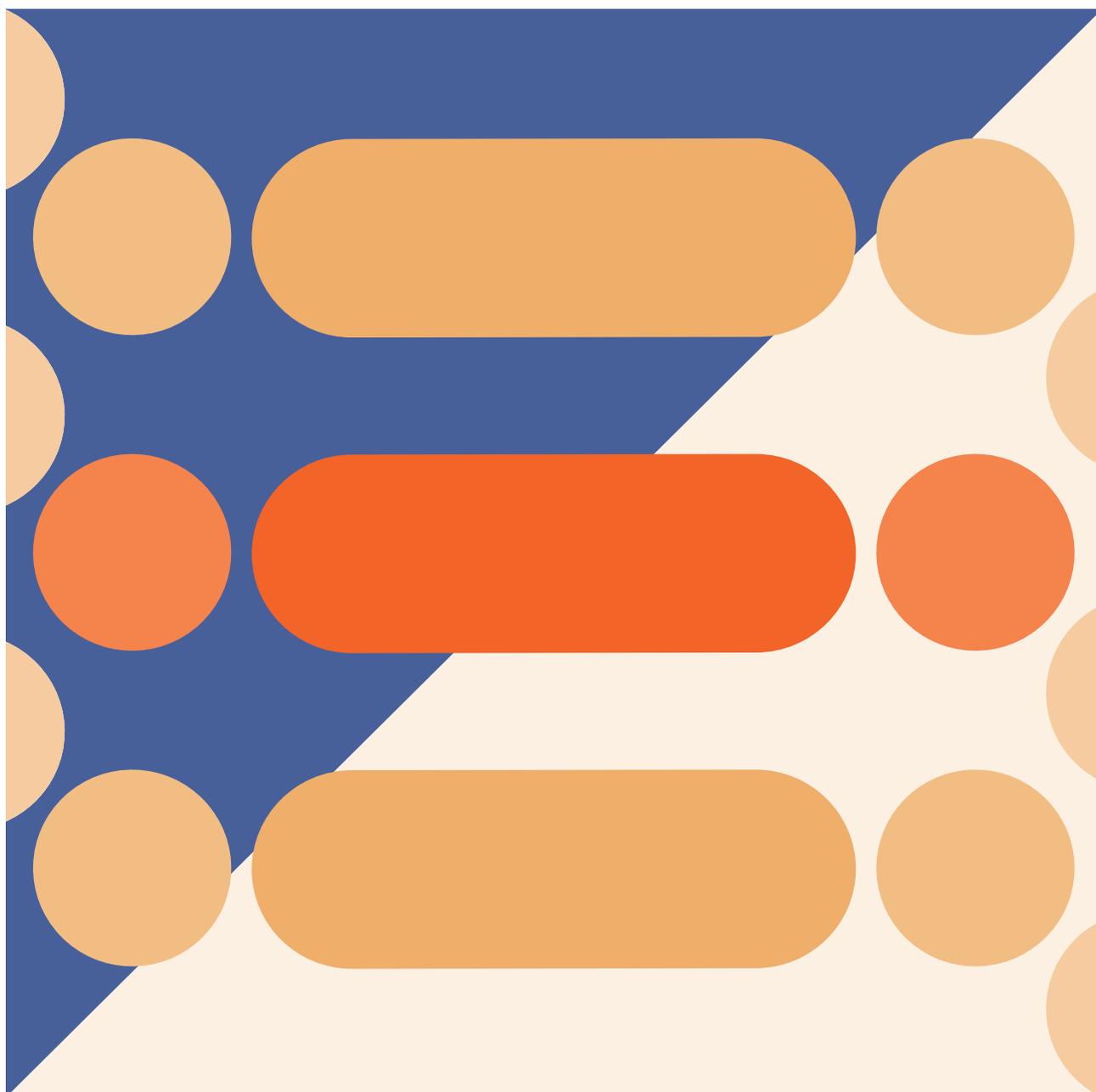


Les essentiels



La certification

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Pour une offre de formation lisible,
transparente et de qualité

LA COLLECTION
aFDas

La certification nationale qualité Qualiopi

Obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2022

Vous êtes un prestataire de formation. Où en êtes-vous avec la certification Qualiopi?

Depuis le 1^{er} janvier 2022, pour bénéficier des financements publics ou mutualisés, vous devez être certifié Qualiopi via un audit réalisé par un certificateur.

Vous n'êtes pas encore certifié Qualiopi et 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 !

Bon à savoir

Pour une information complète sur la certification Qualiopi, rendez-vous sur être certifié Qualiopi :

<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 depuis le 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), Agefiph, 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 DREETS (Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités).

Ce qui change

■ L'inscription sur la liste publique des organismes de formation avec mention de la/des catégories d'actions concernées par Qualiopi :

<https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/>

Assouplissement pour obtenir la certification :

■ Nouveau CFA justifiant d'un 1^{er} contrat d'apprentissage et d'un contrat signé avec un organisme certificateur : vous avez 6 mois depuis la signature du contrat d'apprentissage pour être certifié.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044591539>

Bon à savoir

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

La durée de validité des certifications obtenues avant le 1^{er} janvier 2021 est étendue à quatre ans.

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 doit être certifié Qualiopi depuis le 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 des 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>

■ La liste des instances de labellisation reconnues est disponible sur le site de France compétences.

<https://www.francecompetences.fr/fiche/qualite-de-la-formation-7-instances-de-labellisation-reconnues-par-france-competences/>

■ Le prestataire de formation choisit librement son organisme certificateur. Il relève de sa responsabilité de vérifier que le certificateur est accrédité pour délivrer la certification. Le coût de l'audit est à sa charge.

DÉCRYPTAGE

Le référentiel national qualité (RNQ)

Le référentiel national de la certification Qualiopi se base sur 7 critères, déclinés en 32 indicateurs.

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.

Offre de formation

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

Organisation des formations

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

Suivi des formations

Le recueil et le prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Environnement socio-économique

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.



Gestion des stagiaires

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

Moyens pédagogiques

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

Gestion des formateurs

La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre des prestations.

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 une certification obtenue 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	- 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.	- 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.	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	- 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).	Entre le 14 ^e et 22 ^e mois suivant la date d'obtention de la certification. Par dérogation : entre le 14 ^e et le 28 ^e mois (pour les organismes certifiés avant le 1 ^{er} janvier 2021)
Audit de renouvellement	Renouveler la certification. Le renouvellement donne lieu à un nouveau certificat effectif le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.	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 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 : 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>

La liste 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/>

La liste publique des organismes de formation du ministère du Travail comprenant les prestataires certifiés Qualiopi :

<https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/>

Les 5 étapes clés de l'audit

- 1 Contractualisation avec un organisme certificateur ou avec une instance de labellisation reconnue par France compétences.**
 Le prestataire de formation informe le certificateur des catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié.
- 2 Préparation à l'audit**
 Le plan d'audit est transmis par l'auditeur et soumis à la validation du prestataire de formation.
- 3 Réalisation de l'audit initial**
 Le certificateur audite le prestataire de formation selon une durée et des modalités qui varient selon le chiffre d'affaires, le nombre de sites audités et les catégories d'actions (a minima une journée).
- 4 Obtention de la certification Qualiopi**
 Après l'analyse d'éventuelles non-conformités, la certification est délivrée pour une durée de 3 ans si le résultat de l'audit est favorable (et de 4 ans, si la certification est obtenue avant le 1^{er} janvier 2021). Inscription sur la liste publique des organismes de formation du ministère du Travail (le certificateur transmet vos coordonnées).
- 5 Planification des audits de surveillance et de renouvellement**
 L'audit de surveillance est réalisé entre le 14^e et le 22^e mois suivant la date d'obtention de la certification (entre le 14^e et le 28^e mois pour les organismes certifiés avant le 1^{er} janvier 2021). Il permet de vérifier que le référentiel est toujours appliqué. L'audit de renouvellement doit intervenir avant la fin de validité de la certification.

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.

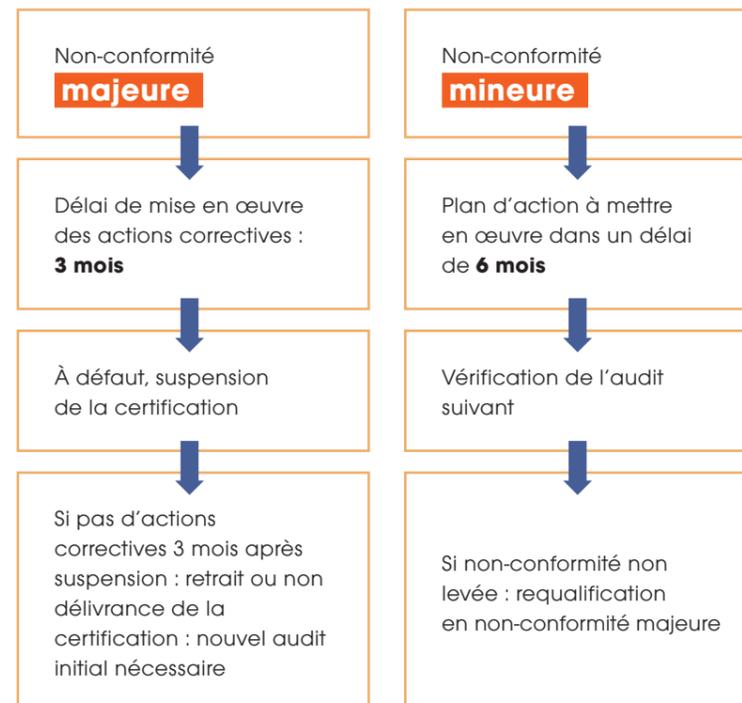
Bon à savoir

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

Si vous n'êtes pas certifié Qualiopi

L'audit de surveillance a lieu entre le 14^e et le 22^e ou 28^e mois après l'obtention de votre certification : le certificateur vérifie les actions correctives mises en œuvre et le respect du référentiel. Cette échéance vous invite à conforter votre logique d'amélioration continue de la qualité.

- 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.

Si vous êtes certifié Qualiopi

L'audit de surveillance doit être organisé entre les 14^e et 22^e mois suivant l'obtention de votre certification Qualiopi. Il a pour but de vérifier que le référentiel en vigueur est toujours appliqué.

Il porte globalement sur :

- Les éléments "administratifs" relatifs à l'activité de votre organisme de formation (Y a-t-il eu un changement significatif suite à un rachat par exemple ? Le périmètre de votre offre a-t-il évolué : formation continue, alternance, VAE et bilans de compétences ?).
- La conformité au référentiel via l'analyse d'une ou plusieurs actions de formation depuis le précédent audit.
- Le suivi de la démarche d'amélioration continue de l'organisme (indicateur 32).

Les points de vigilance concernent :

- Les éventuelles non-conformités identifiées lors du précédent audit,
- L'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'actions (le cas échéant),
- La bonne utilisation du logo Qualiopi.

L'audit de renouvellement intervient avant la fin de validité de la certification (3 ou 4 ans). Il est donc indispensable de maintenir la démarche qualité engagée sur la durée.

Bon à savoir

Vous avez la liberté de choisir et de changer d'organisme certificateur pour les trois audits.

Si l'audit de certification se fait à distance, l'audit de surveillance se déroulera en présentiel, et inversement.

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.

COFRAC :

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

DREETS :

La Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités 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.

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) de France compétences.

Pour aller plus loin :

Rendez-vous sur la page dédiée de notre site internet et consultez notre mode d'emploi La certification Qualiopi : Décryptage en 10 étapes.

<https://www.afdas.com/prestataires/organismes-de-formation/la-qualite-en-formation/qualite-des-formations>

Besoin d'aide ?



Encore des doutes ou des questions ?
Contactez dès à présent
votre Conseiller emploi-formation !

www.afdas.com

