

Qualibat

Qualitia Certification

SGS ICS

Socotec Certification

La liste complète est disponible sur :

<https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/liste-organismes-certificateurs>

# Les modalités d'audit

## Le lieu de l'audit

Organisme avec des locaux pour les actions	Sur le site de l'organisme pour l'audit initial et de renouvellement. A distance pour l'audit de surveillance si pas de non-conformités importantes ou de réclamations reçues par le certificateur
Organisme qui ne possède pas de locaux pour la réalisation d'actions de formation	Les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit. (exemple : salle louée, bureau de l'organisme certificateur, bureau de l'organisme de formation, ...)
Organisme multisites	Un seul et unique système qualité à auditer avec une fonction centrale pour le piloter. Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme. Audit initial et de renouvellement : la fonction centrale / siège et un échantillon égal à la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier supérieur et par typologie d'actions, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certificat

# La durée de l'audit

OF BC VAE CFA

Catégories d'action	Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
---------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------------------

Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	

Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

# La durée de l'audit

## Cas des organismes certifiés avant 31/12/18

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées. L'audit ne concerne alors que les indicateurs précisés ci-dessous :

- indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32
- indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent au prestataire.



OF BC VAE CFA

Catégories d'action	Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
---------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------------------

Initial	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 750 000 €		+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	

# Le plan d'audit

## Un planning « heure par heure » avant l'audit

### PLAN D'AUDIT



<b>Horaires</b>	<b>Exigences du référentiel</b>	<b>Personnes concernées</b> <i>(à compléter)</i>
8h30-9h00	Réunion d'ouverture Présentation de l'organisme de formation et de ses activités Visite rapide des locaux	
9h00-9h45	Critère 1 : L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus Indicateurs 1 à 3	
9h45-10h30	Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions Indicateurs de 4 à 8	
10h30-11h45	Critère 3 : L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions Indicateurs de 9 à 16	
11h45-12h30	Critère 4 : L'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations lors de la mise en œuvre des actions Indicateurs de 17 à 20	
12h30-13h30	Pause déjeuner	

# Le déroulement de l'audit

## Questions / réponses et recherche de preuves

Réunion d'ouverture : présentations, objectifs, codification des constats, adaptation du plan d'audit si nécessaire, horaires, confidentialité de l'auditeur,...

Visite rapide des locaux (si demandé par l'auditeur)

Echantillonnage de dossiers par l'auditeur : par exemple entre 3 et 6 pour OF / CFA et 5 à 15 pour VAE / BC

Répondre aux questions de l'auditeur

Montrer les preuves / documents préparés pour répondre à chaque indicateur

L'absence de preuve sur un indicateur le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité

Réunion de clôture : conclusions, présentation des points forts et éventuelles non-conformités, recommandation ou pas à la certification



# Les constats d'audit

## Les différents constats d'un audit

<b>Conformité</b>	Indicateur conforme avec les exigences du référentiel
<b>Non-conformité majeure</b> (à lever sous 3 mois par l'organisme certificateur par l'analyse de preuves sur site ou hors site, <u>la certification n'est pas accordée ou suspendue si la non-conformité majeure n'est pas traitée</u> )	La non prise en compte de l'indicateur ou une prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.  <u>17 indicateurs avec NC majeures directes</u>
<b>Non-conformité mineure</b> (un plan d'action mise en œuvre sous 6 mois, à lever à l'audit suivant par l'organisme certificateur; <u>une non-conformité mineure non traitée devient majeure</u> )	Une prise en compte partielle de l'indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée  <u>Si 5 NC mineures alors 1 NC majeure</u>

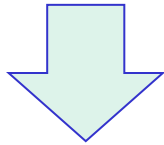
# Le rapport d'audit

## Exemple de rapport pour OF, VAE et CFA

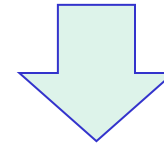
REFERENTIEL NATIONAL QUALITE - Décret n°2019-565				GUIDE DE LECTURE V5 du 28/02/20		VOTRE ORGANISME		VOTRE PLAN D' ACTIONS	
Crit			Indicateur d'appréciation	Niveau attendu	Eléments de preuves	Résultat	Constats et évaluations	Actions préconisées	
C2	OF	VAE	CFA	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables.	Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation.  Pour la VAE : fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire, programme de travail avec durées prévues, entretiens avec accompagnateurs. CFA ou alternance : ces objectifs doivent être exprimés en compétences et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées. VAE : l'accompagnement est contractualisé et énonce les engagements respectifs du bénéficiaire et de l'accompagnateur.	0,5	Fiche produit avec objectif évaluable Catalogues 2020 avec objectifs définis. QCM systématique si formation courte non certifiante NC mineure 4 : les fiches de travail ne sont pas disponibles pour le seul dossier de VAE réalisé en 2020	Demander les fiches de travail / dossier VAE 2020 à la formatrice
C2	OF	VAE	CFA	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.	Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.  Pour la VAE et les formations certifiantes : ateliers collectifs d'explicitation de l'expérience.	0	Responsable Développement Commercial et Assistant Manager Guide d'animation Animer une équipe de travail, CSE CCE Manager un projet Procédure accompagnement VAE oct 2020 NC majeure 2 : le guide d'animation de la formation SST n'est pas disponible.	Demander le guide au formateur. Vérifier si les autres guides sont disponibles.
C2	OF		CFA	7) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.	Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification.	Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.		Mémento Responsable Développement Commercial et Assistant Manager NC majeure 3 : il n'est pas toujours possible de démontrer l'adéquation du contenu au référentiel pour certaines formations (CCE Manager un projet, SST, ...)	Créer les tableaux croisés CCE Pour le SST rajouter une colonne avec le référentiel dans le guide d'animation
C2	OF		CFA	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations.	Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quiz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès.  NB : S'il n'y a pas de prérequis, cette information est communiquée.  Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de la détermination des conditions d'accès et des procédures de positionnement, il démontre qu'il les applique. Le positionnement peut se limiter à la prise en compte des diplômes, certificats ou titres exigés, expérience si le prestataire justifie de leur adaptation.	1	Dossier de candidature RDC Tests de positionnement disponibles sur Central Test Test de positionnement Langues OSCAR Test de positionnement bureautique ENI	

# Le traitement des non-conformités

Non-conformité mineure



Non-conformité majeure



Plan d'action à mettre en œuvre dans un délai de 6 mois	Délai de mise en œuvre des actions correctives sous 3 mois
Validation par l'auditeur Vérification à l'audit suivant	Vérification par l'auditeur sur site ou à distance
Si une non-conformité n'est pas levée alors requalification en non-conformité majeure lors de l'audit de suivi	Si pas d'actions correctives sous 3 mois, pas de certification ou suspension. Nouvel audit initial si nécessaire

# Le traitement des non-conformités

## NON CONFORMITE N°

Indicateur n° :

Date :

Type : majeur / mineure

Catégorie : OF, VAE, BC, CFA

1. Description de la non-conformité (par l'auditeur)

2. Plan d'actions (par l'organisme)

Responsable

Actions

Délai

3. Non-conformité levée (par l'auditeur) : oui / non / commentaires

# La validité du certificat

Validité de 3 ans



**Certificat**  
Certificate

N° 2019/84724.2

AFNOR Certification certifie que l'organisme :  
AFNOR Certification certifies that the company:

**ALAIN BERTRAND CONSEIL**

N° de déclaration d'activité : 93040092204

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**REALISATION DE PRESTATIONS DE :  
- ACTIONS DE FORMATION**

sur le(s) site(s) suivant(s) :  
on the following location(s):

**1 LOTISSEMENT LE PLEIN SUD - 04190 LES MEES**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

Le décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle  
et le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions de développement des compétences, mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail ainsi que selon l'arrêté du 6 juin 2019  
relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6319-1 du code du travail.

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

**2020-02-10**

Jusqu'au  
Until

**2022-11-07**

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

**Franck LEBEUGLE**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org), fait foi en temps réel de la certification de l'organisme.  
The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org), attests in real-time that the company is certified.  
Accréditation COFRAC n° 5-0030, Certification de Produits et Services. Portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).  
COFRAC accreditation n° 5-0030, Products and Services Certification. Scope available on [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).

# L'audit de suivi / surveillance

## Déroulement sur site ou à distance

Objectif : vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué

Sur site si l'audit initial a été réalisé à distance

Sur site « dans les cas suivants :

- signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent;
- pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités. »

Déroulement similaire à l'audit initial mais durée réduite

Constats possibles similaires par indicateur : conforme, NC mineure ou majeure

Délai et méthode de traitement des non-conformités similaires à l'audit initial



# L'audit de renouvellement

## Un nouveau cycle de 3 ans

Possibilité de changer d'organisme certificateur

Réalisation de l'audit environ 2 mois avant la date de validité du certificat

Déroulement similaire à l'audit initial

Constats possibles par indicateur : conforme, NC mineure ou majeure

Délai et méthode de traitement des non-conformités similaires à l'audit initial

Décision de renouvellement avant l'expiration de la certification



# Tour de table



Merci pour votre attention !

