

# Qualiopi :

## Se préparer à l'audit de renouvellement

**LUNDI 27 MAI 2024**

**Animé par :**



Virginie HODIN – Chargée de mission, Pôle Animation et Professionnalisation

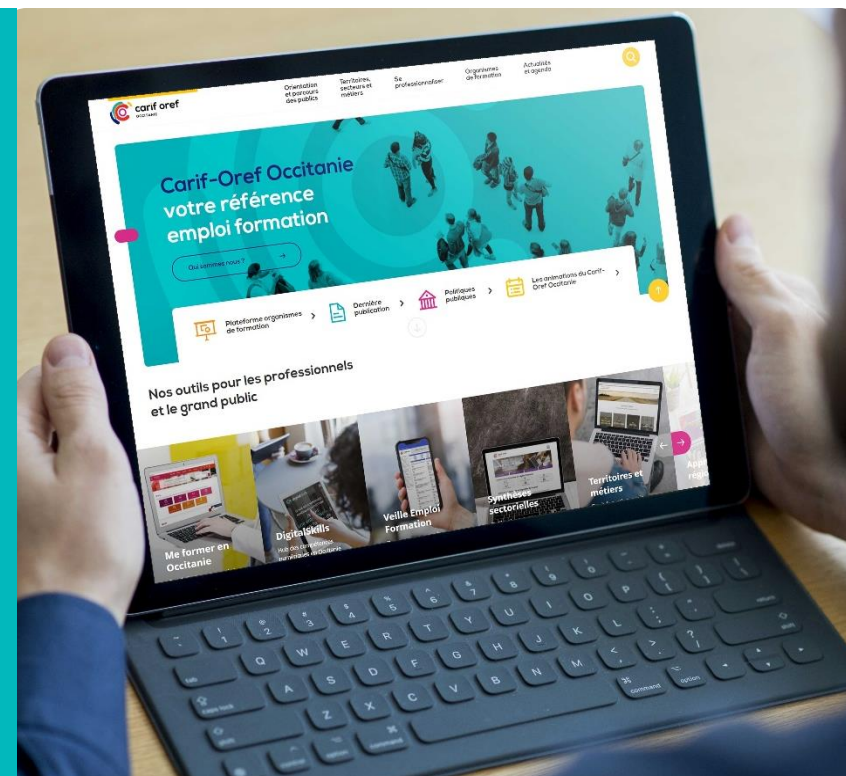
# LE CARIF-OREF OCCITANIE

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  
de professionnalisation  
du Carif-Oref Occitanie



Consulter

# ANIMATIONS 2024 SUR LA DÉMARCHE QUALITÉ EN FORMATION

« **Qualiopi** : nouveautés du guide de lecture V8 et focus sur l'accessibilité avec la Ressource Handicap Formation Occitanie »

« Sécuriser ses relations de **sous-traitance** en formation » [Supports et enregistrements sur la page Qualiopi](#)

« **Certif'Région** : présentation du label » [Support et enregistrement sur la page Certif'Région](#)

« **Handicap & Qualiopi** : bonnes pratiques pour répondre aux exigences de la certification Qualiopi »

« Développer une offre de formation inclusive : démarche & outil de la **Ressource Handicap Formation en Occitanie** »

[Supports et enregistrements sur la page Référents handicap](#)



« **Qualiopi** : Se préparer à son audit de renouvellement »

Aujourd'hui de 14h à 15h30

« **Veille & Qualiopi** : bonnes pratiques pour mettre en place et exploiter une veille »

Le lundi 17 juin 2024 de 14h à 15h30 [S'inscrire](#)

« **RSE/RSO & qualité** : comment la démarche qualité invite à déployer une démarche de responsabilité sociétale en organisme de formation ? »

Le lundi 7 octobre 2024 de 14h à 16h [S'inscrire](#)

Aperçu 2023 disponible sous format pdf et interactif



Chiffres clés 2024 (publication prochaine) :

**12 579 OF actifs au 1<sup>er</sup> janvier 2024 en Occitanie**

**11% des OF en France (3<sup>ème</sup> région de France)**

**52 % des OF occitans sont des structures individuelles**

**Augmentation continue du nombre d'OF**

Zoom sur les OF certifiés Qualiopi et évolutions 2023-24 :

**4 221 OF occitans certifiés soit 34%**

**+ 6 % d'OF certifiés Qualiopi entre 2023-2024**

**Evolution du nombre d'OF certifiés sur une seule catégorie :**

Formation +5% / Bilan + 24% / Apprentissage -18%

**Plus forte évolution pour les OF ayant 2 catégories :**

Formation + App. = +30% (extension de catégorie la plus fréquente)



**Le marché de la formation professionnelle en Occitanie > aperçu 2023**

Cliquez ici pour les données de l'Occitanie

Cliquez sur la carte pour les données départementales

L'Occitanie compte, en 2023, **11 913** organismes de formation actifs, et **1 995 325** stagiaires formés en 2021.

Les organismes de formation ont l'obligation de fournir tous les ans un Bilan pédagogique et financier (BPF) à la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS). Les BPF constituent une source d'information sur le marché de la formation, ils permettent d'en décrire les contours et de faire ressortir les tendances observées au sein de la région. Il alimente également, au niveau national, le jaune budgétaire.

Les chiffres présentés dans la Datavisualisation font état de l'offre de formation professionnelle en région et par département.

**Sont mises à disposition des données sur :**

- Le profil des Organismes de formation actifs en 2023 (situation au 2 janvier 2023) ;
- L'analyse des BPF 2021 pour les Organismes de formation dont le siège social est situé en Occitanie.

Pour aller plus loin dans la connaissance des organismes de formation et de leur activité, consultez l'étude sur « Le marché de la formation professionnelle en Occitanie »

Mise à jour : 07/2023

Pour télécharger la feuille active de la datavisualisation :

1. cliquez sur l'icône  dans la barre Tableau ci-dessous ;
2. choisissez le format de fichier souhaité ;
3. choisissez l'option « Cette vue » si vous téléchargez au format PDF ou PowerPoint.

Afficher dans Tableau Pu... Partager

[www.cariforefoccitanie.fr/territoires-secteurs-et-metiers/le-marche-de-la-formation-professionnelle/organismes-de-formation-occitanie](http://www.cariforefoccitanie.fr/territoires-secteurs-et-metiers/le-marche-de-la-formation-professionnelle/organismes-de-formation-occitanie)

**Fadila IGHIT**

Consultante, formatrice et auditrice  
Qualiopi

[contact@apsfe.fr](mailto:contact@apsfe.fr)



apsfe®



# 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. Nos 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 d'audits.



# SOMMAIRE

- 1. Audit de renouvellement : place dans le système Qualiopi, objectifs et modalités**
- 2. Indicateurs du référentiel national qualité : les points de vigilance**
- 3. Suggestions pour réussir son audit de renouvellement et être dans une logique d'amélioration continue sur le long terme**



“

Quel est le mot représentatif  
de votre état d'esprit  
en préparation de votre audit de  
renouvellement ?

”

## NUAGE DE MOTS



## 1. Audit de renouvellement : place dans le système Qualiopi, objectifs et modalités



# LE CYCLE DE CERTIFICATION QUALIOPi



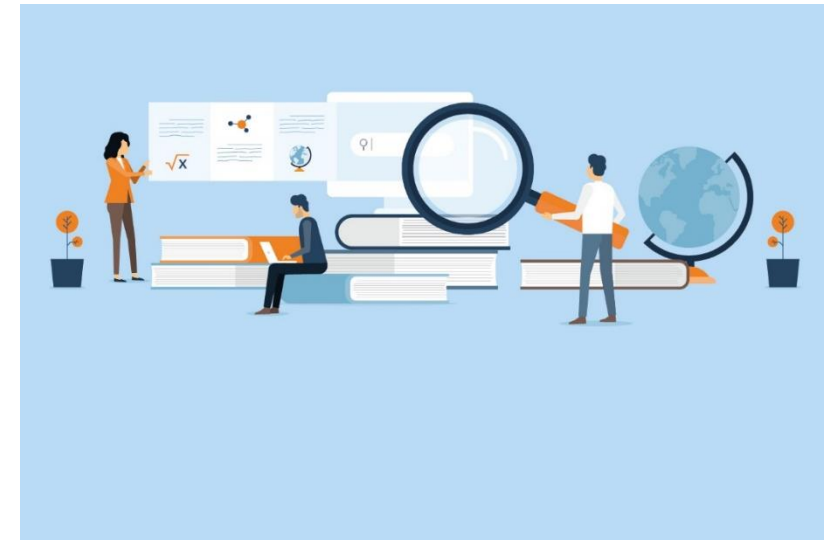
## L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT

Source : Arrêté du 31 mai 2023.

**L'audit de renouvellement doit être réalisé tous les 3 ans.**

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

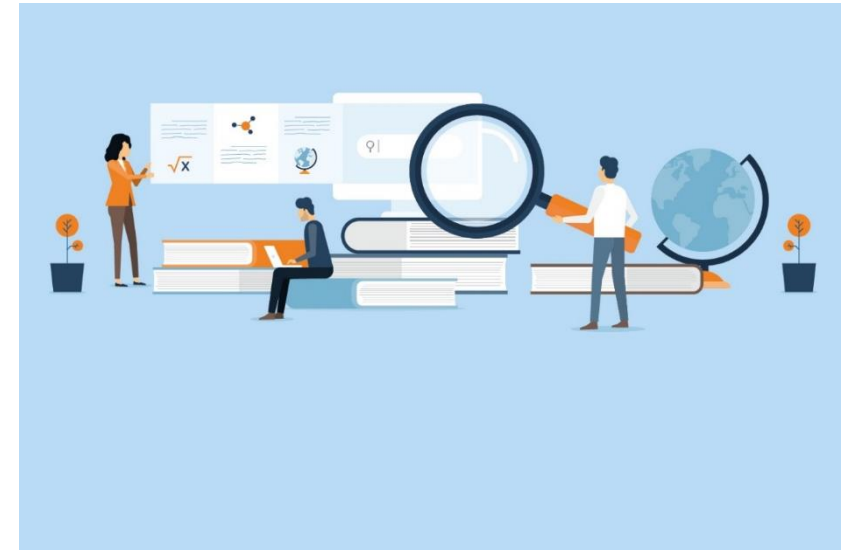
La programmation d'un audit de renouvellement au moins 4 mois avant la fin de validité du certificat est préconisé pour s'assurer que les non-conformités constatées seront levées avant la date d'expiration du certificat.



## LES MODALITES DE L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT

L'audit de renouvellement s'appuie sur les éléments suivants :

- L'organisme doit avoir mis en œuvre **une action dans son périmètre** pour pouvoir déclencher l'audit
- L'audit se déroule **obligatoirement sur site**
- La durée de l'audit de renouvellement est fonction du chiffre d'affaires de l'organisme, du nombre de sites audités et de la catégorie d'action visée
- Le montant de l'audit est proportionnel à sa durée



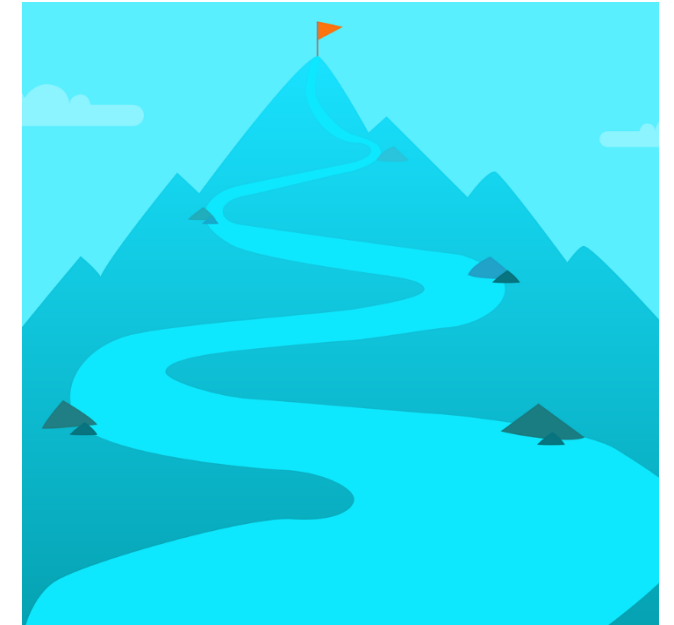
## LES OBJECTIFS DE L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT

- Vérifier la conformité du dispositif
- Vérifier la mise en œuvre des actions correctives selon les éventuelles non-conformités relevées lors de l'audit de surveillance
- Les éléments administratifs relatifs à l'organisme de formation



Vérifier le bon usage de la marque

- Vérifier l'affichage du certificat dans les locaux et/ou site internet
- Analyser les actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration continue



## L'EXTENSION DE PERIMETRE

### Etendre le périmètre de certification de l'activité de l'organisme à d'autres catégories d'actions : demander une extension de catégorie

- Un audit d'extension peut être réalisé soit dans le cadre d'un audit d'extension soit au moment de l'audit de renouvellement.
- La durée d'audit sera calculée en fonction.
- Vous serez considéré comme nouvel entrant sur cette nouvelle catégorie.

#### **4 types d'actions de formation couverts par QUALIOPI**

- Les actions de formation
- Les bilans de compétences
- Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- Les actions de formation par apprentissage

## L'EXTENSION DE PERIMETRE

Pour plus d'informations sur l'audit d'extension, contacter les organismes certificateurs.

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



# LES DURÉES 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	+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	

- **Tous les indicateurs seront audités (en lien avec la catégorie d'action concernée)**



**Périmètre et période d'antériorité** : peuvent être auditées toutes les actions de formation mises en œuvre depuis l'audit de surveillance

- **Etendue et caractéristique de l'échantillonnage** : proportionnel à la durée d'audit et représentatif de l'activité de l'organisme de formation (c'est l'auditeur qui réalise l'échantillonnage). L'auditeur va donc vérifier **les évolutions depuis l'audit de surveillance** (recours à la sous-traitance, activité exercée en sous-traitance, nouvelles formations, nouvelles modalités etc., formations certifiantes etc.).



- **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 matérielle est admis : l'organisme de formation démontre la conformité avec des preuves constatables** (preuves digitales, sous format papier, observations directes sur site (visite du plateau technique sur site....))



# QUESTIONS RÉPONSES

Nous posons les questions  
exprimées par tchat  
à nos intervenants

## 2. Indicateurs du référentiel national qualité : les points de vigilance





**Selon vous, quels sont les 5 indicateurs  
qui impliquent le plus de non- conformités ?**



## **NUAGE DE CHIFFRES**



**Taper le chiffre du 1<sup>er</sup> indicateur,  
puis le chiffre du second,  
jusqu'à avoir cité les 5 indicateurs**

Globalement, les organismes de formation ont intégré/compris les attendus du Référentiel National Qualité.



**UNE  
BONNE  
NOUVELLE**

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

### Ind 1. Information du public

- 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



#### **S'assurer de la mise à jour des informations**

- Tous les items doivent être mentionnés à défaut constat d'une non-conformité

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

### Ind 2. Indicateurs de résultats

- 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.6111-8 du code du travail)

### Ind 3. Taux d'obtention des certifications

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

### Ind 4. Analyse du besoin

- Analyse du besoin doit être réalisée dans tous les cas : l'organisme doit s'assurer que le bénéficiaire ne se trompe pas de formation.
- Un tour de table ne suffit pas à analyser ce besoin

### Ind 5. Objectifs de la prestation

Difficulté à démontrer le caractère évaluable : les grilles d'évaluation peuvent répondre à cette exigence.

### Ind 6. Contenus et modalités

Absence de trame pédagogique : l'organisme de formation doit démontrer de quelle manière il maîtrise le parcours de formation.

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

### Ind 7. Contenus et exigences

- 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

### Ind 8. Positionnement à l'entrée



#### L'organisme doit démontrer qu'il a vérifié les prérequis

- Des positionnements sont réalisés mais ne permettent pas de déterminer les acquis des stagiaires.

Animation « **Concevoir un outil de positionnement permettant de répondre à la démarche qualité** » [sur la page Qualiopi](#)



#### 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)

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

### Ind 9. Conditions de déroulement

Le règlement intérieur est obligatoire. Démontrer que les stagiaires ont pris connaissance du règlement intérieur

### Ind 10. Adaptation de la prestation

- Démontrer 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....)

➡ **Les mesures d'adaptation doivent être tracées**

### Ind 11. Atteinte des objectifs

➡ **C'est l'organisme de formation qui évalue l'atteinte des objectifs : l'auto-évaluation des stagiaires ne suffit pas.**

➡ **L'évaluation doit être formalisée**

➡ **L'évaluation mise en œuvre doit correspondre à celle communiquée au public à l'indicateur 1**

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

---

**Ind 17. Moyens humains et techniques**    Moyen humain : démontrer que les intervenants sont qualifiés pour mettre en œuvre la prestation

---

**Ind 18. Coordination des acteurs**    Prise en compte des prestataires externes

---

**Ind 19. Ressources pédagogiques**

- ➔ **Si les ressources sont remises en mains propres, un document doit tracer cette communication.**
- ➔ **Pour les formations en distanciel, mettre en place une assistance technique et pédagogique**

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

### Ind 21. Compétence des acteurs

- 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.

### Ind 22. Gestion de la compétence

- 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)

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

### Ind 23. Veille légale et réglementaire

#### La veille (se tenir à jour des évolutions) implique :

1. D'identifier les sources de veille pertinentes et fiables à jour
2. De récolter/sélectionner/analyser les informations utiles/pertinentes puis les organiser et les classer.
3. Démontrer son exploitation (qu'en avez-vous fait?) : quel est l'impact de cette veille sur vos pratiques, sur vos dispositions, vos contenus, votre organisation?

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

### Ind 23. Veille légale et réglementaire

Sa teneur : elle porte sur les règles en lien avec la réglementation de la formation professionnelle

La preuve de la veille :

Suggestion : faire un tableau de suivi de veille qui retrace toutes les données (source de veille, date et intitulé de l'article ou donnée collectée, synthèse/analyse et exploitation faite (soumettre les preuves matérielles des actions mises en œuvre)

Nouvelle exigence : la veille doit être communiquée en interne

Animation « **Veille & Qualiopi : bonnes pratiques pour mettre en place et exploiter une veille** » Lundi 17 juin de 14h à 15h30  
[S'inscrire](#)

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

### Ind 24. Veille des emplois et métiers

- C'est la veille qui porte sur le secteur d'activité de l'organisme de formation.

### Ind 25. Veille pédagogique et technologique

- 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

Animation « **Veille & Qualiopi : bonnes pratiques pour mettre en place et exploiter une veille** » Lundi 17 juin de 14h à 15h30  
[S'inscrire](#)

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

### Ind 26. Situation de handicap

Démontrer qu'une relation a été établie (échange de mails, participation à un webinaire...). Une liste de contacts ne suffit pas.

Animations sur le sujet du **handicap** [sur la page Référents handicap](#)

### Ind 27. Disposition de sous-traitance

➔ **Le donneur d'ordre doit S'ASSURER et VÉRIFIER que le sous-traitant respecte le RNQ**

Animation « **Sécuriser ses relations de sous-traitance en formation** » [sur la page Qualiopi](#)

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

### Ind 30. Recueil des appréciations

- Bien identifier toutes les parties prenantes
- Démontrer la mise en place d'un dispositif de relance

### Ind 31. Traitement des réclamations

Il y a une distinction entre réclamations, aléas et difficultés.

### Ind 32. Amélioration continue

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.



# QUESTIONS RÉPONSES

Nous posons les questions  
exprimées par tchat  
à nos intervenants

### 3. Suggestions pour réussir son audit de renouvellement et être dans une logique d'amélioration continue sur le long terme



“

Selon vous, quels sont les indicateurs  
qui sont source d'amélioration continue ?

”

## NUAGE DE CHIFFRES



Taper le chiffre de l'indicateur,  
puis recommencer

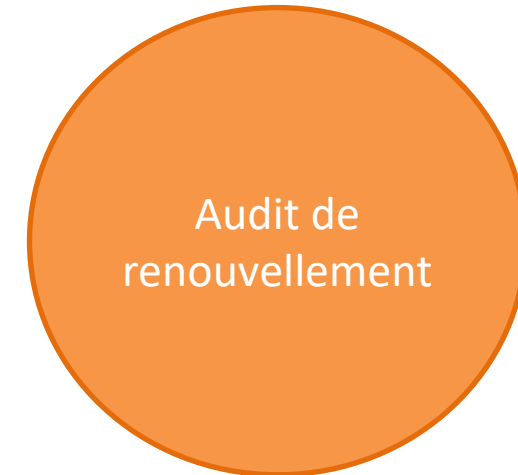
# LES AUDITS S'INSCRIVENT DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE



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'efficacité de ses dispositions.



## S'INSCRIRE DANS UNE LOGIQUE D'AMELIORATION CONTINUE

L'amélioration continue, c'est une mission du quotidien, qui fait partie intégrante de l'activité de l'entreprise.

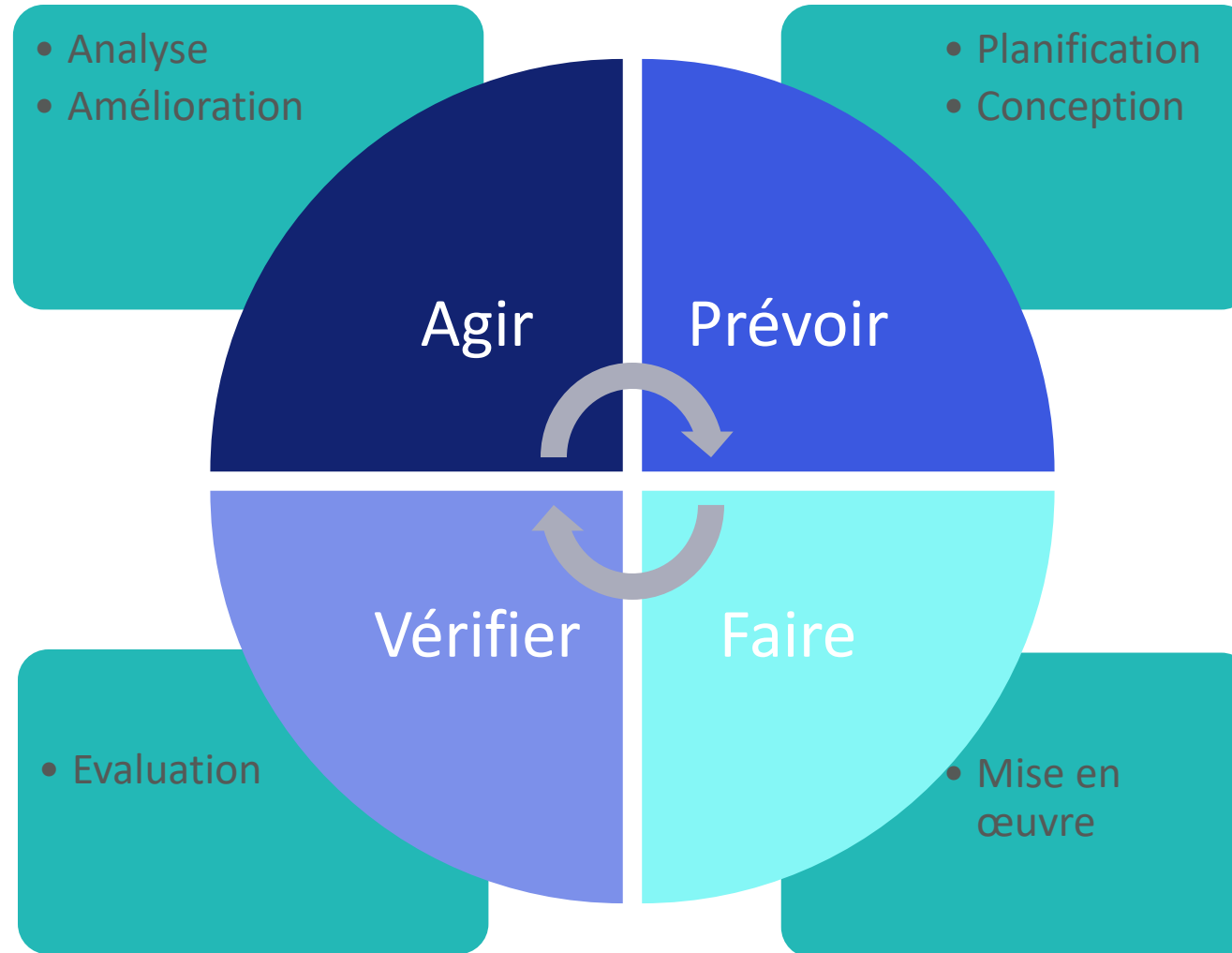
De quelle manière satisfaire les besoins des clients à travers son organisation et ses prestations?

**Comment gérer/mettre en place l'amélioration continue?**

**Quelques pistes de réflexion pour initier un processus d'amélioration continue.**



# S'INSCRIRE DANS UNE LOGIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE



## S'INSCRIRE DANS UNE LOGIQUE D'AMELIORATION CONTINUE

Le critère 7 qui réunit les indicateurs 30 à 32 va permettre à l'organisme de formation de recueillir les données/informations pour analyser/évaluer sa prestation/son organisation et initier des actions d'amélioration continue.

### **Indicateur 30 : recueil les appréciations des parties prenantes**

« Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées ».

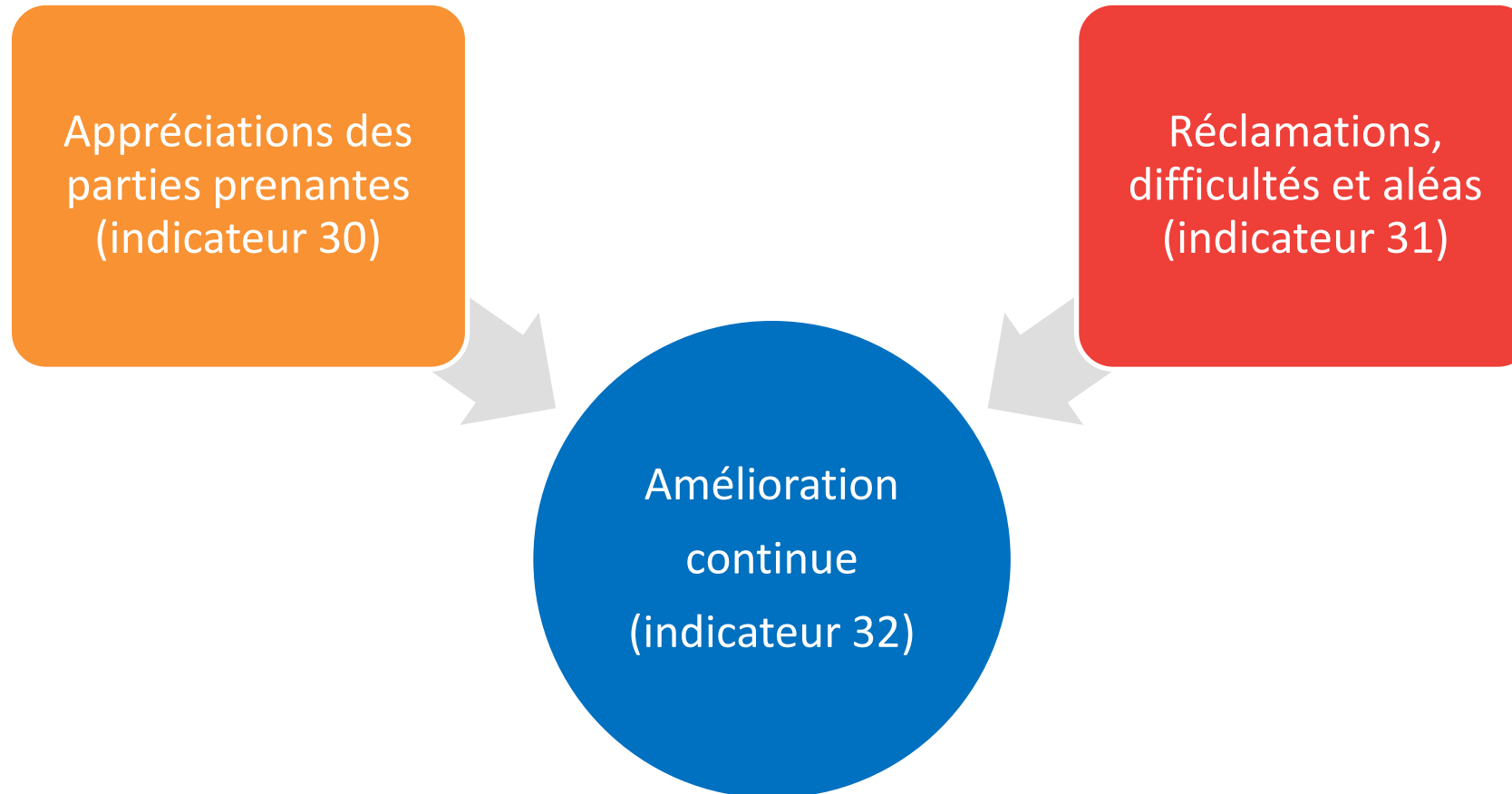
### **Indicateur 31 : traitement les aléas, difficultés et réclamations**

« Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation ».

### **Indicateur 32 : mise en œuvre d'actions d'amélioration continue**

« Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations ».

# S'INSCRIRE DANS UNE LOGIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE



### LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DE LA FORMATION

L'évaluation vise à **évaluer la satisfaction** pour assurer :

- un suivi qualitatif global des prestations
- démontrer la pertinence et la valeur de la formation
- améliorer la prochaine prestation (améliorer la qualité des programmes et l'organisation de la formation)
- vérifier la conformité des programmes aux diverses attentes, besoins
- développer ou tester des connaissances nouvelles

### Caractéristiques d'un dispositif d'évaluation de formation efficient :



- **Simplicité de gestion** : éviter les dispositifs lourds ou sophistiqués, trop consommateur de temps
- **Opérationnalité** : permettre d'effectuer des constats éclairants et de prendre des décisions (les éléments doivent être factuels)
- **Fréquence** de recueil pertinente
- Prévoir une **zone de libre expression** pour recueillir des suggestions d'amélioration (commentaires, suggestions..)
- Toujours se poser la question de la **plus-value**

## INDICATEUR 30 – RECUEIL DES APPRÉCIATIONS DES PARTIES PRENANTES

Le **QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**,  
un **outil simple** pour recueillir les appréciations  
des parties prenantes.



## LES APPRECIATIONS DES STAGIAIRES

- ✓ Une appréciation globale du stage
- ✓ Appréciation de l'adéquation et la formulation aux besoins et aux attentes des participants
- ✓ La qualité des contenus
- ✓ La qualité des méthodes et supports pédagogiques et de la documentation remise
- ✓ La prestation de l'animateur
- ✓ Les suggestions pour améliorer la prestation



### LES APPRÉCIATIONS DE L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Le contenu
- ✓ L'animation
- ✓ La gestion du groupe
- ✓ La pédagogie
- ✓ L'évaluation des acquis de l'apprenant



### LES APPRÉCIATIONS DES ENTREPRISES

- ✓ Les capacités transmises ont-elles été mises en œuvre?
- ✓ Les capacités ont-elles permis aux bénéficiaires de monter en compétences sur leur poste de travail (les objectifs d'évolution sont-ils atteints)
- ✓ Quels autres besoins ont surgi?



## LES APPRÉCIATIONS DES FINANCEURS

Les questions peuvent porter sur les items suivants :

- ✓ Complétude des documents transmis
- ✓ Respect des délais de communication des documents
- ✓ La qualité des échanges



**OPCO**  
opérateurs de compétences



## CE QU'IL FAUT FAIRE

- ✓ On identifie et on enregistre les dysfonctionnements qui impactent la qualité de la prestation
- ✓ On enregistre les actions correctives mises en œuvre et leurs effets



## INDICATEUR 31 : TRAITEMENT DES ALÉAS, DIFFICULTÉS ET RÉCLAMATIONS

**Quel outil pour conserver la mémoire et alimenter le processus d'amélioration continue** : élaborer un tableau sur Word ou Excel

ALÉAS ET DIFFICULTÉS	RÉCLAMATIONS
Date de survenance Description Action/solution mise en œuvre Date de clôture	Date d'accusé de réception Auteur la réclamation Description de la réclamation La ou les causes Les actions correctives mises en œuvre et leurs effets La date information du réclamant La date de clôture Les actions préventives.



Démontrer par des éléments matériellement vérifiables la mise en œuvre des actions

## INDICATEUR 32 : MESURES D'AMÉLIORATION CONTINUE

- ❑ Un recueil des appréciations et l'analyse des réclamations, difficultés et aléas permettent d'initier des axes d'amélioration continue.
  
- ❑ **La veille réalisée aux indicateurs 23 à 25** (elle est un outil de performance et de gestion de l'activité formation) permet :
  - ✓ D'anticiper et de s'adapter aux changements
  - ✓ D'anticiper les prochaines formations à concevoir
  - ✓ D'utiliser les dernières innovations pédagogiques et technologiques
  - ✓ De répondre aux besoins des futurs bénéficiaires
  - ✓ De Sécuriser juridiquement votre activité (être conforme aux exigences légales et réglementaires)
  
- ❑ **La démarche d'amélioration continue concerne chaque étape du pilotage de l'activité de l'organisme de formation**

## EXEMPLES CONCRETS DE PLANS D'ACTION

### Formaliser les actions par la mise en place un outil d'enregistrement et de suivi des actions d'amélioration continue

**Outil le plus simple : créer un tableau Word ou Excel des actions d'amélioration continue.**

- Date inscription : date à laquelle vous avez pris la décision de réaliser l'amélioration
- Origine : veille, appréciations, réclamations, aléa, etc
- Dysfonctionnement constaté
- Analyse des causes
- Actions correctives ou évolution : mesures prises, changements mis en œuvre
- Date mise en œuvre
- Évaluation : qualité de la mise en œuvre, les effets attendus sont-ils présents ?
- Date clôture
- Actions préventives

➔ Au jour de l'audit, l'organisme de formation doit démontrer par des éléments matériellement vérifiables la mise en œuvre des actions.

## EXEMPLES CONCRETS DE PLANS D'ACTION

### Formaliser les actions par la mise en place un outil d'enregistrement et de suivi des actions d'amélioration continue

**Outil le plus simple : créer un tableau Word ou Excel des actions d'amélioration continue.**

- Date inscription : date à laquelle vous avez pris la décision de réaliser l'amélioration
- Origine : veille, appréciations, réclamations, aléa, etc
- Dysfonctionnement constaté
- Analyse des causes
- Actions correctives ou évolution : mesures prises, changements mis en œuvre
- Date mise en œuvre
- Évaluation : qualité de la mise en œuvre, les effets attendus sont-ils présents ?
- Date clôture
- Actions préventives

➔ Au jour de l'audit, l'organisme de formation doit démontrer par des éléments matériellement vérifiables la mise en œuvre des actions.

# RECOMMANDATIONS POUR RÉUSSIR SON AUDIT DE RENOUVELLEMENT

## LES BONS REFLEXES

- > S'appuyer sur le **rapport de surveillance**
- > S'assurer que vous avez levé les non-conformités mineures
- > S'assurer que les dispositions mises en œuvre pour lever les non-conformités majeures ont bien été appliquées
- > Lister les **actions de formation mises en œuvre depuis l'audit précédent**



## LES BONS REFLEXES

- > Tenir à disposition toutes les **preuves matérielles** en lien avec chaque indicateur (
- > Mettre en place un outil qui permet de lister/représenter de manière ordonnée et exhaustive toutes les activités et tâches de l'organisme de formation (une activité par indicateur) et les dispositions mises en œuvre pour réaliser ces activités (qui constitue un outil de pilotage de l'amélioration continue)
- > Le cas échéant, créer un tableau Word ou Excel avec mention **pour chaque indicateur des éléments de preuves à soumettre au jour de l'audit.**



Un label avec et au-delà de Qualiopi



## Référentiel Certif'Région

1 critère / 12 indicateurs supplémentaires

Référentiel V6 incluant son guide de lecture

**Labellisation délivrée par la Région Occitanie** instance de labellisation



## Renouvellement Qualiopi avec le label Certif'Région

Planifiez le renouvellement de votre certification Qualiopi en rejoignant la démarche qualité Certif'Région !



[d'infos ici sur la page Certif'Région](#)



# Merci pour votre attention !



[virginie.hodin@cariforefoccitanie.fr](mailto:virginie.hodin@cariforefoccitanie.fr)



demande de rdv téléphonique  
par mail

apsfe<sup>®</sup>



[annepasselaigue@apsfe.fr](mailto:annepasselaigue@apsfe.fr)

[www.cariforefoccitanie.fr](http://www.cariforefoccitanie.fr)

 05 62 24 05 99



Membre du :  
Réseau des  
**CARIF OREF**

