



Instance de labellisation

Référentiel de labellisation qualité



Guide de lecture Version 8

Préambule

La Loi « Avenir professionnel » Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 (article 6) engage les prestataires accompagnant le développement des compétences (PAC) à disposer, à compter du 1er janvier 2022 (Ordonnance n°2020-387 du 1er avril 2020), d'une certification nationale qualité identifiable sous la marque « QUALIOPI », et obtenue après un audit de conformité au référentiel national qualité.

Cette certification est identique pour tous les prestataires, avec quelques indicateurs spécifiques, selon le type d'actions : formation, bilan de compétences, accompagnement VAE, apprentissage. Les organismes de formation qui détiennent ce certificat sont déclarés remplir les conditions requises pour être reconnus "de qualité" par les financeurs publics.

La loi prévoit également, que la délivrance de la certification peut être effectuée par une Instance de Labellisation reconnue par France Compétences.

La Région Occitanie est reconnue Instance de Labellisation par France Compétences depuis le 23 décembre 2019. Cette reconnaissance, valable pour une période de trois ans, a été renouvelée par France Compétences le 18 décembre 2025.

La Région Occitanie/Instance de labellisation et ses partenaires proposent aux organismes un label qualité intitulé Certif'Région. Ce label qualité est composé de 8 critères reprenant les 7 critères/33 indicateurs Qualiopi et d'1 critère/12 indicateurs Certif'Région. Le label est délivré après un audit de conformité au référentiel Certif'Région.

Le référentiel initial a été validé en date du 13/03/2020, lors du comité plénier, par les partenaires en Région Occitanie, et sous l'appellation "Certif'Région". L'audit est réalisé par 2 auditeurs indépendants, référencés par la Région Occitanie.

Les textes de référence pour la qualité :

1. Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
2. Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
3. 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
4. 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
5. Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
6. Arrêté du 24 juillet 2020 relatif aux modalités d'audits associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.
7. Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation
8. Décret n°2023-1275 du 27 décembre 2023 relatif à la Validation des Acquis de l'Expérience
9. Décret n°2023-1350 du 28 décembre 2023 portant diverses mesures au Compte Personnel de Formation ainsi qu'au Bilan de Compétences et visant à lutter contre la fraude à ce compte et à interdire le démarchage des titulaires
10. Décret n°2023-1396 du 28 décembre 2023 relatif à l'activité des organismes certificateurs et au contrôle exercé par les organismes financeurs en matière de formation professionnelle
11. Arrêté du 30 avril 2024 relatif au bilan des organismes certificateurs et au contrôle de service fait des organismes financeurs en matière de formation professionnelle
12. Décret n°2026-728 du 1^{er} août 2026 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
13. Guide de lecture du Référentiel national qualité - site du Ministère du travail : <https://travail-emploi.gouv.fr/referentiel-national-qualite-guide-de-lecture-qualiopi>

Organisation du guide

Dans ce guide, vous accédez à la version 7 du référentiel Certif'Région. Cette version comprend :

1-La liste des indicateurs qualité :

Les 33 indicateurs et 7 critères formant Certif'Région/Qualiopi sont rappelés comme la « base socle » Qualiopi

2-Guide de lecture Certif'Région : Les indicateurs et critères supplémentaires et spécifiques au référentiel Certif'Région sont précisés

Annexes

Ce guide comprend également 3 annexes précisant la réglementation en vigueur :

- [Annexe 1-Catégories d'application des indicateurs spécifiques Certif'Région](#)
- [Annexe 2-Rappel des catégories d'application des indicateurs Qualiopi](#)
- [Annexe 3-Historique des modifications du référentiel Certif'Région](#)

1-Liste des indicateurs qualité

La liste des indicateurs qualité inclut les indicateurs du référentiel national qualité (en noir) et les indicateurs spécifiques supplémentaires Certif'Région (en orange).

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

1. Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, *type de reconnaissance de la formation délivrée, durée, modalités pédagogiques et de financements*, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, *accessibilité en situation de handicap. Sa communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, les modalités pédagogiques, le financement des formations, les droits ou l'absence de droits de poursuite d'études conférés par la formation préparée.*
2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis *en précisant de manière transparente leurs modalités de calcul ou en s'appuyant sur des dispositifs existants.*
3. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours, *en particulier les poursuites d'études* et les débouchés.

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

4. Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
5. Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6. Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
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 *et peut prouver sa capacité à assurer cette certification, y compris en qualité d'organisme habilité.*
8. Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
- A. *Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.*
- B. *Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.*

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

9. Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
10. Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11. Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.

12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. *Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.*
13. Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté. *Il dispose d'une procédure de traitement sans délai des situations de rupture liées à des difficultés, violences ou discriminations subies par l'apprenant en formation ou dans l'entreprise d'accueil.*
15. Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel *de manière renforcée lorsqu'ils sont mineurs. Il les informe des dispositifs d'accompagnement, de prévention et de signalement des situations de violences, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes et de discriminations, ainsi que des interlocuteurs susceptibles de les accompagner. Il communique les coordonnées du médiateur de l'apprentissage et veille à signaler les dysfonctionnements à l'inspection du travail.*
16. Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.
- C. *Après un processus maîtrisé d'évaluation, le prestataire propose l'attribution d'open badges et/ou a minima une attestation d'acquis de fin de formation.*
- D. *Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance ou des périodes de formation en situation de travail, un ou plusieurs référent(s) suivi en entreprise est (sont) désigné(s) et missionné(s).*

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

17. Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
18. Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).
19. Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. *Lorsque des modules pédagogiques sont réalisés à distance, le prestataire vérifie l'effectivité de leur suivi par les apprenants. Au-delà d'un nombre d'intervenants par formation, fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire dispose d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants.*
20. Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement. *Il s'assure de la qualité du pilotage de la formation, de la participation des apprentis, formateurs et entreprises à sa gouvernance. Lorsque la proportion d'heures d'enseignement*

réalisées par des intervenants permanents est inférieure à un seuil fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire s'assure de la mise en œuvre des modalités renforcées de supervision pédagogique et de contrôle de la qualité des interventions.

- E. Les locaux permettent l'accueil des bénéficiaires dans des bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.
- F. La maintenance et le renouvellement des équipements sont assurés.
- G. Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire.

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

- 21. Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
- 22. Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

- 23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
- 24. Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
- 25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
- 26. Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
- 27. Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel *et en assure la traçabilité dans les contrats de sous-traitance.*
- 28. Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
- 29. Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.
- H. La direction de l'opérateur de formation est engagée dans une démarche d'accessibilité de son offre de formation aux personnes en situation de handicap. Elle a nommé un référent handicap, formé par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et actualise ses connaissances régulièrement.

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

- 30. Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (*le cas échéant*), équipes pédagogiques et entreprise concernées.
- 31. Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, *ainsi que* des aléas survenus en cours de prestation.
- 32. Le prestataire *met en place une démarche d'amélioration continue* à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, *ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées*.
- 33. Le prestataire *met en place un dispositif d'évaluation des contenus et des enseignements par les apprenants, distinct du recueil général de satisfaction, dont les résultats sont partagés avec les équipes pédagogiques et donnent lieu à la formalisation d'une démarche d'amélioration continue, dont il mesure périodiquement l'efficacité*.

Critère 8 : Pilotage et suivi de la démarche qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec une stratégie RSE/RSO

- I. Un référent qualité et un référent RSE/RSO sont désignés et impliqués dans la démarche d'amélioration continue.
- J. Une gestion des documents est organisée.
- K. Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel.
- L. Le prestataire évalue l'efficacité de sa démarche qualité et s'engage sur la mise en place d'une stratégie RSE/RSO.

2-Guide de lecture indicateurs Certif'Région

Les 4 catégories d'application du label

Le référentiel Certif'Région s'applique à tous les organismes qui, quelles que soient leur forme juridique et leur domaine de compétences, dispensent des :

- Actions de formation professionnelle continue (AF),
- Actions de bilan de compétences (BC),
- Actions d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE),
- Formations en apprentissage (CFA).

L'organisme indique lors du dépôt du dossier de candidature les catégories d'actions qu'il souhaite faire auditer. Le label ne sera valide que sur la(les) catégorie(s) auditée(s). Dans le cas où l'organisme possède un certificat Qualiopi en cours de validité, le label portera sur les mêmes catégories.

Pour chaque indicateur, vous aurez les indications suivantes

- Le niveau attendu du prestataire permettant de valider l'indicateur ;
- Des exemples de preuves ;
- Des précisions, notamment en fonction des catégories d'actions (action de formation, bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience, apprentissage) ou concernant les formations certifiantes ;
- Une information en cas de sous-traitance.

Les non-conformités dans l'échantillonnage audité

Une non-conformité Majeure est caractérisée en cas de non-respect total du niveau attendu de l'indicateur et/ou d'une absence totale de traçabilité d'éléments de preuve.

Une non-conformité mineure est caractérisée en cas de non-respect partiel du niveau attendu de l'indicateur et/ou d'un défaut ponctuel et/ou non répétitif dans les éléments de preuve apportés.

Les nouveaux entrants

Sont considérés comme nouveaux entrants les organismes dans leur première année d'activité formation ou qui débutent une activité sur une nouvelle catégorie d'actions.

Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26, 32, C, K, L du référentiel font l'objet de modalités d'audit adaptées, détaillées dans le présent guide.

Pour ces indicateurs, l'auditeur vérifie la formalisation du processus à l'audit initial, et leur mise en œuvre effective à l'audit de surveillance.

Cas de la sous-traitance

Pour les actions mises en œuvre pour le compte d'un autre organisme, **la vérification des indicateurs auprès de l'organisme sous-traitant audité** sera effectuée en fonction des missions qui lui ont été confiées. Ainsi, la Loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires précise qu'un organisme « peut **confier à un sous-traitant, par contrat** et sous sa responsabilité, **l'exécution des actions** »

L'article R. 6333-6-2 applicable au 1er avril 2024 précise que le **contrat de sous-traitance** prévu au premier alinéa de l'article L. 6323-9-2 est **conclu par écrit** entre l'organisme et un sous-traitant pour formaliser les missions confiées à ce dernier. Il **doit mentionner les missions exercées au titre de l'intervention confiée**, le contenu et la sanction de la formation, les moyens mobilisés, les conditions de réalisation et le suivi de l'action, sa durée, la période de réalisation ainsi que le montant de la prestation. Les **indicateurs Qualiopi et Certif'Région concernés par la sous-traitance sont mentionnés dans les guides de lecture correspondant**. L'auditeur vérifie le respect des indicateurs applicables en fonction des missions confiées au sous-traitant. En l'absence de contrat permettant d'identifier ces missions, l'auditeur vérifie l'ensemble des indicateurs applicables à la catégorie d'action concernée.

CRITÈRE 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

A. Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer qu'avant de répondre à un appel d'offre/à projet/commandes d'entreprises, le prestataire s'assure de sa capacité à mettre en œuvre le projet présenté.

Exemples d'éléments de preuve

Une personne compétente et/ou qualifiée et/ou spécialisée identifiable par les financeurs ;
Analyse des moyens humains, matériels.

Les critères de détermination de la faisabilité sont définis et exhaustifs :

- Analyse des compétences nécessaires et disponibles en interne,
- Analyse des équipements et matériels pédagogiques nécessaires et disponibles
- Analyse du partenariat d'entreprise nécessaire et existant en interne,
- Besoin en intervenants extérieurs, de mise en œuvre de partenariats / de sous-traitance / de co-traitance...

Un outil formel d'analyse de faisabilité existe

Exemples de preuves pour la VAE : analyse de faisabilité du positionnement de l'organisme en tant qu'accompagnateur sur les certifications ou en tant qu'architecte accompagnateur de parcours (AAP généraliste / AAP de filière / AAP expert de branche pour la plateforme France VAE)

Exemples de preuves pour l'apprentissage : note d'opportunité, projet d'investissement, projet d'établissement, compte-rendu de conseil de perfectionnement.

CRITÈRE 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
B. Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.	Démontrer quelle est la méthodologie déployée pour répondre à un appel d'offre/à projet/commandes d'entreprises.

Exemples d'éléments de preuve

Procédure pour sécuriser la conception d'une offre de formation.

Contenu de la réponse : reformulation de la demande ; le (ou les) objectif(s) de la prestation ; les contenus ; les modalités d'intervention et de suivi de la prestation ; les modalités de reconnaissance et de validation des acquis en fin de formation ; le profil et les compétences des intervenants ; la description des équipements et supports ; le(s) lieu(x) de déroulement de la prestation ; les modalités et critères d'évaluation de la prestation ; la durée et le calendrier de mise en œuvre ; le tarif et les conditions financières.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

C. Après un processus maîtrisé d'évaluation, le prestataire propose l'attribution d'open badges et/ou a minima une attestation d'acquis de fin de formation.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le prestataire définit des modalités d'évaluation des acquis de la prestation en lien avec les objectifs.
Démontrer que le prestataire met en place des modalités d'évaluation des soft skills (compétences transversales), propose l'évaluation de soft skills aux commanditaires de formation et met en œuvre, le cas échéant.

Exemples d'éléments de preuve

Badge(s) attestant d'une ou plusieurs compétences acquises, et/ou attestation d'acquis de fin de formation mentionnant les objectifs, la durée et la nature de la prestation de formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Portefeuille des compétences acquises pour les formations non certifiantes et non qualifiantes et a minima pour les bénéficiaires en cas d'échec à l'examen ou de validation partielle.

Trace de la proposition d'évaluation de soft-skills auprès des commanditaires

Nouvel entrant : Les exigences attendues sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l'audit de surveillance.

Sous-traitance : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance, l'indicateur est applicable uniquement si le donneur d'ordre l'a précisé dans le contrat de sous-traitance.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

D. Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance ou des périodes de formation en situation de travail, un ou plusieurs référent(s) suivi en entreprise est (sont) désigné(s) et missionné(s).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer qu'un interlocuteur / référent connu est désigné et missionné, en charge du processus formalisé d'articulation des apprentissages centre/entreprise.
Il coordonne et vérifie les apprentissages.

Exemples d'éléments de preuve

Référent désigné, identifié et connu des bénéficiaires, du personnel, des financeurs, de l'entreprise d'accueil

Mission du référent établie et connue des bénéficiaires et de l'entreprise d'accueil

Documents attestant de l'activité effective des chargés de relation « entreprises » en matière de coordination entre formations

Sous-traitance : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance, l'indicateur est applicable uniquement si le donneur d'ordre l'a précisé dans le contrat de sous-traitance.

CRITÈRE 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

E. Les locaux permettent l'accueil de bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les locaux du prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur relative à sa catégorie ERP, et qu'ils sont de nature à accueillir les bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations.

Exemples d'éléments de preuve

Registre Sécurité / Contrôles réglementaires

Affichage des plans de sécurité/ Extincteurs / Eclairage « sortie de secours »

Exercices d'évacuation régulièrement menés et enregistrés

Formation du personnel à la conduite à tenir en cas d'incendie et à la manipulation des moyens de secours, le cas échéant

Avis de la commission de sécurité (sauf ERP5)

Points de vigilance particuliers : Luminosité / Eclairage – Propreté – Confort thermique – Rapport entre surface et nombre de personnes – volume sonore – Vétusté

NB : Si le prestataire loue des locaux, la conformité aux réglementations en vigueur est clairement définie dans le contrat correspondant (contrat de location des salles de formation, preuves de conformité du prestataire...)

Glossaire

ERP : Etablissement Recevant du Public

Exemple : ERP5R (salles de formation, centre de ressources)

Sous-traitance : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance, l'indicateur est applicable uniquement si le donneur d'ordre l'a précisé dans le contrat de sous-traitance.

CRITÈRE 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)	NIVEAU ATTENDU
F. La maintenance et le renouvellement des équipements sont assurés.	Démontrer que les équipements pédagogiques, plateaux techniques sont entretenus et garantissent la sécurité et un bon fonctionnement pour les bénéficiaires et les personnels.

Exemples d'éléments de preuve

Référent pour la maintenance

Plan d'entretien interne des matériels et équipements pédagogiques ou contrat de maintenance avec des prestataires externes

Respect des fréquences d'intervention

Visites de conformité et de maintenance des équipements tracées

NB : Si le prestataire loue des plateaux techniques, la sécurité et le bon fonctionnement des équipements est clairement définie dans le contrat correspondant (preuves de l'entretien, des visites de conformité et de maintenance)

Sous-traitance : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance, l'indicateur est applicable uniquement si le donneur d'ordre l'a précisé dans le contrat de sous-traitance.

CRITÈRE 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

G. Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les équipements de formation à distance proposés par les prestataires garantissent la protection des données personnelles et du droit à l'image et qu'ils sont de nature à accueillir les bénéficiaires et communiquer avec eux dans de bonnes conditions.

Exemples d'éléments de preuve

Un délégué à la protection des données est désigné afin de pouvoir garantir les bonnes conditions de réalisation des prestations et d'utilisation

Un protocole d'accès et droit d'accès aux données est remis aux bénéficiaires. Le protocole comprendra également, un volet permettant de vérifier la conformité d'accès aux multimédias par le bénéficiaire

La durée de stockage et de conservation des données est précisée

Sous-traitance : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance, l'indicateur est applicable uniquement si le donneur d'ordre l'a précisé dans le contrat de sous-traitance.

CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

H. La direction de l'opérateur de formation est engagée dans une démarche d'accessibilité de son offre de formation aux personnes en situation de handicap. Elle a nommé un référent handicap, formé par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et actualise ses connaissances régulièrement.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer qu'une démarche d'accessibilité de son offre de formation aux personnes en situation de handicap est mise en œuvre. Elle comporte :

- l'engagement de la Direction dans la mise en œuvre des missions du référent handicap ;
- la mise en œuvre des missions de repérage et d'accompagnement des personnes en situation de handicap ;
- la constitution d'un « groupe projet accessibilité en vue de la signature de la charte accessibilité proposée par AGEFIPH Occitanie

Exemples d'éléments de preuve

Attestation de formation du référent handicap, puis attestation d'actualisation (atelier de professionnalisation proposé par RHF Occitanie)

Outils mis en place par le référent handicap :

- Document de communication d'informations relatives aux différents dispositifs pour le public en situation de handicap (plaquette, site web, entretien avec le référent handicap...)
- Document de recueil des besoins de la personne en situation de handicap / des partenaires déjà mobilisés ou mobilisables / des solutions et adaptations proposées
- Document de suivi individuel des apprenants en situation de handicap (entretiens individualisés pour le suivi des solutions mises en place en relation avec les partenaires mobilisés, adaptations à réaliser...)
- Document de sensibilisation à l'animation des équipes sur la question du handicap
- Bilan d'activité du référent handicap : bilan quantitatif et qualitatif des parcours adaptés et définition d'un Plan d'amélioration

Démarche d'accessibilité de son offre de formation :

- Compte-rendu de réunion du groupe projet accessibilité
- Charte régionale d'accessibilité AGEFIPH signée
- Grille d'auto-évaluation du niveau d'accessibilité des formations complétée
- Plan d'actions annuel coconstruit avec le groupe projet accessibilité

CRITÈRE 8 : Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec une stratégie RSE/RSO

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

I. Un référent qualité et un référent RSE/RSO sont désignés et impliqués dans la démarche d'amélioration continue.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'engagement de la direction dans la mise en œuvre des missions des référents qualité et RSE/RSO.

Exemples d'éléments de preuve

Référents qualité et RSE/RSO désignés, identifiés et connus du personnel

Référents positionnés sur l'organigramme

Missions et rôles du référent formalisés dans une fiche mission :

Pour référent qualité :

- Suivi de la maîtrise des documents
- Suivi des audits internes
- Mise en place, coordination, suivi et animation du plan d'actions

Pour référent RSE/RSO :

- Sensibilisation des équipes aux enjeux de la RSE/RSO
- Outils de veille RSE/RSO, exploitation et diffusion en interne
- Animation du comité de pilotage RSE/RSO
- Coordination, suivi et animation du plan d'actions découlant de la stratégie RSE/RSO validée

Ressources allouées aux référents qualité et RSE/RSO :

- Temps de travail dédié (individuels, collectifs, avec la direction...)
- Professionnalisation et/ou formation sur les thématiques RSE/RSO

CRITÈRE 8 : Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec une stratégie RSE/RSO

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

J. Une gestion des documents est organisée.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer qu'un système documentaire est tenu à jour.

Exemples d'éléments de preuve

Liste des documents (procédures, enregistrements, instructions...)

Indexation des documents (exemple : GED...)

Communication en interne

Modalités d'accès aux documents définies

CRITÈRE 8 : Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec une stratégie RSE/RSO

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

K. Le prestataire réalise annuellement un audit interne des exigences du présent référentiel.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le prestataire réalise une auto-évaluation des exigences du présent référentiel dans un cadre collectif associant le personnel.

Exemples d'éléments de preuve

Auditeurs internes qualifiés
Programme d'audit interne
Rapport d'audit interne
Actions d'amélioration suite aux écarts identifiés

Nouvel entrant : Les exigences attendues sont pré-identifiées au moment de l'audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l'audit de surveillance.

CRITÈRE 8 : Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec une stratégie RSE/RSO

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

L. Le prestataire évalue l'efficacité de sa démarche qualité et s'engage sur la mise en place d'une stratégie RSE/RSO.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le prestataire dispose d'indicateurs qualité pour mesurer l'efficacité des actions d'amélioration continue mises en œuvre, en identifiant et en intégrant des actions de RSE/RSO.

Exemples d'éléments de preuve

Tableau de bord des indicateurs des prestations délivrées suivi et tenu à jour (indicateurs et objectifs associés) : indicateurs de résultats, indicateurs d'appréciation des parties prenantes... Animation a minima d'une réunion annuelle d'analyse des tendances des résultats des indicateurs, CR formalisé.

Réflexion sur les actions à entreprendre pour l'amélioration des pratiques et plan d'amélioration défini et suivi : Responsable, délai prévisionnel de mise en place des actions.

Compte-rendu du travail de réflexion sur les enjeux RSE/RSO et les impacts des activités de l'organisme sur ses parties prenantes : identification du comité de pilotage et du référent RSE/RSO, calendrier de travail incluant diagnostic, actions de sensibilisation et dialogues avec les parties prenantes

Document formalisant la stratégie RSE/RSO et priorisant des enjeux et engagements propres à l'organisme en matière de RSE/RSO

Plan d'actions intégrant ces engagements et les indicateurs associés.

Type d'actions pouvant être engagées par étapes :

- Intégration a minima d'une action en faveur de l'égalité professionnelle F/H en direction des apprenants

- Intégration et promotion de modules éco-responsables de sensibilisation et/ou de formation (théoriques et/ou de gestes métiers) dans l'offre de services

- Réflexion sur l'écoconception de formations

Labels ou certifications RSE/RSO : Label LUCIE, ISO 26000, label Engagé RSE, label DD&RS, Ecovadis...

Nouvel entrant : Les exigences attendues sont pré-identifiées au moment de l'audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l'audit de surveillance.

Annexes

Annexe 1 - Catégories d'application des indicateurs spécifiques Certif'Région

Indicateurs Certif'Région	OF	CBC	VAE	CFA
A. Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.	X	X	X	X
B. Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.	X	X	X	X
C. Après un processus maîtrisé d'évaluation, le prestataire propose l'attribution d'open badges et/ou a minima une attestation d'acquis de fin de formation.	X			X
D. Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance ou des périodes de formation en situation de travail, un ou plusieurs référent(s) suivi en entreprise est (sont) désigné(s) et missionné(s).	X			X
E. Les locaux permettent l'accueil des bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.	X	X	X	X
F. La maintenance et le renouvellement des équipements sont assurés.	X			X
G. Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire.	X	X	X	X
H. La direction de l'opérateur de formation est engagée dans une démarche d'accessibilité de son offre de formation aux personnes en situation de handicap. Elle a nommé un référent handicap, formé par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et actualise ses connaissances régulièrement.	X	X	X	X
I. Un référent qualité et un référent RSE/RSO sont désignés et impliqués dans la démarche d'amélioration continue.	X	X	X	X
J. Une gestion des documents est organisée.	X	X	X	X
K. Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel.	X	X	X	X
L. Le prestataire évalue l'efficacité de sa démarche qualité et s'engage sur la mise en place d'une stratégie RSE/RSO.	X	X	X	X

Annexe 2 - Rappel des catégories d'application des indicateurs Qualiopi

Indicateurs Qualiopi	OF	CBC	VAE	CFA
1. Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, type de reconnaissance de la formation délivrée, durée, modalités pédagogiques et de financements, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap. Sa communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, les modalités pédagogiques, le financement des formations, les droits ou l'absence de droits de poursuite d'études conférés par la formation préparée.	X	X	X	X
2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis en précisant de manière transparente leurs modalités de calcul ou en s'appuyant sur des dispositifs existants.	X	X	X	X
3. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours, en particulier les poursuites d'études, et les débouchés.	X		X	X
4. Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s).	X	X	X	X
5. Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	X	X	X	X
6. Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	X	X	X	X
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 et peut prouver sa capacité à assurer cette certification, y compris en qualité d'organisme habilité	X			X
8. Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	X			X
9. Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	X	X	X	X
10. Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	X	X	X	X
11. Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	X	X	X	X
12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.	X	X	X	X
13. Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.	X			X
14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté. Il dispose d'une procédure de traitement sans délai des situations de rupture liées à des difficultés, violences ou discriminations subies par l'apprenant en formation ou dans l'entreprise d'accueil.				X
15. Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel, de manière renforcée lorsqu'ils sont mineurs. Il les informe des dispositifs d'accompagnement, de prévention et de signalement des situations de violences, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes et de discriminations, ainsi que des interlocuteurs susceptibles de les accompagner. Il communique les coordonnées du médiateur de l'apprentissage et veille à signaler les dysfonctionnements à l'inspection du travail.				X

16. Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.	X		X	X
17. Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...).	X	X	X	X
18. Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).	X	X	X	X
19. Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. Lorsque des modules pédagogiques sont réalisés à distance, le prestataire vérifie l'effectivité de leur suivi par les apprenants. Au-delà d'un nombre d'intervenants par formation, fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire dispose d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants	X	X	X	X
20. Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement. Il s'assure de la qualité du pilotage de la formation, de la participation des apprentis, formateurs et entreprises à sa gouvernance. Lorsque la proportion d'heures d'enseignement réalisées par des intervenants permanents est inférieure à un seuil fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire s'assure de la mise en œuvre de modalités renforcées de supervision pédagogique et de contrôle de la qualité des interventions.				X
21. Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ ou externes, adaptées aux prestations.	X	X	X	X
22. Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.	X	X	X	X
23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	X	X	X	X
24. Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.	X	X	X	X
25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	X	X	X	X
26. Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.	X	X	X	X
27. Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel et en assure la traçabilité dans les contrats de sous-traitance.	X	X	X	X
28. Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.	X			X
29. Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.				X
30. Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (le cas échéant), équipes pédagogiques et entreprises concernées.	X	X	X	X
31. Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières ainsi que des aléas survenus en cours de prestation.	X	X	X	X
32. Le prestataire met en place une démarche d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées.	X	X	X	X
33. Le prestataire met en place un dispositif d'évaluation des contenus et des enseignements par les apprenants, distinct du recueil général de satisfaction, dont les résultats sont partagés avec les équipes pédagogiques et donnent lieu à la formalisation d'une démarche d'amélioration continue, dont il mesure périodiquement l'efficacité.				X

Annexe 3 - Historique des modifications du référentiel Certif'Région

Comité de pilotage du 13 mars 2020

- Les 7 critères sont ceux du référentiel national Qualiopi + 1 critère spécifique à Certif'Région
- 11 indicateurs spécifiques sont ajoutés dans le cadre de Certif'Région aux 32 indicateurs Qualiopi
- Le référentiel est augmenté de guides de lecture comportant les attendus et les éléments de preuves que les prestataires doivent fournir lors des audits : Guide de lecture du Ministère du travail Qualiopi_V1, Guide de lecture des indicateurs Certif'Région_V1

Comité de pilotage du 23 octobre 2020

- L'obligation de certification « qualité » est reportée au 1er janvier 2022
- La durée des certifications « qualité » obtenues avant le 1er janvier 2021 sont délivrées pour une durée de 4 ans au lieu de 3
- Le référentiel est augmenté de guides de lecture mis à jour pour Qualiopi_V6 et Certif'Région_V2

Comité de pilotage du 15 avril 2021

- Réalisations d'audits à distance jusqu'au 31/12/21, mise à jour des sites réglementaires, précisions apportées dans la rédaction des indicateurs A, E et H ; en complément des éléments de preuve du guide de lecture, la notion de nouvel entrant est affichée (indicateurs C, J, K)
- Le référentiel est augmenté des guides de lecture Qualiopi_V7 et Certif_Région_V3

Comité de pilotage du 20 avril 2022

- Réalisations d'audits initiaux à distance restent possibles (Arrêté du 30 décembre 2021)
- Précisions apportées à l'indicateur C, aux règles de non-conformités mineures et majeures, et à la règle sur les audits complémentaires de levée des non-conformités
- Simplification du processus de labellisation et guide de lecture Certif'Région
- Le référentiel est augmenté du guide de lecture mis à jour pour Certif'Région_V4

Comité de pilotage du 13 octobre 2022

- Précisions apportées à la référence handicap, et changement d'indicateur de G à H
- Confirmations sur les modalités d'audit de surveillance/intermédiaire
- Enrichissement apporté au critère 4 par un indicateur supplémentaire pour la FAD (formation à distance) : indicateur G
- Le référentiel est augmenté de guides de lecture mis à jour pour Certif'Région_V5

Comité de pilotage du 14 février 2023

- Nouvelles preuves à apporter pour l'indicateur H : signature d'une charte d'engagement à l'accessibilité des personnes en situation de handicap
- Précisions sur les modalités d'audit de surveillance : notamment après un audit complémentaire à Qualiopi

Comité de pilotage du 13 octobre 2023

- Évolutions réglementaires Qualiopi à la suite de l'arrêté du 31 mai 2023

Documentation Certif'Région réorganisée :

- Le référentiel Certif'Région_V6 est augmenté d'un guide de lecture des indicateurs Certif'Région précisant par exemple le niveau attendu pour l'indicateur H comme pour l'indicateur K (audit qualité interne) ou l'indicateur C (compétences transverses)
- Associé au référentiel Certif'Région_V6, un guide de labellisation reprend la procédure menant au label en intégrant les évolutions générées par l'arrêté du 31 mai 2023 pour les audits (fiches techniques), le traitement des non-conformités, le traitement des signalements, le transfert de certificateur

Comité de pilotage du 13 mars 2024

- Évolutions réglementaires : Guide lecture Qualiopi V9 ; décrets des 27 et 28 décembre 2023 (sous-traitance)
- Le guide de labellisation reprend la procédure menant au label en intégrant les évolutions générées par les décrets du 28 décembre 2023 (sous-traitance – plateforme France VAE – bilan annuel d'activité des certificateurs et Instances de labellisation – contrôle des OPCO, et autres financeurs de formation – lutte contre la fraude CPF-Compte Personnalisé de Formation)

Comité de pilotage du 17 septembre 2024

- Le référentiel Certif'Région_V7 et son guide de lecture des indicateurs Certif'Région modifient le critère 8 en intégrant la notion de responsabilité sociétale des entreprises et des organisations :
L'indicateur I (réfèrent qualité et réfèrent RSE/RSO) et l'indicateur L (mesure d'impact de la démarche qualité et RSE/RSO) précisent les modalités d'entrée et possibilités de progression dans la démarche RSE/RSO
- Le guide de labellisation reprend la procédure menant au label et intègre la fiche correspondant à la stratégie RSE/RSO du référentiel Certif'Région
- Les membres du Comité de pilotage valident la date d'application de la version 7 du référentiel Certif'Région au 2 mai 2025. Ils valident ainsi le calendrier de mise en œuvre du plan de professionnalisation consacré à la responsabilité sociétale des entreprises/organisations proposé par le Carif-Oref Occitanie et l'Instance de labellisation.

Comité de pilotage du 11 mars 2025

- Nouvelle évolution réglementaire : Décret 2023-1396 du 28 décembre 2023 crée une obligation de transmission d'un bilan annuel de leur activité de certification pour les organismes certificateurs et instances de labellisation.
- L'Arrêté du 30 avril 2024 relatif au bilan des organismes certificateurs et au contrôle de service fait des organismes financeurs en matière de formation professionnelle précise les différents points constitutifs du bilan annuel d'activité des organismes certificateurs et instances de labellisation. L'Instance de labellisation Certif'Région a déposé ce bilan auprès de France Compétences le 1^{er} mars 2025.

Comité de pilotage du 06 octobre 2025

- Ensemble du dispositif revisité : sécurisé et valorisé par les membres-partenaires de l'Instance de labellisation et les cabinets d'audit habilités Certif'Région, renforcement actions de professionnalisation par le Carif-Oref, simplification accès-suivi labellisation pour les candidats au label avec la plateforme démarche numérique.fr.

Comité stratégique du 05 juin 2026

- Validation des dernières améliorations du dispositif : accès simplifié à la démarche Qualité et RSE et aux ressources, nouvelle plateforme de dépôt de dossier en ligne, renforcement des animations du Carif-Oref Occitanie, nouvelle communication sur la RSE et la qualité (fiche technique « mode d'emploi »)
- Accord pour validation des évolutions réglementaires du Référentiel National Qualité-Qualiopi dans le référentiel Certif'Région lorsque celles-ci seront publiées. C'est le cas avec le décret du 1^{er} août 2026