

# Certification qualité des organismes de formation et de développement des compétences

**Qualiopi**   
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



  
apave  
Certification

# Introduction

---

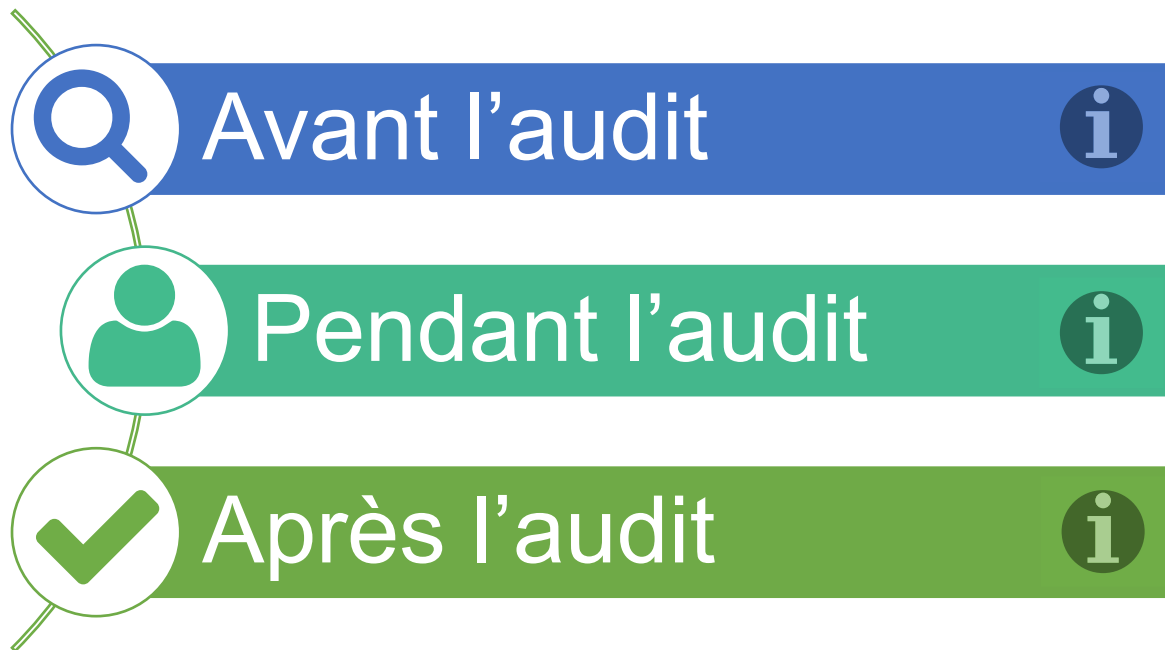
Depuis de très nombreuses années, les équipes Apave sont aux côtés des Organismes de Formation au quotidien.

Cette certification obligatoire au 1<sup>er</sup> janvier 2022 est source de beaucoup de questionnement pour les organismes qui doivent pour la plupart se lancer dans une démarche de certification pour la première fois.

Nous avons décidé de vous aider à mieux appréhender le référentiel Qualiopi en mettant en exergue quelques points de vigilance.

# Guide “Pas à Pas” de l’audit Qualiopi

---





01

## Menez la réflexion !

- La loi du 5 septembre 2018 (modifiée par l'ordonnance du 1er avril 2020) vous impose d'être certifié à partir du 1er janvier 2022 pour pouvoir opérer vos activités,
- Vous êtes obligé de vous faire certifier si vos formations sont financées par les différents fonds: OPCA/OPCO, FAF (Fonds Assurance Formation), Pôle Emploi, etc...



02

## Préparez-vous !

- Il est maintenant temps de formaliser votre savoir-faire et mettre à jour vos pratiques au regard des exigences du référentiel Qualiopi.



03

## Tenez-vous prêt !

- Pas de panique, l'auditeur va prendre contact avec vous afin de vous proposer le plan d'audit et échanger avec vous sur la logistique du jour J.
- Ensuite, vous pourrez informer votre personnel en expliquant le déroulé de la journée et le rôle de chacun.

# Q Avant l'audit > Menez la réflexion !



Retrouvez les questions les plus fréquemment posées



Quelle part du CA doit être déclarée lors de ma demande de devis ?

Il s'agit du CA relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences de l'organisme de formation, soit tout type de formation.

Quelles sont les conditions pour s'engager dans la démarche Qualiopi ?

Aucune, la démarche est ouverte à toute structure, quelle que soit sa forme juridique mais qui dispose d'un NDA (Numéro de Déclaration d'Activité) ou en ai fait la demande.

Ai-je besoin de la Certification Qualiopi alors que je suis déjà enregistré dans Datadock ?

Oui, vous devez être certifié Qualiopi pour répondre à l'exigence de l'article 6 de la loi du 05/09/2018. Sans certification Qualiopi, le référencement ou le financement par des fonds publics / mutualisés ne sera plus possible.

Ai-je besoin de la Certification Qualiopi alors que je suis déjà reconnue par le CNEFOP ?

Oui, vous devez être certifié Qualiopi pour répondre à l'exigence de l'article 6 de la loi du 05/09/2018, cependant, vous bénéficiez d'un audit initial aménagé qui ne porte que sur les indicateurs 1, 2, 11, 12, 22, 24, 25, 26, 32 + indicateurs spécifiques.

Dans combien de temps l'audit va-t-il se passer ?

En règle général, nous constatons que les clients demandent d'intervenir 2 à 3 mois après la prise de commande.

# Q Avant l'audit > Préparez-vous !



## Retrouvez les questions les plus fréquemment posées



Je pars de zéro, comment faire ?

- Nommez un référent en charge du sujet et lui dégager le temps nécessaire pour mener sa mission de préparation de l'audit.
- Faites de cette nouvelle obligation un projet d'entreprise pour vous réinventer et formaliser vos pratiques
- Appliquez vos procédures sur le terrain et vérifiez leurs bonnes applications, par exemple avec un audit à blanc.

Combien de temps me faut-il pour me préparer ?

Si vous partez de zéro, prévoyez entre 3 et 6 mois pour être prêt.

Dois-je tout imprimer pour l'auditeur ?

Non, préservons la nature !  
L'auditeur consultera les documents en votre possession, qu'ils soient imprimés ou dématérialisés. De plus les éléments seront vus de façon dématérialisée en audit de suivi.

Quels sont les documents de référence à prendre en compte ?

Le plus simple est de suivre pas à pas le guide lecture Qualiopi établi par la DGEFP :

→

<https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>

# Q Avant l'audit > Tenez-vous prêt !



Retrouvez les questions les plus fréquemment posées



Dois-je recevoir l'auditeur dans le lieu où se déroulent les formations ?

L'auditeur réalise l'audit dans les locaux de l'organisme candidat. Toutefois, dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, il est possible de convenir d'un autre lieu de réalisation de l'audit (salle de co-working, salon d'hôtel, ...) à la charge de l'organisme candidat.

Je stresse de ne pas réussir mon audit !

Pas de panique, un audit ne doit pas être vécu comme une sanction mais plus comme une évaluation de vos pratiques par rapport au référentiel Qualiopi. L'auditeur ne va pas chercher à vous piéger mais à vérifier la cohérence entre vos règles de fonctionnement et le référentiel Qualiopi d'une part et dans la bonne application de vos propres règles au quotidien d'autre part.



# Pendant l'audit > Déroulement d'un audit



| Heure         | Objet   | Description   | Indicateurs       |
|---------------|---|---|-------------------|
| 8h30 à 8h45   | <b>Réunion d'ouverture</b>  |   |                   |
| 8h45 à 9h15   | <b>Présentation de l'organisme, de son activité, son organisation</b> |   |                   |
| 9h15 à 10h00  | <b>Critère 1</b>  | L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations. | 1,2,3             |
| 10h00 à 10h45 | <b>Critère 2</b>  | L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.                         | 4,5,6,7,8         |
| 10h45 à 11h45 | <b>Critère 3</b>  | L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.   | 9,10,11,12,13,16  |
| 11h45 à 12h15 | <b>Visite des salles de formation</b>                                 |   |                   |
| 12H15 à 13h15 | <b>Pause déjeuner</b>   |   |                   |
| 13h15 à 14H15 | <b>Critère 4</b>  | L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations. | 17,18,19          |
| 14h15 à 14h45 | <b>Critère 5</b>  | La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.                                      | 21,22             |
| 14h45 à 15h45 | <b>Critère 6</b>  | L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.  | 23,24,25,26,27,28 |
| 15h45 à 16h30 | <b>Critère 7</b>  | Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.                                 | 30,31,32          |
| 16h30         | <b>Préparation de la réunion de clôture</b>                           |   |                   |
| 17h00         | <b>Réunion de clôture</b>   |   |                   |





# Pendant l'audit



## Retrouvez les questions les plus fréquemment posées



Comment l'auditeur va évaluer si mon entreprise est conforme au référentiel Qualiopi ?

L'auditeur va d'abord beaucoup vous écouter pour découvrir votre organisation et les dispositions prévues pour répondre au référentiel !  
Ensuite, au regard de chaque critère applicable, il va vérifier en parcourant avec vous plusieurs formations de l'échantillon, que vous respectez bien l'organisation que vous lui avez présentée.

Les formateurs doivent-ils être présents ?

L'auditeur peut être amené à interviewer ponctuellement dans la journée certains de vos formateurs.  
Il précisera ses attentes lors de la préparation de l'audit.

Mes sous-traitants doivent-ils être présents ?

L'auditeur va évaluer la façon dont vos sous-traitants sont impliqués et conformes aux exigences du référentiel quand applicables.  
Il conviendra avec vous dans la préparation de l'audit de la façon dont il souhaite les évaluer.



## Retrouvez les questions les plus fréquemment posées



L'auditeur ne va-t-il pas tirer des conclusions trop hâtives ?

Non, le principe même de l'audit Qualiopi est d'être fondé sur la preuve et non sur des impressions. Pour cela, l'audit se structure en suivant un fil conducteur préétabli permettant de balayer toutes les exigences du référentiel et de vérifier leurs bonnes applications.

Ensuite, l'auditeur va vous interviewer ainsi que certains de vos collaborateurs intervenants dans le processus.

Il va ainsi vous demander :

- des preuves (enregistrements),
- vérifier la répétition des pratiques ou des erreurs,
- déclencher des investigations plus poussées lors de la découverte de pistes d'écarts,
- distinguer les écarts ponctuels et les écarts de fond,
- vérifier le solde des écarts de l'audit précédent.

Il vous fera part de ses remarques au fil de l'eau !

Pas question que vous découvriez le résultat de ses investigations en fin de journée.

Est ce que l'on fait des audits de fond de salle ?

Non, l'auditeur peut échanger avec certains de vos formateurs mais ne va pas assister à une formation.



01

## Rédaction du rapport

- L'auditeur rédige son rapport d'audit puis le transmet à l'OF dans les 15 jours maximum après la fin de l'audit.

02

## Réponses de l'organisme aux éventuels écarts

- L'OF transmet à l'auditeur ses plans d'actions aux non conformités éventuelles dans les 15 jours maximum après la réception du rapport.

03

## Transmission du rapport au chargé d'affaires Apave Certification

- L'auditeur transmet au chargé d'affaires, le rapport, les non conformités et les plans d'actions évalués dans les 15 jours après le retour de l'OF

04

## Prise de décision

- Le Responsable de Certification examine l'ensemble du dossier, notamment Rapport d'audit et Fiches d'écarts éventuelles et les plans d'actions proposés par l'organisme
- Il propose une décision au Directeur qui prend la décision de certification, matérialisé par la signature du certificat.





05

## Information

- En cas de décision favorable, un certificat est établi pour une durée de 3 ans (ou 4 ans si certificat 2020).
- Le client est ensuite informé de la décision et reçoit son certificat et le rapport définitif
- En cas de décision défavorable, le chargé d'affaires se rapprochent de vous afin de convenir des modalités techniques et économiques pour programmer un nouvel audit.

06

## Emission du certificat

Le certificat mentionne :

- Raison sociale de l'organisme
- Portée de la certification (catégories d'actions concernées)
- Adresses des sites de l'organisme
- Date de début de validité de la certification et sa date d'échéance
- Nom de l'organisme certificateur
- Numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme
- Marque de certification ou référence à l'article L. 6316-1 du Code du Travail mentionnant l'obligation de certification

07

## Audit de suivi

- L'audit de suivi est organisé entre le 14<sup>ème</sup> et 22<sup>ème</sup> mois après la date d'attribution de la certification ou après renouvellement. Il se fait à distance et permet de vérifier que votre organisme continue d'appliquer les exigences du référentiel et que les éventuels écarts ont bien été levés

# ✓ Après l'audit > Prise de décision

## Retrouvez les questions les plus fréquemment posés



A combien de non conformité ai-je le droit ?

- 5 non conformités mineures non levées doivent être considérées comme une NC majeure
- 1 NC majeure non levée empêche de prendre une décision favorable.

Quels sont les indicateurs qui peuvent conduire à une non-conformité majeure ?

Il s'agit des indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 31, 32.

# Pourquoi choisir Apave Certification ?



- **Des auditeurs spécialistes** : en plus d'être un professionnel des techniques d'audit, l'auditeur dispose d'une connaissance du secteur de la formation et des exigences du référentiel.



- **Maillage géographique important** : un auditeur à moins de 80km de chez vous !



- **Réactif** : Devis sous 72h et intervention la semaine suivant la commande si vous le souhaitez.



- **Flexible** : nous accordons une grande importance à vos choix de dates.



- **Des clients satisfaits** : Indice de Satisfaction Globale Qualité de la relation et Qualité de l'audit et du livrable de 96%





Apave Certification

# Apave Certification

+33 1 45 66 18 18

✉ [apave.certification@apave.com](mailto:apave.certification@apave.com)

[www.apave-certification.com](http://www.apave-certification.com)



Chaîne Apave  
Playlist Certification



@GroupeApave

Demandez votre devis

Avant l'audit

Pendant l'audit

Après l'audit

