

COLLECTION ORGANISME DE FORMATION - LES ESSENTIELS

La certification Qualiopi

Pour une offre de formation lisible,
transparente et de qualité



aFDas
DEMAIN SERA FORMATION

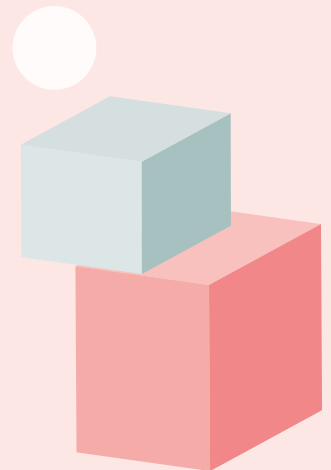
La certification nationale qualité Qualiopi, c'est pour demain.

Préparez-vous dès maintenant !

- ① Vous êtes un prestataire de formation ? À partir du 1^{er} janvier 2022, pour continuer à bénéficier des financements publics ou mutualisés, vous devez obtenir la **certification Qualiopi**, délivrée à la suite d'un audit.
- ② Vous vous interrogez sur le contenu et la mise en œuvre de l'audit de certification ? Vous souhaitez vous préparer à la mise en conformité de vos pratiques au référentiel national qualité (RNQ) ?

Décryptage pour initier votre démarche de certification et... être certifié !

NB : Pour une information complète sur la certification Qualiopi, rendez-vous sur <https://www.afdas.com/prestataires/organismes-de-formation/la-qualite-en-formation/qualite-des-formations>

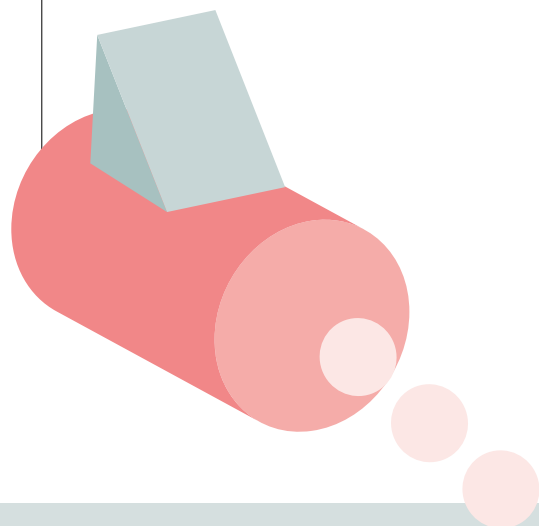


Qu'est-ce que c'est ?

- ◆ Qualiopi, c'est la certification nationale qualité visant à attester, sur la base d'un référentiel national unique, la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions de développement des compétences. Elle est obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2022 pour accéder aux financements sur les fonds publics ou mutualisés. La certification Qualiopi s'obtient à la suite d'un audit, réalisé par un organisme certificateur, conformément à la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.
 - ◆ Elle concerne les organismes qui délivrent des actions concourant au développement des compétences :
 - **Action** de formation ;
 - **Bilan** de compétences ;
 - **Validation** des acquis de l'expérience ;
 - **Formation** par apprentissage.
 - ◆ **Les fonds publics** : État, Régions, Pôle emploi, la Caisse des dépôts et consignations (CDC),
- ou
- ◆ **Les fonds mutualisés** : Opérateur de compétences (Opco), Agéfiph, associations Transitions Pro – Commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR)...

Quels enjeux ?

- ◆ Pour les **prestataires de formation** :
 - **Pérenniser** son activité.
 - **Investir** d'autres marchés.
 - **Réinterroger et améliorer** ses pratiques pour renforcer la satisfaction client et l'impact de ses prestations.
 - **Afficher une marque** officielle de qualité.
- ◆ Pour l'**État** :
 - **Encadrer la qualité** du processus de délivrance des prestations sur la base d'un référentiel qualité unique (le RNQ).
 - **Définir un socle de qualité** commun aux prestations pour accéder aux fonds mutualisés ou accéder au marché de la commande publique.
 - **Viser une garantie** de bonne utilisation des fonds publics.
 - **Favoriser une meilleure lisibilité** de l'offre de formation.



Ce qui ne change pas

- ◆ La déclaration d'activité et l'envoi annuel du bilan pédagogique et financier (BPF) à la DIRECCTE*.
- ◆ D'ici le 1^{er} janvier 2022, pour bénéficier des fonds publics ou mutualisés, le prestataire devra respecter les critères qualité :
 - être référencé sur la plateforme Datadock
 - être inscrit sur le **catalogue de référence qualité du financeur**

Un prestataire certifié Qualiopi **avant le 1^{er} janvier 2022** sera considéré par les financeurs comme répondant au décret de 2015. Il lui suffira de déposer dans Datadock son contrat RNQ-Qualiopi avec un certificateur Qualiopi ou son certificat Qualiopi pour être validé dans Datadock.

Quel cadre légal ?

- ◆ La certification Qualiopi est délivrée pour une durée de trois ans par les certificateurs accrédités par le Cofrac* ou par une instance de labellisation reconnue par France compétences.
- ◆ Tout prestataire de formation souhaitant bénéficier de financements publics ou mutualisés devra être certifié Qualiopi à compter du 1^{er} janvier 2022 sur la base du **Référentiel National Qualité (RNQ)** <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038565259/>
- ◆ Le référentiel national qualité comprend 7 critères, déclinés en 32 indicateurs.
- ◆ Un **guide de lecture** précise les modalités d'audit et les attendus et preuves relatifs à chaque indicateur du référentiel <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-lecture-referentiel-qualite.pdf>
- ◆ Un arrêté fixe les modalités d'audit : durée, cas des organismes multi-sites, suspension ou retrait de la certification... Un second définit les exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038565293/>
- ◆ La **liste de ces organismes certificateurs accrédités ou en cours d'accréditation** est publiée sur le site internet du ministère du Travail <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/liste-organismes-certificateurs>
- ◆ Le prestataire de formation choisira librement son organisme certificateur. Il relèvera de sa responsabilité de vérifier que le certificateur est accrédité pour délivrer la certification. Le coût de l'audit est à sa charge.

BOUN SAVOIR

Pour tenir compte des difficultés liées à la situation d'urgence sanitaire, par dérogation :

- Avant le 1^{er} janvier 2021, l'audit initial peut être réalisé à distance. Dans ce cas, l'audit de surveillance se fera sur site.
- La durée de validité des certifications obtenues avant le 1^{er} janvier 2021 est étendue à quatre ans.

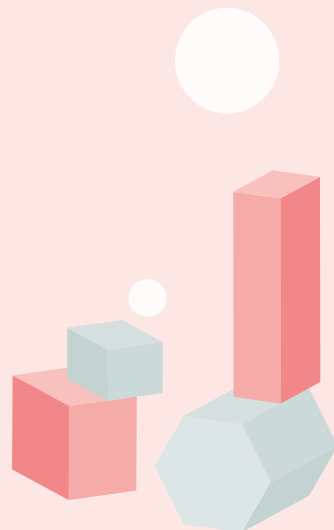
* Voir le glossaire ci-après.

Le référentiel national qualité (RNQ)

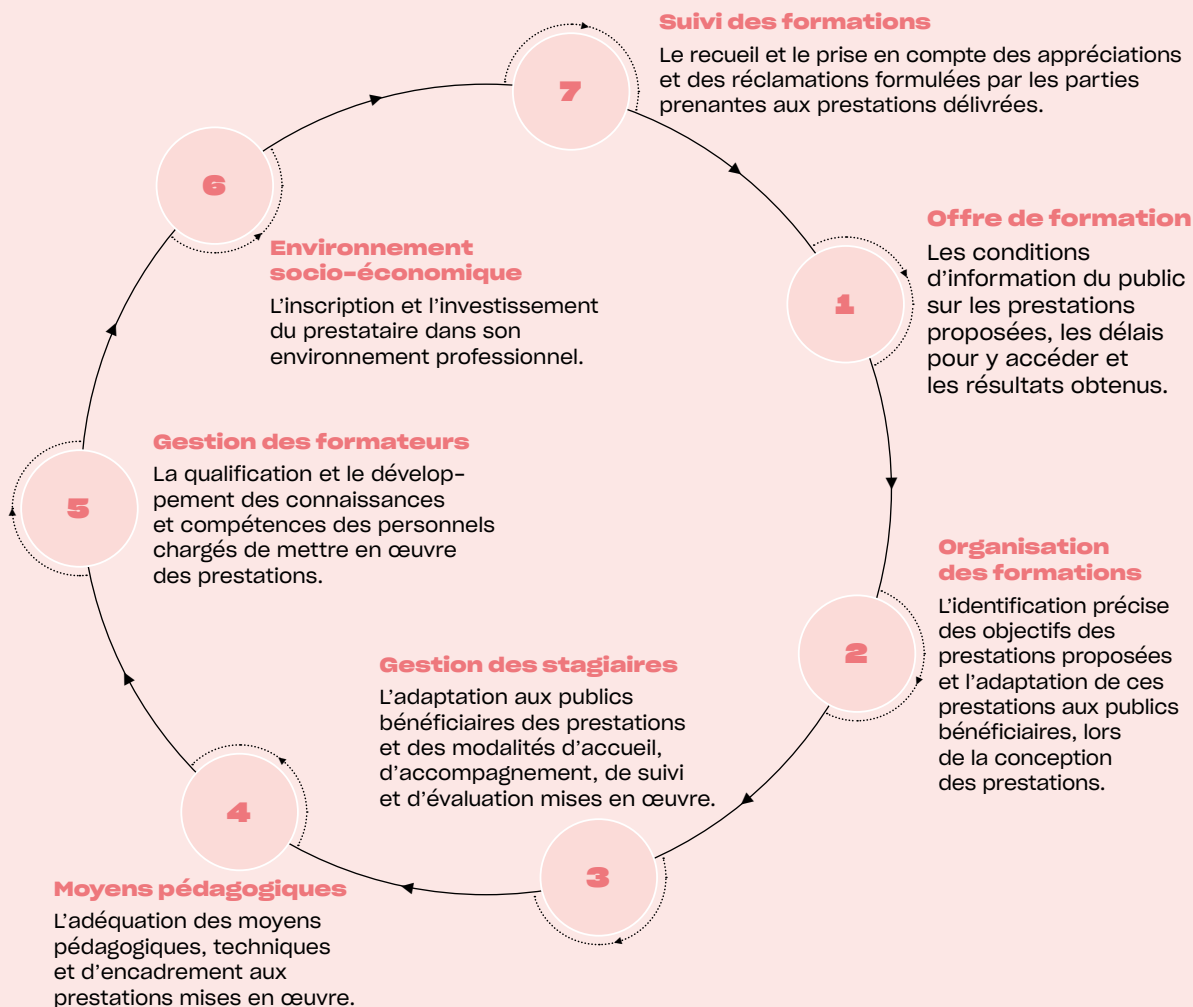
Le référentiel national de la certification Qualiopi se base sur 7 critères, déclinés en 32 indicateurs, inspirés des 21 indicateurs du Datadock.

Pour autant, l'approche diffère. Datadock est un référencement obtenu par le dépôt de documents et basé sur du déclaratif.

Qualiopi est une certification délivrée par un organisme certificateur. L'auditeur se déplace sur site pour vérifier l'application des dispositions prévues par le prestataire afin d'être en conformité avec le RNQ.



Les 7 critères de certification Qualiopi



Les 32 indicateurs du RNQ

sont répartis selon la nature des actions dispensées

- ◆ **22 indicateurs communs** aux quatre types d'actions
- ◆ **10 indicateurs spécifiques** selon la nature des actions

Action de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus				
X	X	X	X	1) Information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées.
X	X	X	X	2) Indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et aux publics accueillis (taux d'insertion, de réussite...).
X		X	X	3) Certification professionnelle : information sur les taux d'obtention, les possibilités de valider un ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours 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				
X	X	X	X	4) Analyse du besoin du bénéficiaire.
X	X	X	X	5) Définition d'objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
X	X	X	X	6) Contenus et modalités de mise en œuvre de la prestation adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
X			X	7) Certification professionnelle : adéquation du contenu de la prestation aux exigences de la certification visée.*
X			X	8) Procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.*
Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre				
X	X	X	X	9) Information des publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
X	X	X	X	10) Mise en œuvre et adaptation de l'accompagnement et du suivi de la prestation aux publics bénéficiaires.
X	X	X	X	11) Évaluation de l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
X	X	X	X	12) Description et mise en œuvre de mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
X			X	13) Apprentissage : anticipation avec l'apprenant des missions confiées, à court, moyen et long terme. Coordination et progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.*
			X	14) Apprentissage : mise en œuvre d'un accompagnement socio-professionnel, éducatif relatif à l'exercice de la citoyenneté.*
			X	15) Apprentissage : information des droits et devoirs des apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.*
X		X	X	16) Certification professionnelle : conditions de présentation des bénéficiaires à la certification et respect des exigences formelles de l'autorité de certification.*
Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre				
X	X	X	X	17) Mise à disposition de moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
X	X	X	X	18) Mobilisation et coordination des différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).
X	X	X	X	19) Mise à disposition et appropriation du bénéficiaire des ressources pédagogiques.
			X	20) Apprentissage : personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.*
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations				
X	X	X	X	21) Détermination, mobilisation et évaluation des compétences des différents intervenants internes et/ou externes adaptées aux prestations.
X	X	X	X	22) Maintien et développement des compétences des salariés adaptées aux prestations délivrées.
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel				
X	X	X	X	23) Veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et exploitation.
X	X	X	X	24) Veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et exploitation.
X	X	X	X	25) Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et exploitation.
X	X	X	X	26) Mobilisation d'expertises, d'outils et de réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
X	X	X	X	27) Sous-traitance ou portage salarial : respect de la conformité au Référentiel National Qualité
X			X	28) Formation en situation de travail : mobilisation d'un réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.*
			X	29) Apprentissage : développement des actions concourant à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'étude*.
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées				
X	X	X	X	30) Recueil des appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
X	X	X	X	31) Traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, réclamations exprimées, aléas survenus en cours de prestation.
X	X	X	X	32) Mise en œuvre de mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.
28	22	24	32	TOTAL

* Indicateur spécifique d'appréciation selon le type de prestation.



Guide du référentiel national qualité Ce guide de lecture apporte des précisions sur les 32 indicateurs du RNQ et sur les modalités d'audit des prestataires de formation.
<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-lecture-referentiel-qualite.pdf>

Le cycle de certification

La validité d'une certification est de **trois ans (quatre ans pour les certifications obtenues avant le 1^{er} janvier 2021)**.

→ **3 ans à compter de la délivrance de la certification**

Avant la **date d'échéance** du certificat

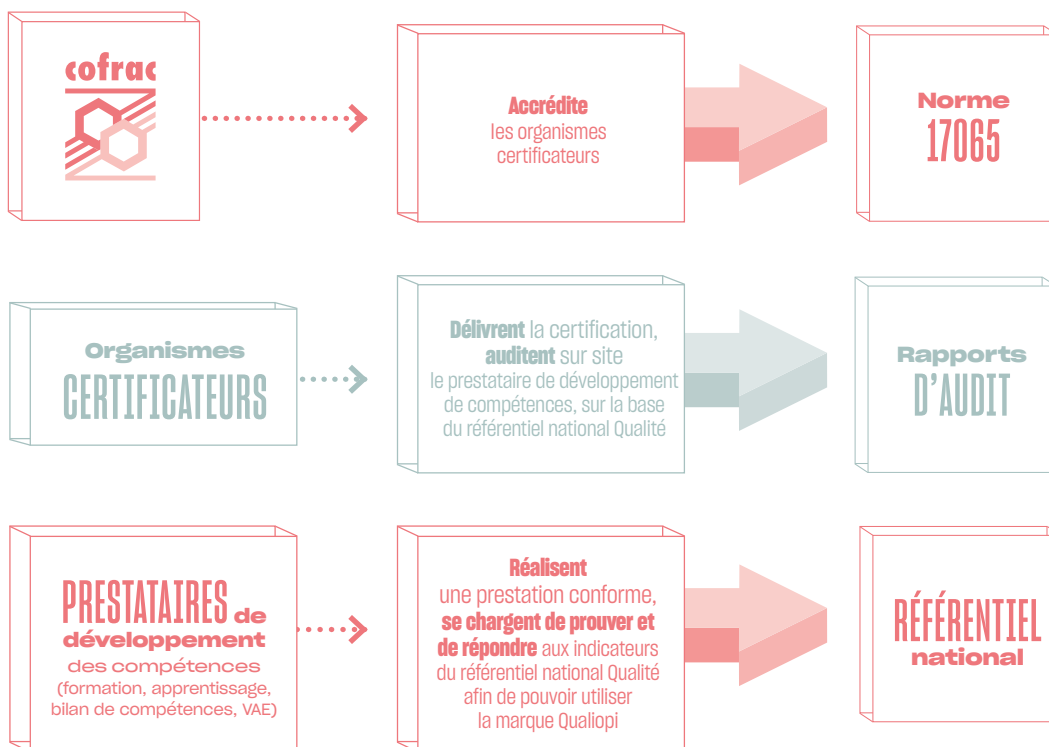
UN AUDIT D'EXTENSION SUR DE NOUVEAUX TYPES D'ACTIONS PEUT ÊTRE RÉALISÉ À TOUT MOMENT DU CYCLE DE CERTIFICATION



	Objectifs	Lieu	Période/Durée
Audit initial	<ul style="list-style-type: none"> → Évaluer de manière objective la conformité aux critères du référentiel national qualité (RNQ). → Déterminer le périmètre de l'audit. → Préciser les indicateurs du référentiel concernés par l'audit. 	<ul style="list-style-type: none"> → Dans les locaux de l'organisme candidat, → ou sur le lieu de réalisation de l'action de formation, → ou au siège social de l'organisme de formation. <p><i>Par dérogation, avant le 1^{er} janvier 2021, il peut être réalisé à distance. Dans ce cas, l'audit de surveillance devra être réalisé sur site.</i></p>	Durée en fonction du chiffre d'affaires du prestataire et du nombre de catégories d'actions à certifier , soit entre 1 et 4 jours + 0,5 jour par site échantillonné.
Audit de surveillance	<ul style="list-style-type: none"> → Vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué. → Analyser les éléments administratifs relatifs à l'activité de l'action certifiée pour vérifier la conformité au référentiel. 	À distance ou sur site (notamment si l'audit initial a été réalisé à distance).	<p>Entre le 14^e et 22^e mois suivant la date d'obtention de la certification.</p> <p><i>Par dérogation : entre le 14^e et le 28^e mois (pour les organismes certifiés avant le 1^{er} janvier 2021)</i></p>
Audit de renouvellement	<p>Renouveler la certification.</p> <p>Le renouvellement donne lieu à un nouveau certificat effectif le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.</p>	Sur site .	À réaliser avant l'expiration de la certification.
Audit d'extension de certification	Pour un nouveau type d'actions : formation, VAE, bilan de compétences, apprentissage.	Conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension.	À tout moment.

Les prestataires détenant une certification ou un label inscrit sur la liste du CNEFOP prévue par le **décret du 30 juin 2015**, bénéficient d'un audit avec des conditions aménagées en termes de durée et d'application des indicateurs : ils ne devront répondre qu'aux indicateurs communs n°1, 2, 11, 12, 22, 24, 25, 26 et 32 et aux indicateurs « spécifiques » les concernant.

Les organismes certificateurs sont accrédités par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) ou par une **instance de labellisation reconnue par France compétences**, pour certifier des prestataires de formation, sur la base du référentiel national de certification qualité (RNQ).

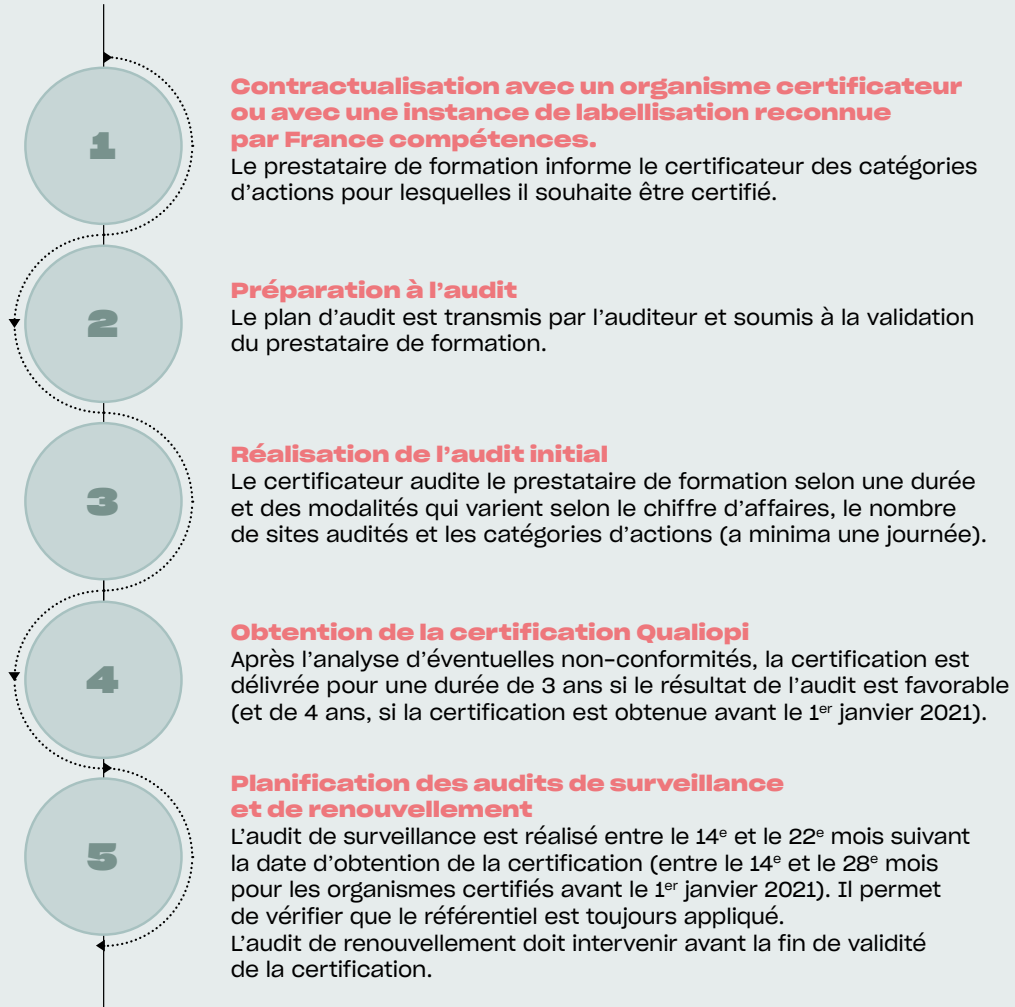


LA CERTIFICATION QUALIOPi : OU, POUR QUE LES UTILISATEURS, VOS CLIENTS (ENTREPRISES, PARTICULIERS) PARTICIPENT À UNE PRESTATION CONFORME ET DE QUALITÉ.

Consulter 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/fiche/qualite-de-la-formation-7-instances-de-labellisation-reconnues-par-france-competences/>

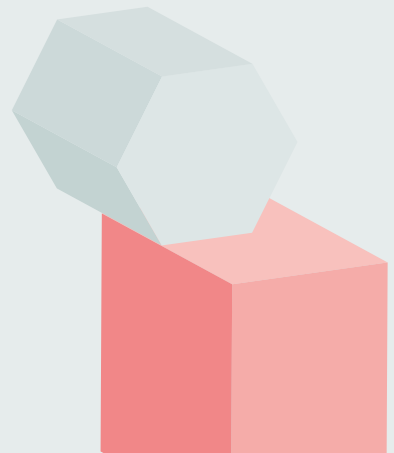
Les 5 étapes clés de l'audit



BON À SAVOIR

Qualiopi est une marque déposée à l'INPI en 2019 par l'État, qui en est le seul propriétaire. Les prestataires certifiés Qualiopi sont titulaires du droit d'usage de la marque à des fins de communication et s'engagent à respecter la charte d'usage. Un kit complet (charte d'usage, charte graphique et logos) est remis par le certificateur à chaque prestataire détenteur du certificat qualité.

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/charte-usage-qualiopi.pdf>



Les non-conformités

Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs des 32 indicateurs du référentiel. Elle est basée sur des faits incontestables (et non sur des jugements de valeur).

On distingue deux types de non-conformités :

- ◆ **majeure** : non prise en compte de l'indicateur ou prise en compte partielle avec remise en cause de la qualité de la prestation ;
- ◆ **mineure** : prise en compte partielle de l'indicateur sans remise en cause de la qualité.

La certification ne pourra être délivrée en cas de :

→ **non conformité-majeure**

→ ou **au moins 5 non-conformités mineures**

→ ou **une non-conformité majeure dans un site secondaire.**

Les non-conformités relevées lors de l'audit sont explicitées et signifiées par l'auditeur à la **réunion de clôture** et dans le **rapport détaillé qui suit l'audit.**

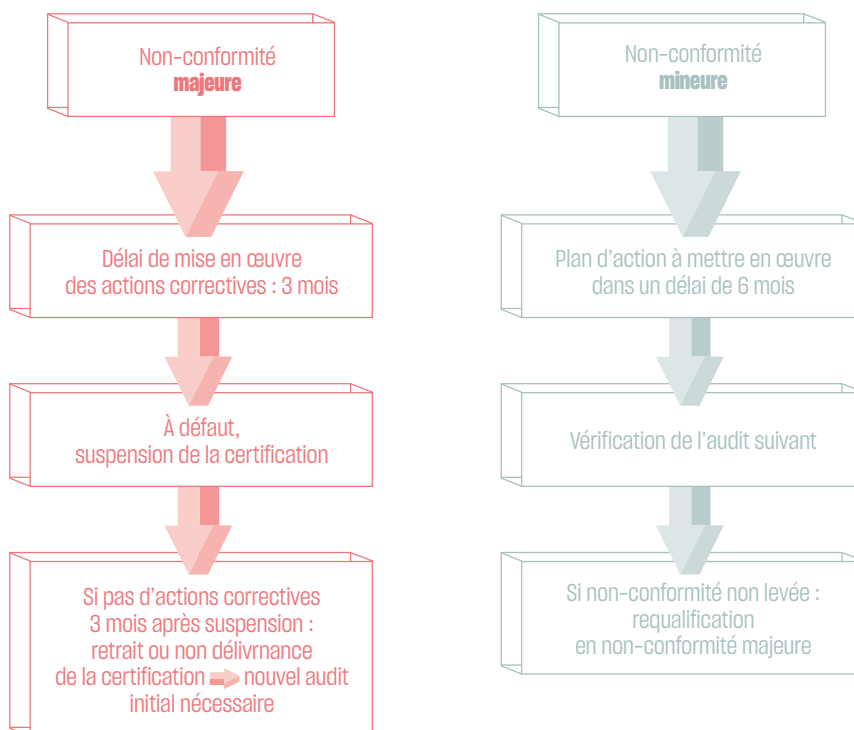
BOUN À SAVOIR

L'absence de preuve est considérée comme une non-conformité majeure.

Dans le guide de lecture du référentiel, il est précisé que pour 17 indicateurs, les non-conformités associées seront automatiquement considérées comme majeures : 4 - 5 - 6 - 7 - 10 - 11 - 14 - 15 - 16 - 20 - 21 - 22 - 26 - 27 - 29 - 31 - 32.

L'identification de non-conformités ne bloque pas la procédure de certification : des actions correctives sont à mettre en œuvre.

Traitement des non-conformités



Les prochaines échéances

L'échéance pour justifier de la certification Qualiopi, initialement prévue pour le 1^{er} janvier 2021 est reportée au 1^{er} janvier 2022, pour tenir compte de l'impact de la crise sanitaire sur les prestataires de formation.

Avant le 1^{er} janvier 2022

- ◆ Mise en conformité des 7 critères et des 32 indicateurs qualité
- ◆ Choix d'un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou une instance de labellisation
- ◆ Réalisation de l'audit initial par le certificateur retenu
- ◆ Traitement des éventuelles non-conformités

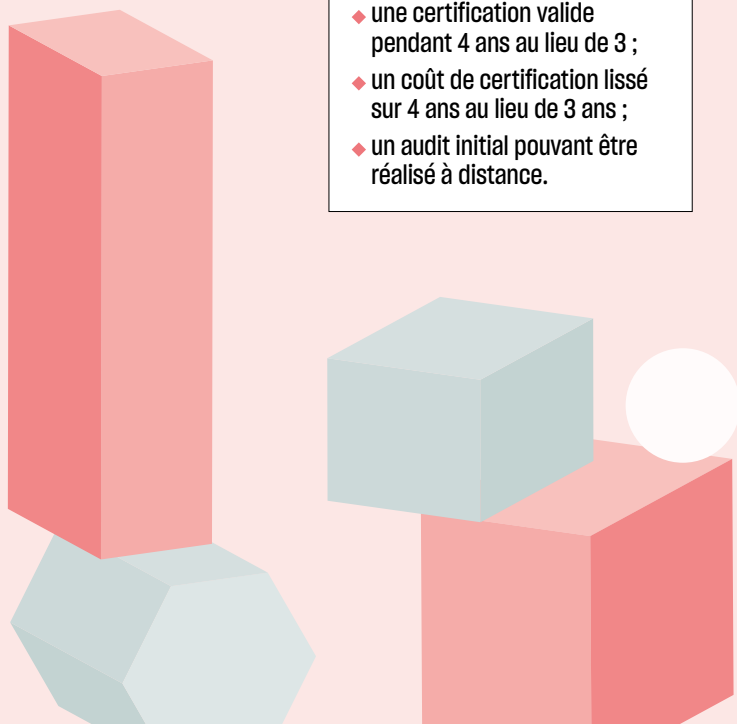
Le 1^{er} janvier 2022

Obligation de certification nationale unique qualité pour tous les prestataires de formation (formation, bilan de compétences, VAE, apprentissage) souhaitant bénéficier de fonds mutualisés ou publics (OPCO, Région, Pôle emploi...).

NON À SAVOIR

Une certification qualité obtenue avant le 1^{er} janvier 2021, c'est :

- ◆ une certification valide pendant 4 ans au lieu de 3 ;
- ◆ un coût de certification lissé sur 4 ans au lieu de 3 ans ;
- ◆ un audit initial pouvant être réalisé à distance.



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/organismes-de-formation/la-qualite-en-formation/qualite-des-formations>
- ◆ Consultez notre fiche pratique **Comment se préparer à la certification Qualiopi ?** www.afdas.com
- ◆ Pour plus d'informations, consultez: <https://collection.afdas.com/>

🐦 @Afdas 📘 @afdaspoco

📺 @AfdasFormation 🌐 @afdaspoco

afDas
DEMAIN SERA FORMATION