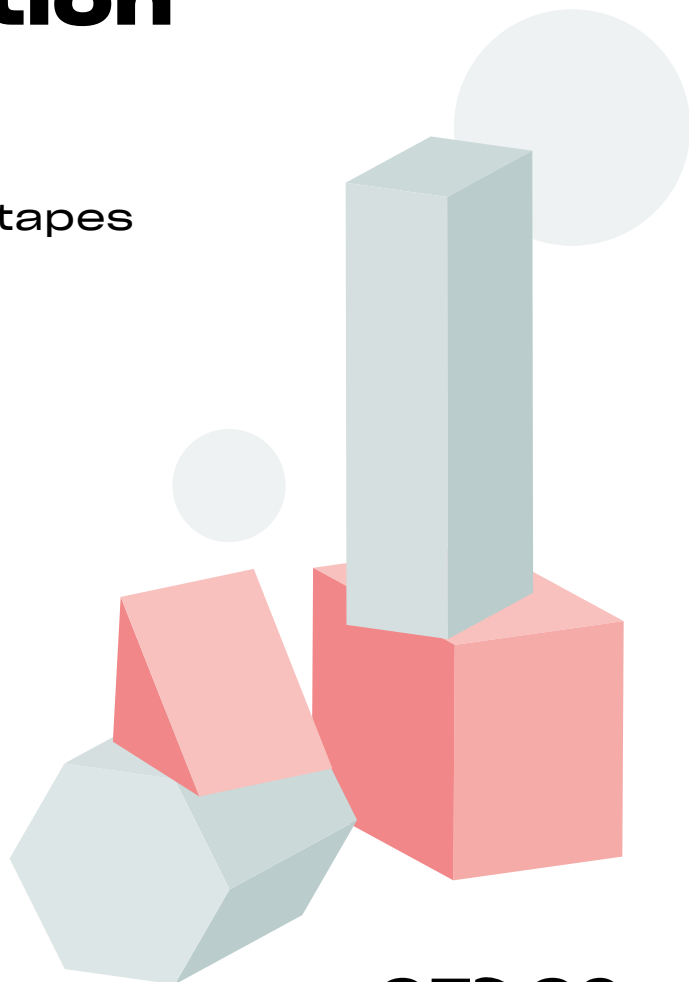


MODE D'EMPLOI

COLLECTION ORGANISME DE FORMATION - MODE D'EMPLOI

La certification **Qualiopi**

— / Décryptage en 10 étapes



aFDas
DEMAIN SERA FORMATION

Comment se préparer à la certification Qualiopi ?

En complément des **Essentiels** sur la **Certification Qualiopi**, le guide Afdas qui décrypte le référentiel national qualité et le cycle de certification, nous vous proposons **ce mode d'emploi en 10 étapes** pour vous accompagner dans l'obtention de la certification Qualiopi.

1. Consulter les documents de référence

Le référentiel national qualité (RNQ)

Pour commencer, référez-vous au texte du Référentiel national de certification Qualité (RNQ) issu du **décret du 6 juin 2019**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038565259/>

Ce document sous forme d'un tableau présente les **7 critères qualité** ainsi que les **32 indicateurs d'appréciation**.

Pour aller plus loin :

Rendez-vous page 8 des **Essentiels de la Certification Qualiopi**

<http://collection.afdas.com>



Quels indicateurs vous concernent ?

Selon vos activités, vous n'êtes peut-être pas concerné par tous les indicateurs. En effet, si vous proposez uniquement des actions de formation, vous êtes concerné par une seule activité.

Vous identifierez précisément vos activités dans le tableau :

- ◆ **bilan de compétences** : 22 indicateurs à remplir (uniquement les indicateurs communs) ;
- ◆ **actions de VAE** : 24 indicateurs ;
- ◆ **actions de formation professionnelle** : 28 indicateurs ;
- ◆ **actions de formations par apprentissage** : 32 indicateurs.

À partir de ce repérage et en fonction de votre chiffre d'affaires et du nombre de sites à auditer, vous pourrez déterminer le périmètre de l'audit et en connaître la **durée**.





Audit	Chiffres d'affaires	Durée de base en jour	Actions de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Échantillonnage des sites
Initial	<150 000 €	1	0	0	0	0,5	0,5 en plus par site échantillonné
	Entre 150 000 et 750 000 €	1	0,5	0,5	0,5	0,5	
	≥ 750 000 €	1,5	0,5	0,5	0,5	1	
Surveillance	< 750 000 €	0,5	0	0	0	0,5	0,5 en plus par site échantillonné
	> 750 000 €	1	0	0	0,5	0,5	
Renouvellement	< 150 000 €	1	0	0	0	0,5	0,5 en plus par site échantillonné
	Entre 150 000 et 750 000 €	1	0,5	0,5	0,5	0,5	
	≥ 750 000 €	1,5	0,5	0,5	0,5	1	



Le guide « Référentiel national Qualité » du ministère du Travail

Le guide de lecture intitulé « **Référentiel national Qualité** » publié par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion apporte des précisions sur les modalités d'audit associées au Référentiel national de certification Qualité (RNQ).

Le guide détaille le niveau d'organisation attendu de l'organisme de formation pour valider chaque indicateur d'appréciation et donne des exemples d'éléments de preuve.

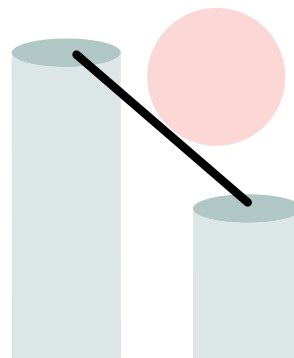
Il précise aussi les spécificités relatives à la préparation des certifications professionnelles, à la VAE et aux centres de formation par apprentissage (CFA) et centres de bilans de compétences (CBC).

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-lecture-referentiel-qualite.pdf>

RDV À SAVOIR

Si vous êtes titulaire d'une certification ou d'un label référencé par **le Cnefop comme satisfaisant au décret du 30 juin 2015** et valide à la date de demande de votre audit initial, votre audit sera aménagé et resserré sur 9 indicateurs communs (1 - 2 - 11 - 12 - 22 - 24 - 25 - 26 - 32) et les indicateurs spécifiques s'appliquant à vos prestations.

<http://www.cnefop.gouv.fr/qualite/liste-des-certifications-et-labels-generalistes-du-cnefop.html>



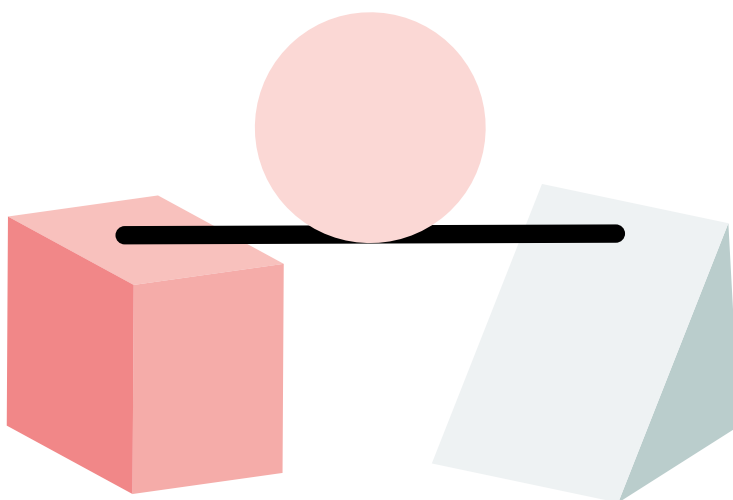
Le système de management qualité, également appelé système documentaire, est l'étape clé de votre préparation à la certification Qualiopi. En effet, c'est toute votre organisation qualité qui fera l'objet de l'audit. Il s'agit donc de réinterroger vos pratiques au regard des indicateurs du référentiel national qualité. Si le Datadock repose sur une logique documentaire qui consiste à décrire et à apporter des éléments de preuve de vos procédures, la mécanique du RNQ consiste à démontrer à l'organisme certificateur en quoi vos pratiques correspondent effectivement à **vos procédures, au regard des attendus du référentiel.**

L'auditeur viendra observer sur site au sein de votre structure comment votre système qualité fonctionne au quotidien, à partir d'éléments réels.

En pratique, vous organiserez votre documentation selon vos souhaits (ex : classeur de procédures à jour). L'objectif sera d'y accéder facilement le jour de l'audit ! Une fois la certification Qualiopi obtenue, votre organisation qualité devra être maintenue et mise à jour. Il s'agit donc de mettre en place un processus qualité opérationnel et durable. Cela sera vérifié lors de l'audit de renouvellement.

3. Déterminer vos modalités de préparation

2. Préparer votre système qualité



Selon le niveau de maturité qualité de votre structure, vous opterez pour des modalités de préparation ad hoc :

◆ **par vous-même** : votre structure est déjà « datadockée » et vous (ou votre référent qualité) maîtrisez les 32 indicateurs et êtes à l'aise avec les procédures qualité. Ou alors vous possédez une certification/ un label référencé par le **Cnefop comme satisfaisant au décret du 30 juin 2015.** Vous êtes donc déjà outillé, en partie, pour préparer cette nouvelle démarche qualité.

<http://www.cnefop.gouv.fr/qualite/>

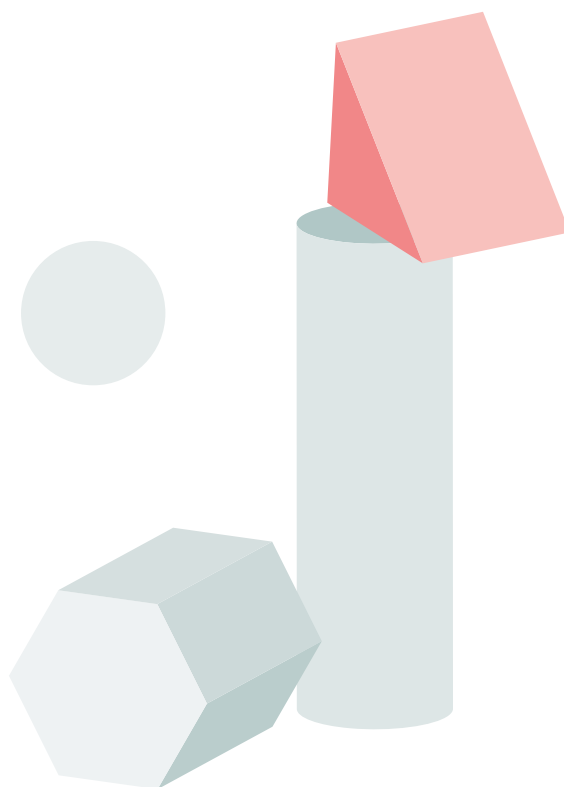
◆ **en vous informant** : vous pouvez, en complément, consulter les sites internet des organismes certificateurs retenus par le ministère du Travail : ils constituent une base d'informations et de ressources précieuses.

Certains organisent également des réunions d'information sur la certification Qualiopi, des webinaires ou proposent des FAQ, des outils d'auto-évaluation en ligne. Les fédérations professionnelles peuvent aussi être des sources d'information.

32

(Suite)
3. Déterminer vos modalités de préparation

- ◆ **en vous formant :** vous avez besoin de situer le cadre légal de la qualité et ses enjeux ? De vous repérer et d'analyser le référentiel national unique ? Vous avez peut-être besoin de suivre une formation pour obtenir les clés d'une bonne préparation à la certification Qualiopi. C'est aussi l'occasion d'échanger entre pairs.
- ◆ **par un accompagnement :** vous pouvez aussi choisir d'être accompagné pas à pas par un cabinet de conseil. Cette prestation vous permettra de bénéficier du regard neuf et extérieur d'un expert qui pourra identifier avec vous les points à travailler et co-construire un plan d'action. C'est un coût certes, mais aussi un gain de temps, vous évitant d'être mobilisé totalement à la préparation de l'audit. Dans ce cadre, une mise en situation (« audits blancs » ou « pré-audit ») pourra vous être proposée pour outiller votre préparation et vous permettre d'identifier les éventuels points à améliorer dans vos pratiques, au regard du référentiel.
- ◆ **entre pairs :** et pourquoi ne pas échanger avec d'autres représentants d'organismes de formation ? Pour partager sur vos pratiques et votre système qualité, mutualiser vos connaissances sur le référentiel, faire un retour d'expérience, vous entraîner à l'audit...



BON À SAVOIR

Si vous optez pour un accompagnement avec à la clé, un audit blanc, sachez que l'organisme ne peut être à la fois conseiller de votre process qualité et certificateur vous délivrant la certification Qualiopi (l'impartialité est de rigueur).

4. Faire un rétroplanning et anticiper le coût de l'audit

Une des clés du succès de votre préparation est d'estimer les actions et le temps nécessaires pour préparer le système de management de la qualité de votre organisme. Cela peut prendre de 3 à 6 mois selon le niveau de maturité et d'organisation qualité de votre structure et aussi selon votre taille et vos activités.

Une fois cette durée déterminée, contactez 2 à 3 organismes certificateurs pour anticiper sur leurs disponibilités et l'obtention de la certification Qualiopi **avant le 1^{er} janvier 2022**.

Le coût de l'audit est établi en fonction de sa durée liée au périmètre de vos activités, au nombre de sites à auditer et à votre chiffre d'affaires, selon le cadre posé par l'**arrêté du 6 juin 2019** relatif aux modalités d'audit. Il sera revu à la baisse si vous possédez un certificat ou un label qualité reconnu par le CNEFOP.

À titre indicatif, sur le marché, comptez entre 850 euros et 1500 euros la journée d'audit. Un forfait incluant « audit initial et audit de surveillance » – pour un chiffre d'affaires inférieur à 150 000 euros HT annuel – pourra commencer à moins de 1000 euros et avoisiner les 3000 euros en moyenne.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT00003856529>

5. Choisir un certificateur accrédité

Vous êtes libre de choisir l'organisme certificateur parmi ceux accrédités par le Cofrac ou par une instance de labellisation reconnue par France compétences.

Le RNQ étant unique, tous les certificateurs auront les mêmes méthodes d'évaluation. C'est la différence avec ceux figurant sur la liste des certifications et labels du Cnefop.

Vous trouverez la liste :

➔ **des organismes certificateurs** sur le site du ministère du Travail :

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

➔ **des instances de labellisation** reconnues par France compétences :

https://www.francecompetences.fr/app/uploads/2020/10/Liste-instances_Oct-2020.pdf

Comment choisir ?

→ **En consultant les sites internet** des certificateurs pour avoir plus de précisions sur leur prestation d'audit.

→ **En prenant contact avec les certificateurs pour :**

- ◆ **vérifier leur disponibilité** (au vu du nombre de demandes d'audit, les délais peuvent varier selon les certificateurs : objectif certification... avant janvier 2022 !)
- ◆ **obtenir leurs références clients** (exemples de prestataires certifiés dans le même secteur que le vôtre)
- ◆ **ou des preuves de leur expertise** en matière de formation professionnelle ou de leur **ancienneté** sur l'activité de certification.

→ **En comparant 2 à 3 devis et le contenu de la prestation proposée.**

- ◆ Le devis peut comprendre l'**intégralité du cycle de la certification** (audit initial et audit de surveillance).
- ◆ Ou ne comprendre **que la prestation d'audit avec facturation supplémentaire** pour la délivrance du certificat ou les frais de déplacement par exemple : dans ce cas, être attentif au périmètre de la prestation.

**EN SYNTHÈSE :
RECUEILLIR
DES INFORMATIONS
PRÉCISES POUR
ÉCLAIRER
VOTRE CHOIX !**

6. Préparer et transmettre des documents au certificateur choisi

Vous fournirez au certificateur choisi les informations suivantes :

- ◆ votre raison sociale ;
- ◆ coordonnées d'un contact identifié ;
- ◆ numéro de déclaration d'activité ;
- ◆ catégories d'actions concernées par la certification ;
- ◆ liste des sites liés au numéro de déclaration ;
- ◆ preuves de certifications déjà obtenues, leur validité et leur périmètre ;

- ◆ dernier bilan pédagogique et financier (BPF) disponible ;
- ◆ organigramme (si plus de 3 salariés en contrat à durée indéterminée).

Vous pourrez aussi indiquer la période souhaitée pour l'audit.

Et sur la base de ces informations, **le certificateur vous proposera une convention d'audit** qui précisera le plan de l'audit (date de l'audit, sites audités, interlocuteurs, indicateurs concernés par votre activité, déroulé...) et vous engagera réciproquement, une fois signée.

7. Programmer l'audit de certification

→ À réception de la convention signée, une date de réalisation de l'audit de certification vous sera proposée dans **un délai maximal de 30 jours calendaires**.

Même si l'obligation de certification est reportée au 1^{er} janvier 2022, nous vous conseillons d'anticiper votre préparation pour que l'audit puisse être programmé à la période de votre choix.

8. Participer à l'audit

Pendant l'audit, **vous démontrerez la conformité de votre système qualité au référentiel national qualité.**

L'audit se déroulera en **plusieurs étapes** :

- ◆ **réunion d'ouverture** : présentation des interlocuteurs, rappel des enjeux et objectifs de l'audit, validation du plan d'audit et des horaires ;
- ◆ **entretiens** : l'auditeur vous questionnera pour recueillir par échantillonnage des preuves de conformité de votre organisme aux indicateurs Qualiopi. Il évoquera avec vous le cas échéant les non-conformités constatées ;
- ◆ **réunion de clôture** : l'auditeur fera la synthèse des observations (points forts, éventuelles non-conformités devant faire l'objet d'actions correctives).

9. Après l'audit : l'obtention de la certification Qualiopi

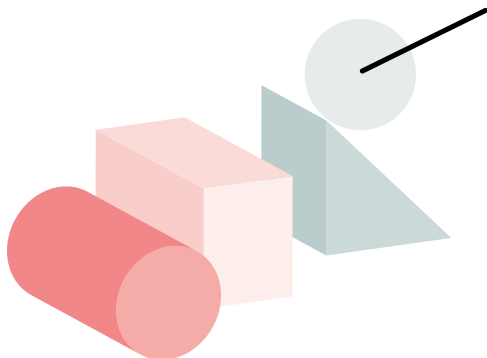
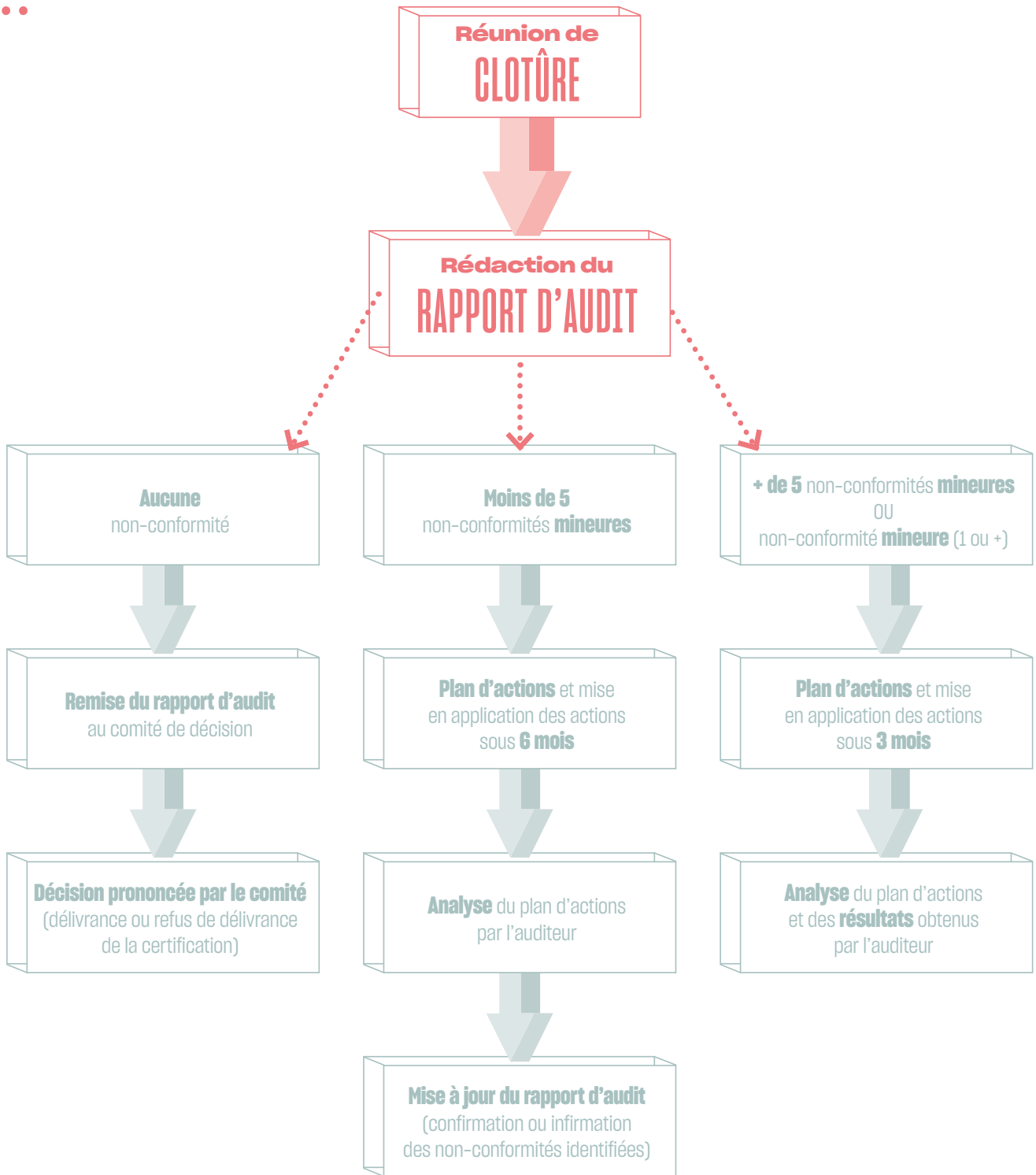
À la suite de l'audit, l'auditeur rédigera le rapport d'audit final.

La décision d'accorder, ou non, la certification au prestataire candidat est prise par un comité de décision interne à l'organisme certificateur. Ce comité de décision s'appuie sur le rapport d'audit rédigé par l'auditeur, qui préconise l'accord ou le refus de la certification. Sur cette base, l'organisme certificateur délivrera ou non la certification, valable pour une durée de 3 ans*.

Une fois les entretiens d'audit terminés, voici la manière dont se déroule la suite du processus de certification :

* Par dérogation, la validité de la certification obtenue avant le 1^{er} janvier 2021 est de 4 ans.





Si le certificateur relève des **non-conformités aux indicateurs Qualiopi**, vous devrez produire de nouveaux éléments de preuve et mettre en place un plan d'action correctif dans les délais impartis pour obtenir la certification.

Suivant la gravité, la quantité et la récurrence des non-conformités, la certification peut ne pas être attribuée. Consultez le détail dans **l'arrêté du 6 juin 2019** relatif aux modalités d'audit.

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038565293/2020-10-20/>

10. Après l'audit : anticiper les audits de surveillance et de renouvellement

L'audit est couronné de succès, vous avez obtenu la certification Qualiopi pour 3 ou 4* ans : **bravo !**

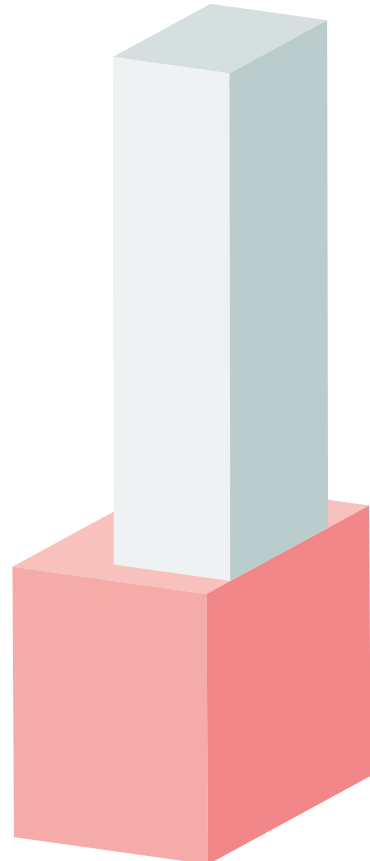
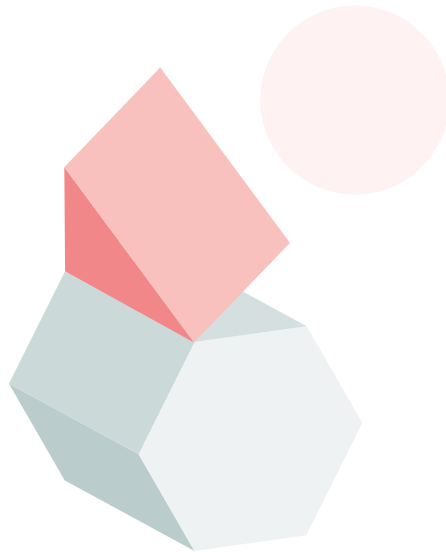
Il s'agit à présent de maintenir le niveau de qualité de vos pratiques et de continuer à s'aligner sur les éléments de preuve présentés lors de l'audit de certification.

La conformité au référentiel national qualité sera en effet vérifiée lors de l'**audit de surveillance** réalisé, par le même organisme certificateur, entre 14 et 24 mois après l'obtention de la certification Qualiopi. L'audit de surveillance pourra donner lieu au constat de non-conformité(s). Il reprendra d'éventuelles non-conformités mineures préalablement observées afin d'être sûr que le fonctionnement de votre organisme s'est amélioré.

Un **audit de renouvellement** aura ensuite lieu tous les 3 ans, à compter de la date de délivrance de la première certification. Il donnera lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification.

VOUS AUREZ
LA POSSIBILITÉ
DE CHANGER
DE CERTIFICATEUR,
SI VOUS LE SOUHAITEZ,
MAIS LE RÉFÉRENTIEL,
LE RNQ, RESTERA
LE MÊME.

* *Par dérogation*, la validité de la certification obtenue avant le 1^{er} janvier 2021 est de 4 ans.



Le glossaire

Les informations clés pour vous aider à décrypter la certification qualité Qualiopi !

Accréditation :

L'accréditation est une attestation délivrée par un tiers à un organisme d'évaluation de la conformité. Les organismes d'accréditation ont pour mission de contrôler les organismes certificateurs qui délivrent la certification.

Audit :

Un audit de certification est un processus systématique, indépendant et documenté fondé sur des preuves permettant d'évaluer de manière objective la conformité à des critères d'audit. Dans le cas de Qualiopi, l'audit se fonde sur le référentiel national qualité et sur les preuves de ce qui est réellement mis en œuvre par le prestataire. L'audit de certification Qualiopi concerne les organismes de formation disposant d'un numéro de déclaration d'activité ou en cours d'enregistrement et souhaitant bénéficier des fonds des financeurs paritaires ou publics. Pour un organisme multi-sites, l'intégralité des sites est obligatoirement couverte par la certification délivrée.

Certification :

La certification est une attestation délivrée par un tiers et relative à des produits, des processus, des systèmes ou des personnes. Elle est délivrée par des organismes de contrôle appelés communément organismes de certification. Ces organismes vérifient la conformité selon des caractéristiques décrites dans un référentiel.

CFA :

Le Centre de Formation d'Apprentis est un organisme de formation qui dispense des contrats d'apprentissage. Il fournit une formation générale complétée par une formation technologique et pratique permettant d'acquérir un diplôme et une expérience professionnelle favorisant l'insertion en entreprise.

CNEFOP :

Le Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles a référencé les certifications et labels qualité généralistes et spécialisés réputés comme satisfaisants au décret qualité du 30/06/2015 (consultables sur son site). Ses activités sont reprises, depuis la loi du 5/09/2018, par France compétences, unique instance de gouvernance nationale de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

COFRAC :

Le Comité Français d'Accréditation est une association chargée de l'accréditation des laboratoires, organismes certificateurs et d'inspection.

DIRECCTE :

La Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi a pour rôle de veiller au respect du droit du travail, de promouvoir et renforcer la santé et la sécurité au travail, d'assurer une

veille économique sur l'emploi et les relations individuelles et collectives du travail.

Loi « Avenir » :

La loi « Avenir » pour la liberté de choisir son avenir professionnel a été promulguée le 5 septembre 2018 (n°2018-771). Elle a pour vocation de simplifier et de moderniser les dispositifs de formation professionnelle et l'apprentissage.

RNQ :

Le Référentiel National Qualité publié via 2 décrets, comporte 7 critères répartis en 32 indicateurs. Ces indicateurs concernent en priorité les modalités de conception et de réalisation d'une prestation. Ils remplaceront les 6 critères du décret qualité du 30/06/2015.

VAE :

La Validation des Acquis de l'Expérience permet de reconnaître officiellement une expérience professionnelle (d'au moins 3 ans en rapport avec la certification visée) par l'obtention de tout ou partie d'un diplôme ou titre à finalité professionnelle, ou d'un certificat de qualification professionnelle, dès lors qu'ils sont inscrits dans le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Pour aller plus loin :

- ◆ Rendez-vous sur la page dédiée de notre site internet <https://www.afdas.com/prestataires/la-qualite-en-formation>
- ◆ Consultez notre guide **Les Essentiels de la Certification Qualiopi** <https://collection.afdas.com/>