Qualiopi :

Se préparer à l'audit de surveillance et l'audit de renouvellement

MERCREDI 22 MARS 2023

Animé par :

Virginie HODIN – Chargée de mission, Pôle Animation et Professionnalisation

Projet cofinancé par le Fonds Social Européen

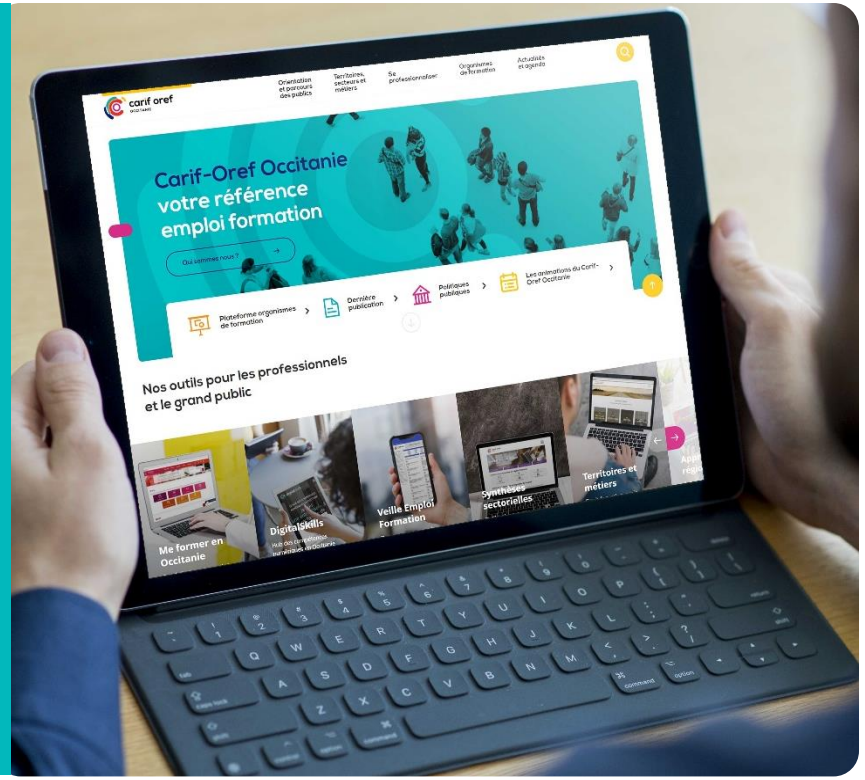
LE CARIF-OREF OCCITANIE

Le Carif-Oref Occitanie intervient en appui des politiques emploi-formation de l'État, de la Région, des partenaires sociaux.

Association loi 1901, le Carif-Oref Occitanie est financé par l'État et la Région avec le soutien du FSE.

Sa gouvernance quadripartite est composée de l'État, la Région et les partenaires sociaux (employeurs et salariés).

Il assure des missions d'**observation**, d'**information** et de **professionnalisation** dans le champ de la formation professionnelle et de l'emploi en région.



Le programme d'animations du Carif-Oref Occitanie

Consulter

LES ANIMATIONS 2023 SUR LA THÉMATIQUE DE LA QUALITÉ

« **Certif'Région** : présentation du label »

Le vendredi 27 janvier 2023 — Aller sur la page Certif'Région : support et enregistrement

« Qualiopi : Se préparer à l'audit de surveillance et l'audit de renouvellement Qualiopi »

Visioconférence du jour

« **Certif'Région** : audit de renouvellement et audit de surveillance »

Le lundi 17 avril 2023 — S'inscrire

« **Concevoir un outil de positionnement** permettant de répondre à la démarche qualité »

Le mardi 9 mai 2023 — S'inscrire

« **Accessibilité des formations** aux publics en situation de handicap et dispositifs proposés par l'AGEFIPH Occitanie »

Le jeudi 20 avril 2023 — S'inscrire

« **Certif'Région** : référentiel V6 »

Le lundi 11 septembre 2023 — S'inscrire

« L'engagement des organismes de formation dans une **démarche RSE** pour faciliter la transition sociétale »

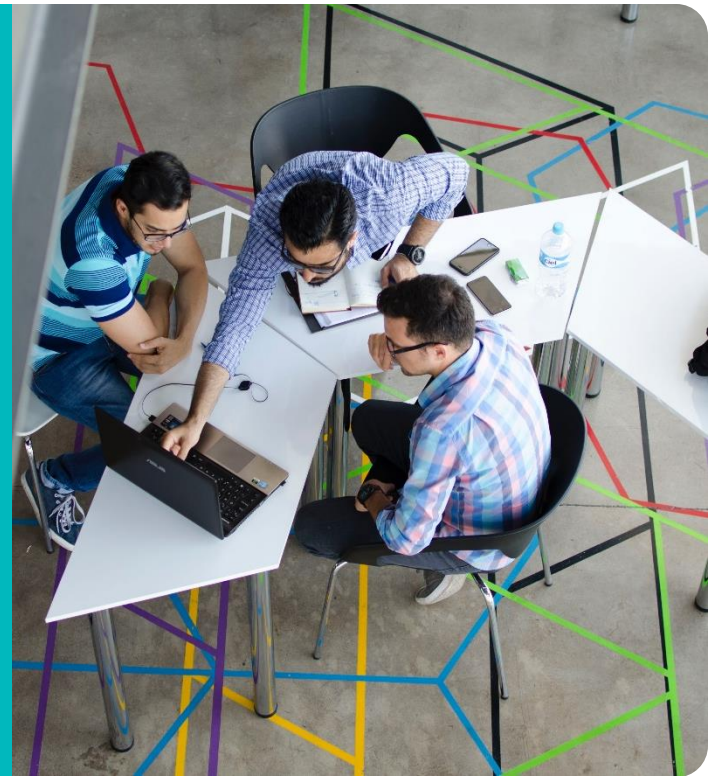
Le jeudi 14 septembre 2023 — S'inscrire

INTERVENANT

Fadila IGHIT

Formatrice et auditrice Qualiopi

contact@apsfe.fr



Présentation de l'organisme

APSFE est un **organisme de formation indépendant** spécialisé dans le service aux organismes de formation et établissements de l'enseignement supérieur.

Nous mettons à disposition de nos clients, une équipe pluridisciplinaire de 200 formateurs et consultants experts motivés par la **satisfaction client**.

APSFE propose plusieurs activités connexes réparties en **4 pôles** :

- **Formation continue**
- **Conseil aux Organismes de formation**
- **Mise à disposition de formateurs et de surveillants d'examens**
- **Portage salarial**

D'origine lyonnaise, notre organisme est présent dans toute la France et nationalement reconnu. Nous bureaux sont répartis au sein de deux antennes locales situées à Lyon et à Toulouse.

Présentation de l'intervenante

Juriste en droit social, auditrice et formatrice professionnelle, je réalise des prestations d'audit, de conseil et de formation liées à la qualité et au référentiel national Qualiopi. J'accompagne également les organismes de formation à la mise en place des dispositions en vue de l'obtention de la certification QUALIOPI.

Auditrice Qualiopi auprès de plusieurs organismes certificateurs, j'ai réalisé à ce jour plus d'une centaine audits Qualiopi (formation, VAE, CFA, Bilans de compétences).

OBJECTIFS DE L'ANIMATION

1. Distinguer les différents audits qualité et leurs fonctions

2. Anticiper les thèmes abordés et les conditions de déroulement

3. Repérer les bonnes pratiques et les pièges à éviter

4. Identifier les points clés des audits

SOMMAIRE

1. Audit de surveillance et de renouvellement, quelle place dans le système Qualiopi ?

2. Objectifs et modalités de l’audit de surveillance

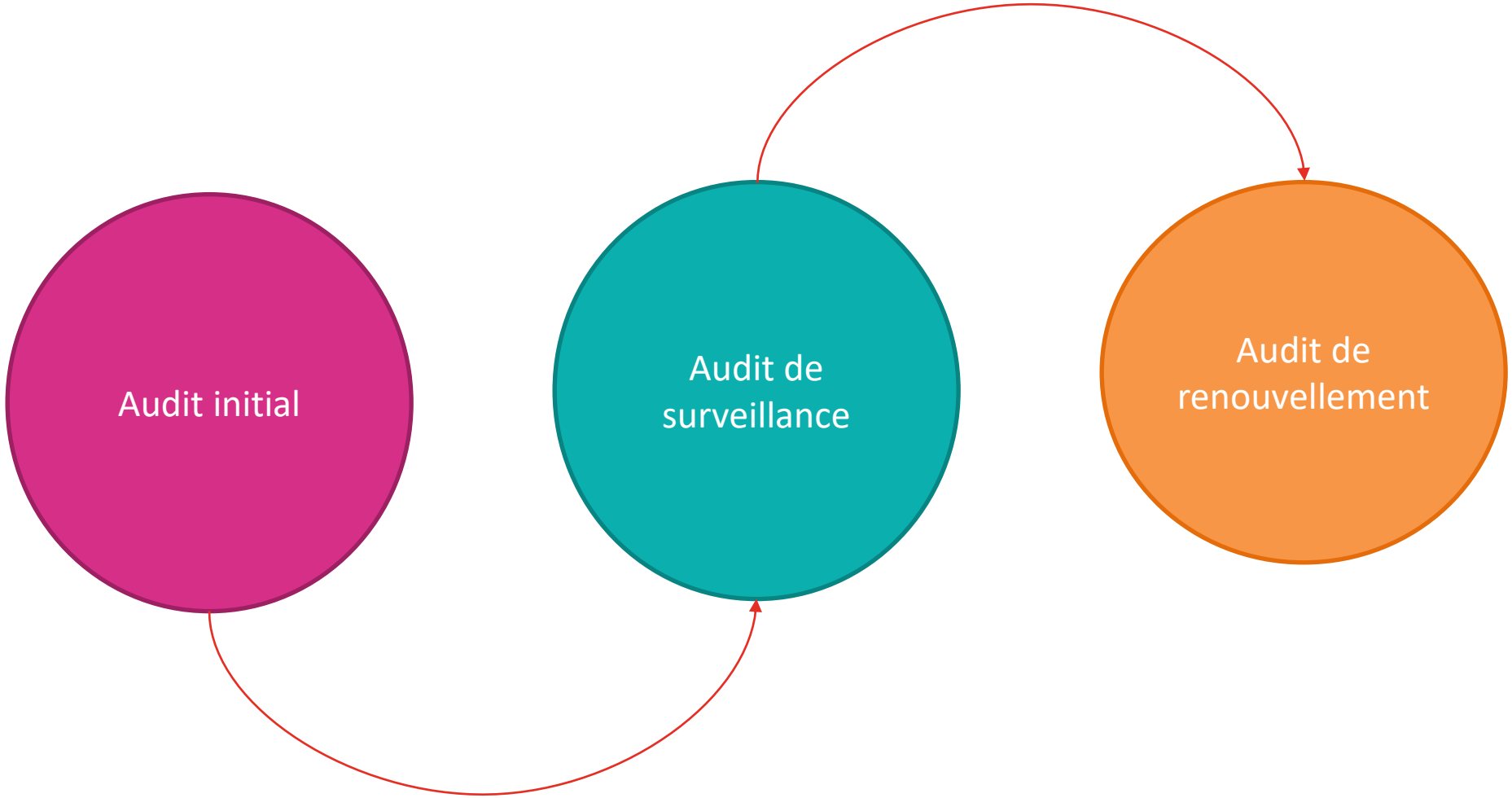
3. Revue des indicateurs du référentiel national qualité

4. Vigilance sur les conditions d’utilisation de la marque Qualiopi

5. Précautions et suggestions pour réussir son audit de audit de surveillance ou de renouvellement et être dans une logique d’amélioration continue sur le long terme

1. Audit de surveillance, audit de renouvellement, quelle place dans le système Qualiopi ?

LE CYCLE DE CERTIFICATION QUALIOPI



LE CYCLE DE CERTIFICATION QUALIOPI

L'audit de surveillance doit être réalisé dans un délai qui est fixé par décret :

- Entre le 14ème et le 22ème mois de la date d'obtention du certificat si l'organisme a obtenu sa certification après le 1er janvier 2021 : la validité de la certification est de 3 ans
- Entre le 14ème et le 28ème mois si l'organisme de formation a obtenu sa certification avant le 1er janvier 2021 : la validité de la certification est de 4 ans

Suspension de la certification si l'audit de surveillance n'est pas réalisé dans les délais : l'organisme de formation est alors déférencé de la liste des organismes éligibles au fonds de la formation dès le lendemain de la décision. Il est coupé des fonds publics pour les actions de formation à venir.

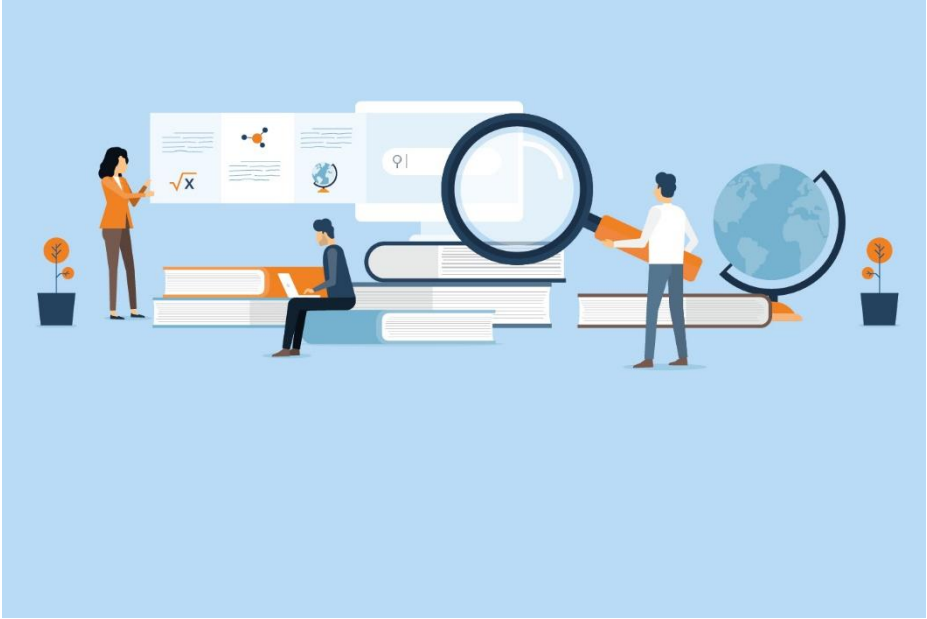
LE CYCLE DE CERTIFICATION QUALIOPI

Audit de renouvellement tous les 3 ans
Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat. Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat.

Cet audit doit être programmé 4 mois avant la fin de validité du certificat.

La décision de renouvellement doit intervenir **avant l'expiration de la certification**.

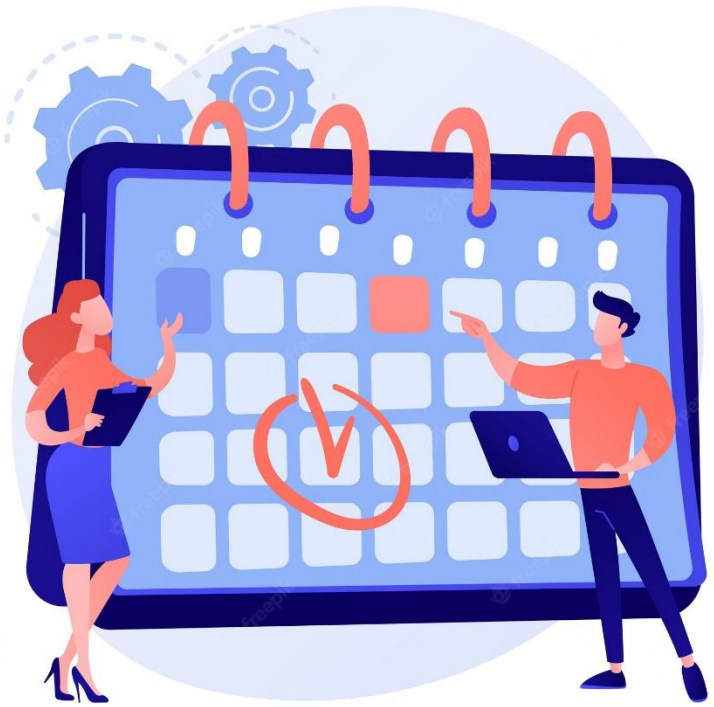
Les éventuelles non-conformités doivent être levées avant la date limite.



LES DUREES D'AUDIT

Catégories d'action		Durée de base	OF	BDC	VAE	CFA	Echantillonnage de sites
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	
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

PLANIFIER SON AUDIT DE SURVEILLANCE



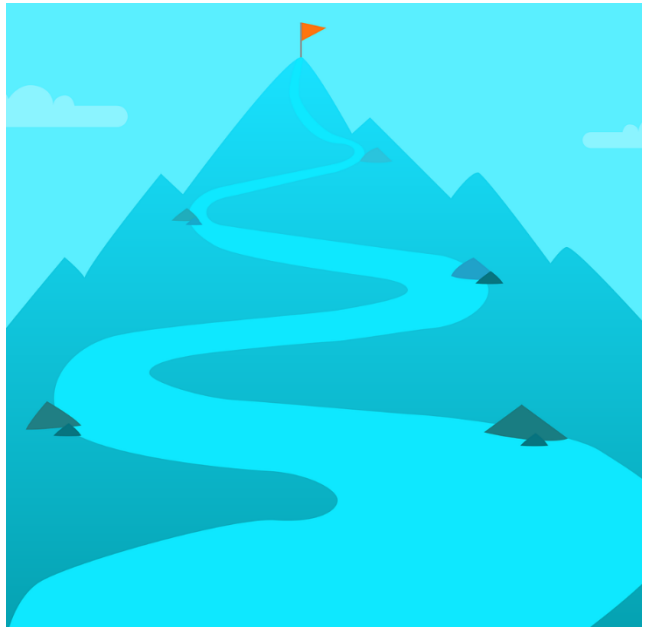
- Se rapprocher de son organisme certificateur
- Les modalités varient d’un organisme à l’autre
- L’auditeur ne sera pas obligatoirement le même que lors de votre audit initial
- Audit en présentiel ou audit en distanciel ?

2. Objectifs et modalités de l’audit de surveillance

LES OBJECTIFS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE

- **Vérifier que le dispositif certifié est bien appliqué**
- **Traiter les éventuelles non-conformités mineures**
- **Analyser des points de vigilance**
- **Vérifier la conformité de l'utilisation du logo et de la marque QUALIOPI**
- **Vérifier les évolutions depuis l'audit initial** (changement de situation)

Evolution de l'effectif, localisation, partenaires et sous-traitants, nature de l'activité, modification de l'activité, augmentation du volume d'activité



- **Analyser les actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration continue**

LES MODALITES DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE

- **Tous les indicateurs seront audités**

Les organismes ayant bénéficié d'un audit allégé (ex : certification ou label CNEFOP) seront donc audités sur l'ensemble des indicateurs en lien avec leur catégorie d'action

- **Le cas des nouveaux entrants**

- **L'auditeur s'appuie sur l'organisation énoncée dans le rapport définitif de l'audit initial**
- **L'auditeur s'assure de la cohérence de l'ensemble des preuves**

- **L'organisme de formation est maître de la démonstration :** l'auditeur ne recherche pas les preuves à la place de l'audité.
- **Tout mode de preuve est admis : l'organisme de formation démontre la conformité avec des preuves constatables** (ex : preuves digitale, sous format papier, observation direct sur site (visite du plateau technique sur site….)

LA QUESTION DE L'ECHANTILLONNAGE

Pendant l'audit, l'auditeur recueille, à l'aide d'un échantillonnage approprié, les informations relatives aux exigences des indicateurs évalués.

- **Périmètre et période d'antériorité :** toutes les actions de formation mises en œuvre depuis l'audit initial
- **Etendue de l'échantillonnage :** proportionnel à la durée d'audit

L'échantillonnage des actions est réalisé par l'auditeur, ce n'est pas l'audité qui propose des dossiers.

3. Revue des indicateurs du référentiel national Qualité

QUALIOPI : UN PROCESSUS LOGIQUE POUR STRUCTURER L'ACTIVITE FORMATION

Les attendus sont en lien avec les compétences clés requises pour préparer et animer des actions de formation :

- ✓ Construire le déroulement d'une action de formation à partir de la demande ou du référentiel (élaboration de la progression pédagogique) ;
- ✓ Préparer le scénario pédagogique détaillé d'une animation et les ressources nécessaires
- ✓ Concevoir des activités d'apprentissage
- ✓ Animer une séance de formation collective
- ✓ Evaluer les acquis des apprenants
- ✓ Remédier aux difficultés individuelles constituant des freins à l'apprentissage
- ✓ Evaluer l'action de formation et en réaliser le bilan
- ✓ Assurer la logistique de formation
- ✓ Participer à la veille pédagogique, technique, commerciale et environnementale de la formation professionnelle
- ✓ Analyser ses pratiques professionnelles dans une démarche de qualité.

CRITERE 1 – CONDITIONS D'INFORMATION DU PUBLIC SUR LES PRESTATIONS PROPOSEES, LES DELAIS D'ACCES POUR Y ACCEDER ET LES RESULTATS OBTENUS

Indicateur 1

- Il s'agit de l'accessibilité en termes de « j'y accède » mais aussi de l'accessibilité en termes de compréhension
- L'item sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap : il s'agit de démontrer l'accessibilité à la formation et pas uniquement l'accessibilité aux locaux
- Les informations diffusées doivent correspondre à ce qui est réellement mis en œuvre
- S'assurer de la mise à jour des informations
- Tous les items doivent être mentionnés à défaut constat d'une **NCM**

CRITERE 1 – CONDITIONS D'INFORMATION DU PUBLIC SUR LES PRESTATIONS PROPOSEES, LES DELAIS D'ACCES POUR Y ACCEDER ET LES RESULTATS OBTENUS

Indicateur 2	• Indicateurs de résultats au pluriel : communiquer au moins deux indicateurs de performance • Les indicateurs de performance doivent être cohérents et vérifiables • Indiquer le nombre de bénéficiaires • Pour les CFA : obligation spécifique (communiquer sur les indicateurs de résultats mentionnés à l'article L.611-8 du code du travail)
Indicateur 3	Ce n'est pas à l'auditeur de rechercher cette information : l'OPAC doit présenter le référentiel et son code.

CRITERE 2 – IDENTIFICATION PRECISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS PROPOSEES ET L'ADAPTATION DE CES PRESTATIONS AUX PUBLICS BENEFICIAIRES LORS DE LA CONCEPTION DES PRESTATIONS

Indicateur 4	• Analyse du besoin doit être réalisée dans tous les cas : l'organisme doit s'assurer que le bénéficiaire ne se trompe pas de formation. **NCM** • Un tour de table ne suffit pas à analyser ce besoin d'autant plus que cette analyse doit être réalisée avant la contractualisation
Indicateur 5	Difficulté à démontrer le caractère évaluable : les grilles d'évaluation répondent-elles à cette exigence? **NCM**
Indicateur 6	Absence de trame pédagogique : l'organisme de formation doit démontrer de quelle manière il maîtrise le parcours de formation. **NCM**

CRITERE 2 – IDENTIFICATION PRECISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS PROPOSEES ET L'ADAPTATION DE CES PRESTATIONS AUX PUBLICS BENEFICIAIRES LORS DE LA CONCEPTION DES PRESTATIONS

Indicateur 7	• L'organisme de formation a une double responsabilité : former sur le contenu du métier (c'est-à-dire sur les compétences liées au métier) et former à l'examen
Indicateur 8	• L'organisme doit démontrer qu'il a vérifié les prérequis • Des positionnement sont réalisés mais ne permettent pas de déterminer les acquis des stagiaires. **Le législateur a souhaité couvrir deux risques :** ✓ Le stagiaire doit avoir le niveau suffisant pour suivre la formation (le risque c'est que le stagiaire n'ait pas le niveau) ✓ Il ne faut pas que le stagiaire maîtrise déjà une partie du programme de formation (risque de perdre du temps et de l'argent)

LES RESSOURCES DU CARIF-OREF OCCITANIE

Animation en visioconférence

« Concevoir un outil de positionnement
permettant de répondre à la démarche qualité »

Mardi 9 mai 2023
De 10h à 12h

Lien d'inscription

CRITERE 3 – L'ADAPTATION AUX PUBLICS BENEFICIAIRES DES PRESTATIONS ET DES MODALITES D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'EVALUATION MISES EN ŒUVRE

Indicateur 9	Le règlement intérieur est obligatoire. Démontrer que les stagiaires ont pris connaissance du règlement intérieur **NCM**
Indicateur 10	• Démonter comment l'organisme de formation **adapte** la prestation (exemple : groupe de niveau) - • Démontrer comment l'organisme de formation **accompagne** et suit les stagiaires (entretiens individuels etc….) **NCM**
Indicateur 11	Un QCM ou QUIZZ n'est pas suffisant pour les formations longues **NCM**
Indicateur 12	Absence de disposition pour traiter et prévenir les ruptures de parcours.

CRITERE 4 – L'ADEQUATION DES MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT AUX PRESTATIONS MISES EN ŒUVRE

Indicateur 17	Moyen humain : démontrer que les intervenants sont qualifiés pour mettre en œuvre la prestation
Indicateur 18	Prise en compte des prestataires externes
Indicateur 19	Démontrer que les ressources pédagogiques ont été diffusées aux bénéficiaires

CRITERE 5 – LA QUALIFICATION ET LE DEVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET COMPETENCES DES PERSONNELS CHARGES DE METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS

Indicateur 21	• Déterminer les compétences requises même si vous êtes un organisme de formation à titre individuel • Concernant l'évaluation de la maîtrise des compétences : c'est le prestataire qui évalue. **NCM**
Indicateur 22	• Démontrer de quelle manière les compétences ont été entretenues et développées (formations suivies) • Démontrer de quelle manière l'organisme de formation a prévu d'entretenir et de développer les compétences (formations prévues) **NCM**

CRITERE 6 – L'ADAPTATION AUX PUBLICS BENEFICIAIRES DES PRESTATIONS ET DES MODALITES D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'EVALUATION MISES EN ŒUVRE

Indicateur 23	Il y a souvent confusion entre cette veille et celle de l'indicateur 24. La veille de l'indicateur 23 concerne la règlementation de la formation professionnelle continue et non pas la règlementation relative au secteur d'activité de l'organisme de formation
Indicateur 24	• C'est la veille qui porte sur le secteur d'activité de l'organisme de formation.
Indicateur 25	• Cette veille doit être réalisée même si l'organisme de formation, compte tenu de la nature de ses prestations, ne fait pas appel aux nouvelles technologies (sophrologie…..). • La veille peut concerner les nouveaux logiciels utilisés par l'organisme de formation.

LES RESSOURCES DU CARIF-OREF OCCITANIE

La veille Emploi-Formation déploie deux outils complémentaires :

> **La veille hebdomadaire**

Document synthétique hebdomadaire en format pdf : s'abonner.

> **Les flux RSS thématiques**

Mail pour chaque ressource publiée sur la thématique. Pour s'abonner, copier-coller l'adresse du flux RSS dans votre messagerie ou navigateur.

Retrouvez la liste des flux et en particulier : Formation continue / Qualité – Qualiopi – Certif'Région / Pratiques et innovations pédagogiques

Replay animation en visioconférence
« Veille & Qualiopi : bonnes pratiques pour mettre en place et exploiter une veille »
Se rendre sur la page Qualiopi

Les services du pôle Observatoire :

> **Les publications**

Mail pour chaque nouvelle publication : s'abonner.

> **Les sites internet**

www.territoiresmetiersenregion.fr

www.stats.cariforefoccitanie.fr/secteurs

Ateliers en présentiel
« Mieux connaitre les données de son territoire pour adapter son offre de formation ou accompagner le projet professionnel »
Lien d'inscription

CRITERE 6 – L'ADAPTATION AUX PUBLICS BENEFICIAIRES DES PRESTATIONS ET DES MODALITES D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'EVALUATION MISES EN ŒUVRE

Indicateur 26	Démontrer qu'une relation a été établie (échange de mails, participation à un webinaire….). Une liste de contacts ne suffit pas. **NCM**
Indicateur 27	Absence d'engagement et ou de preuves de l'assurance du respect des exigences du RNQ **NCM**

La veille implique :

- ✓ **D'identifier les sources de veille : sites, revues etc…**
- ✓ **Démontrer l'analyse de la veille : sélection d'un sujet et analyse de ce sujet**
- ✓ **Démontrer son exploitation : l'organisme de formation procède à des modifications, met en œuvre une action.**

CRITERE 7 – LE RECUEIL ET LA PRISE EN COMPTE DES APPRECIATIONS ET DES RECLAMATIONS FORMULEES PAR LES PARTIES PRENANTES AUX PRESTATIONS DELIVREES.

Indicateur 30	• Bien identifier toutes les parties prenantes • Démontrer la mise en place d'un dispositif de relance
Indicateur 31	Absence de formalisation de la gestion/traitement des aléas et difficultés **NCM**
Indicateur 32	L'auditeur va trouver très surprenant l'absence de preuve d'action(s) d'amélioration : dans cette hypothèse, les supports de recueil des appréciations seront analysés de près. **NCM** A NOTER : les mesures d'amélioration continue intègrent toutes les problématiques que peut rencontrer l'organisme de formation ; ces dernières peuvent être en lien avec une réclamation/difficulté ou aléa mais aussi avec un axe d'amélioration mis en œuvre à quelque étape du processus de l'activité formation.

4. Vigilance sur les conditions d’utilisation de la marque Qualiopi

UTILISATION DU LOGO QUALIOPI

Quelques règles à connaître :

- ne modifiez jamais le logo Qualiopi

✓ le logo doit bien comporter le bandeau horizontal « Marianne + République française ».
✓ le logo doit toujours rester dans son cartouche blanc quel que soit le fond
✓ respect de la charte graphique (couleur etc…)

- vous devez toujours mentionner la ou les catégories d'actions

- la marque Qualiopi doit être exclusivement associée à votre OPAC : interdiction de céder vos droits d'utilisation de la marque QUALIOPI à un tiers (sous-traitant)

- Certification d'un OPAC et non pas d'une formation : la marque doit figurer dans une communication générale et non pas une communication spécifique à une action de formation.

UTILISATION DU LOGO QUALIOPI

Utilisation interdite

• dans une publicité (publication ou tout support média) dédié à une action de formation en particulier.

• sur tout support dédié uniquement à une action de formation.

Sur quels supports de communication apposer le logo ?

Conséquence en cas d'usage non conforme : l'organisme dispose d'un délai (30 jours) pour se mettre en conformité. A défaut de mise en conformité, l'organisme certification peut procéder à la suspension de la certification.

UTILISATION DU LOGO QUALIOPI

Sur quels supports de communication apposer le logo ?

Signature Mail, mailing prospect, courrier en tête, carte de visite, site internet,
catalogue, affiche, brochures

Sur quels supports de communication ne pas apposer le logo ?

Programme formation, convention de formation, devis, facture, convocatio
feuille d'émargement

4. Précautions et suggestions pour réussir son audit de surveillance et être dans une logique d’amélioration continue sur le long terme

LES AUDITS S'INSCRIVENT DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

Audit initial

Audit de surveillance

Audit de renouvellement

A permis à l'organisme de formation de prévoir et de mettre en œuvre ses dispositions pour respecter les attendus du RNQ

Permettent à l'organisme de formation d'analyser les résultats et l'efficience de ses dispositions.

NE PERDONS PAS DE VUE QUE..

QUALIOPI est une dynamique d'amélioration continue

Changer sa vision sur QUALIOPI

QUALIOPI est une **opportunité** pour faire le point sur ses pratiques : quels sont les points forts et quels sont les axes d'amélioration ?

QUALIOPI est un guide pour organiser ses pratiques :

s'assurer en permanence que le dispositif de

fonctionnement est le plus efficient pour répondre aux

exigences du Référentiel National Qualité

“

Qu’est-ce qui selon vous permet d’alimenter le processus d’amélioration continue ?

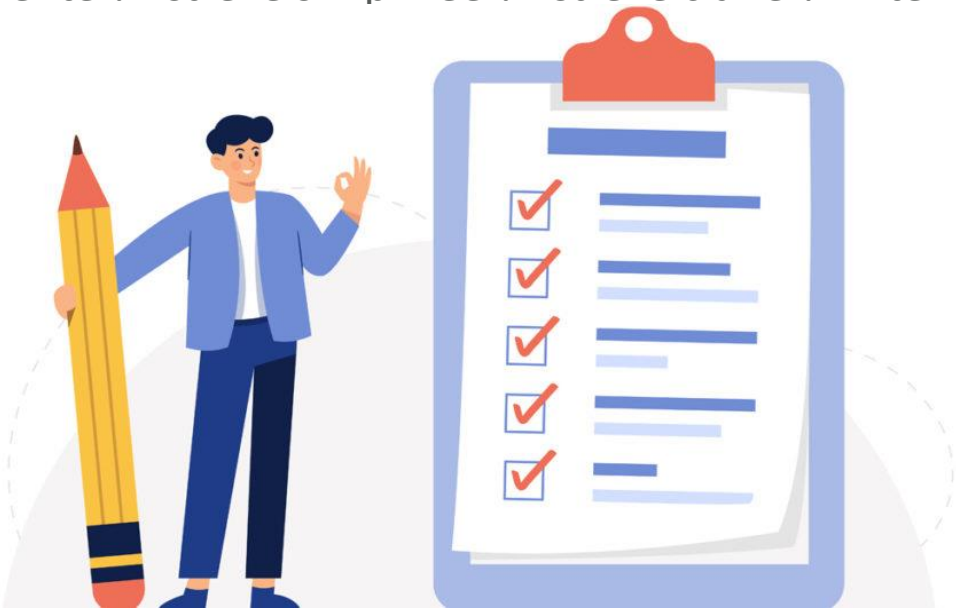
”

SONDAGE

Exprimez-vous
en répondant à la question posée
à côté du tchat

SUGGESTIONS POUR SON AUDIT

- ✓ Préparer l'audit de surveillance avec le guide de lecture en vigueur au jour de l'audit
- ✓ Préparer tous les éléments de preuve car les durées d'audit de chaque indicateur sont courtes (risque de planification d'un audit complémentaire)
- ✓ Être bien organisé et bien connaître son organisation pour trouver rapidement les éléments de preuve
- ✓ Toutes vos pratiques doivent être formalisées (notion de traçabilité)
- ✓ S'assurer que les processus présentés lors de l'audit initial sont bien mis en œuvre
- ✓ Prendre du recul sur votre organisation : est-elle pertinente ? Est-elle simplifiée ? Est-elle claire ? Eviter la compilation des dispositions.
- ✓ Dater et donner une version à vos dispositions



SUGGESTIONS POUR SON AUDIT

- ✓ Vérifier l'absence d'incohérences entre vos différents outils (incohérences entre l'information donnée au public et documents internes à la structure)
- ✓ Comprendre la logique de QUALIOPI et ses attendus
- ✓ Maîtriser (dans la mesure du possible) le vocabulaire de la formation
- ✓ Cerner et maîtriser (dans la mesure du possible) les différentes compétences que doit maîtriser un formateur : un formateur doit maîtriser deux métiers (son cœur de métier et celui de formateur)
- ✓ Ne pas stresser : QUALIOPI n'est pas un examen ; en cas de non-conformité constatée, l'organisme de formation dispose d'un délai pour se mettre en conformité
- ✓ Être dans une dynamique de veille permanente pour améliorer son offre
- ✓ Veiller à constater, enregistrer (c'est-à-dire tracer) et traiter les dysfonctionnements. Veiller à vérifier que les solutions/actions correctives prévues ont bien été appliquées. Privilégiez un tableau à remplir au fil de l'eau

VEILLE : POUR ALLER PLUS LOIN

Veille réglementaire (indicateur 23) :

- Centre inffo : https://www.centre-inffo.fr/
- Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion professionnelle : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/
- OPCO

Veille économique (indicateur 24) :

- Observatoire régional des métiers https://www.observatoire-des territoires.gouv.fr/partenaires/observatoire-regional-des-metiers
- Adhésions (branches professionnelles, syndicats)
- https://www.economie.gouv.fr/lettres-information#

VEILLE : POUR ALLER PLUS LOIN

Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques

https://www.emploi-store.fr/portail/services/coursEnLigneGratuitsTutoCom

https://www.mindomo.com/fr/mindmap/le-digital-dans-lactivite-de-formateur-427e3308477cf6e952b180559e57f1c6

carif oref
OCCITANIE

Merci pour votre attention !

virginie.hodin@cariforefoccitanie.fr

annepasselaigue@apsfe.fr

demande de rdv téléphonique par mail

www.cariforefoccitanie.fr
05 62 24 05 99

Membre du : Réseau des CARIF OREF