

Digiforma



Formation

Obtenir sa certification au Référentiel National Qualité

Un guide pas à pas pour réussir son audit et maintenir
une démarche qualité dans son organisme de formation

Édito

C'est officiel ! Pour bénéficier des financements publics, les organismes de formation doivent désormais être certifiés au RNQ (Référentiel National Qualité), c'est-à-dire, obtenir le droit d'utiliser la fameuse marque Qualiopi. S'ils sont déjà 29890 à être certifiés au 1^{er} janvier 2022, il reste encore près de 79340 organismes de formation actifs en France qui peuvent être concernés. Et des nouveaux entrants dans le secteur font leur apparition tous les jours. Pour ceux qui ont déjà obtenu le précieux sésame, la démarche qualité ne s'arrête pas là, bien au contraire ! Avec l'audit de contrôle à 18 mois, les organismes de formation ne doivent pas cesser de consolider leurs processus internes.

Pendant toute l'année 2021, nous avons rencontré des centaines d'organismes de formation avant, pendant et après leur processus de certification : nous en avons tiré des bonnes pratiques afin de construire ce guide pas à pas pour vous permettre, dès la première étape de votre démarche de certification, de prendre les bonnes décisions et d'être parfaitement préparés pour le passage de votre audit.

Avez-vous déjà obtenu votre certification Qualiopi ? Ce guide s'adresse également à vous ! La démarche qualité doit se penser dans la durée et ce guide veut permettre à chaque organisme de formation d'aborder sereinement ses futurs audits.

(*Source : data.gouv, mise à jour en février 2022)



Table des matières

Qualiopi, qu'est-ce que c'est ?	4
• Comment fonctionne Qualiopi ?	4
• Les principaux enjeux des organismes de formation pour obtenir la certification au RNQ	5
• Quel est le rôle de l'auditeur ?	5
• Une non-conformité qu'est-ce que c'est ?	6

Préparer l'audit : les meilleures pratiques	7
• Votre allié dans la préparation : le guide officiel de lecture	7
• Faut-il se faire accompagner pour obtenir la certification ?	7
• Comment savoir si mon accompagnateur est sérieux ?	8
• Combien coûte un accompagnement à la certification ?	9
• Dois-je absolument être équipé d'un logiciel pour obtenir ma certification ?	10
• Le guide Digiforma - un document complémentaire pour vous aider dans votre certification	11
• Comment choisir mon organisme certificateur ?	12
• Le rétroplanning	13

Quels sont les attendus ? La liste indicateur par indicateur	20
---	-----------

Pendant l'audit	41
• Comment va se dérouler la journée d'audit ?	41
• Notre conseil pour bien vivre votre journée d'audit	43
• Les Do's and Don't face à l'auditeur	44
• L'auditeur décèle une non-conformité pendant l'audit, comment la gérer ?	45

Et après ? Préparer l'audit de suivi	46
---	-----------

Qualiopi, qu'est-ce que c'est ?

La certification au Référentiel National Qualité (RNQ), aussi appelée Qualiopi, par le nom de la marque qui y est rattachée, est une certification obligatoire pour les organismes de formation souhaitant bénéficier d'un financement public depuis le 1^{er} janvier 2022. Issue de la loi « Pour la Liberté de choisir son avenir professionnel » de 2018, cette certification vise à renforcer la visibilité de l'État sur l'utilisation de l'argent public. Un organisme de formation certifié Qualiopi garantit donc un certain niveau de qualité qui permet aux entreprises qui font appel à ses services de faire financer leurs formations via des dispositifs de financements publics.

Repoussée une première fois alors qu'elle devait entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2020, la certification a été repoussée une seconde fois et entre définitivement en vigueur au 1^{er} janvier 2022. Passé cette date, les organismes de formation non certifiés au Référentiel national qualité ne peuvent plus faire financer leurs formations par des acteurs publics. Pour beaucoup de structures, la certification au RNQ est donc incontournable pour garantir leur activité de formation.

Comment fonctionne Qualiopi ?

Pour obtenir la certification au RNQ, les organismes de formation doivent passer un premier audit d'une journée qui valide que l'organisme respecte 7 critères qualité, déclinés en 32 indicateurs. Les trois premiers critères relèvent de l'opérationnel : le 1 concerne la diffusion de l'information, le 2 parle d'ingénierie pédagogique et le 3 tourne autour de l'adaptation de la formation au public bénéficiaire, ainsi que du suivi des apprenants. Les critères 4 et 5 relèvent des ressources de l'organisme de formation et vont donc plutôt concerner la fonction RH de la structure. Enfin, les critères 6 et 7 sont axés autour du pilotage : comment les organismes assurent leur veille, s'insèrent dans le milieu économique, organisent leur démarche d'amélioration continue, etc. C'est en validant ces critères et en évitant les « non-conformités majeures » que les organismes de formation peuvent obtenir le droit de revendiquer la fameuse certification Qualiopi !



A noter, Qualiopi est une marque figurative. Les organismes certifiés au Référentiel National Qualité sont titulaires du droit d'usage de la marque à des fins de communication. Pour pouvoir l'utiliser, ils doivent respecter la charte d'usage qu'ils reçoivent au moment de la certification.

Les principaux enjeux des organismes de formation pour obtenir la certification au RNQ

De nombreux défis jalonnent la certification au RNQ. C'est une opportunité, même pour les petites structures, de se structurer ! Le bénéfice immédiat est d'ordre marketing, car le droit d'utiliser la marque Qualiopi permet de rayonner dans l'écosystème de la formation. C'est un véritable gage de qualité, qui implique en revanche de mobiliser beaucoup de ressources.

- Première ressource, le temps : il faut se former, se préparer à cette certification, il faut avoir du temps à mobiliser pour ça.
- La deuxième ressource est évidemment financière parce qu'il faut pouvoir accéder au parcours de certification. L'audit initial n'est que le démarrage d'une démarche qualité qui implique bien sûr de nombreux coûts. Il faut pouvoir mobiliser 1200 € voire plus de 2000 € sur 3 ans.
- Enfin, il s'agit de ressources humaines. Le Référentiel national qualité exige un processus qui demande du temps que les formateurs et ingénieurs pédagogiques doivent mobiliser. La qualité est un engagement qu'il faut faire vivre, ne serait-ce que parce que l'échéance des 18 mois (audit de surveillance) ou des 3 ans (nouvel audit de certification) fait courir aux organismes de formation le risque de perdre la certification.

Les véritables défis, ce sont donc les ressources à allouer à la certification.

Quel est le rôle de l'auditeur ?

Si ce sont les organismes certificateurs qui délivrent la certification au RNQ, ils doivent conserver une position d'impartialité vis-à-vis des organismes de formation. Ils font donc appel à des auditeurs qui jouent le rôle de tierce partie indépendante. Un auditeur au RNQ a donc un rôle de constat : il ne peut ni orienter, ni conseiller.

À l'issue de l'audit, l'auditeur rédige un rapport dans lequel il émet un avis, favorable ou défavorable, sur lequel l'organisme certificateur va se baser pour délivrer la certification. Le certificateur analyse le rapport de l'auditeur lors d'un comité technique et décide, ou non, de l'attribution de la certification. À cette occasion, il peut reclasser des écarts constatés lors de l'audit (passer une non-conformité mineure en non-conformité majeure par exemple) s'il estime que l'auditeur s'est trompé. L'organisme certificateur peut également demander à ce qu'un audit complémentaire ait lieu s'il y a trop de non-conformités majeures afin de valider que celles-ci ont toutes été levées. Pour l'organisme de formation, l'audit complémentaire représente un coût supplémentaire puisque celui-ci est rarement prévu dans le devis initial.



Une non-conformité qu'est-ce que c'est ?

Lorsqu'un organisme de formation n'est pas capable d'apporter la preuve qu'il respecte un indicateur, l'auditeur peut alors noter une « non-conformité ». Il en existe de plusieurs types.

La non-conformité mineure :

*« C'est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée. Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à l'organisme certificateur dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure ».**

Une non-conformité mineure c'est donc une non-conformité qui n'impacte pas la qualité de la formation. Il peut s'agir par exemple du fait d'oublier de mentionner une information dans un document ou de ne pas envoyer tous les questionnaires qualité à l'issue d'une formation.

Durant l'audit, si une non-conformité mineure est relevée, elle ne remet pas en cause l'obtention de la certification. En revanche, elle doit être levée dans les 6 mois.

Au moment de l'audit, dans le cas d'un oubli dans un document, par exemple, il est tout à fait possible de corriger la non-conformité mineure dans la journée et lever immédiatement la non-conformité avant même que l'auditeur ne finalise son rapport.

A noter : si l'organisme de formation cumule 4 non-conformités mineures, la 5^{ème} devient une non-conformité majeure.

La non-conformité majeure :

*« C'est la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée. Pour une non-conformité majeure, la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification est suspendue. La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non conformités majeures. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification ».**

Une non-conformité majeure c'est donc une non-conformité qui remet en cause la qualité d'une formation ou d'un accompagnement. Il peut s'agir par exemple d'un manque de preuves en ce qui concerne le déroulé pédagogique d'une formation ou l'absence du plan de développement des compétences du côté des ressources humaines d'un organisme de formation.

Si une non-conformité majeure est détectée, l'organisme ne peut pas être certifié au RNQ. En revanche, il peut lever cette non-conformité dans les 3 mois pour obtenir la certification en envoyant les preuves à l'organisme certificateur.

*Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

Préparer l'audit : les meilleures pratiques

Bien préparer sa certification, ça commence tout de suite !

Votre allié dans la préparation : le guide officiel de lecture

Lorsqu'on prépare l'audit de certification au RNQ, la principale difficulté que rencontrent les organismes de formation est d'ordre sémantique.

Le Guide du Référentiel National Qualité détaille, critère par critère et indicateur par indicateur les éléments de preuve demandés et c'est sur ce document que se basent les auditeurs à chaque étape de l'audit. Ce document laisse peu de marge à l'imagination et c'est tant mieux : un auditeur ne demandera jamais un élément de preuve qui n'est pas référencé par le Guide du Référentiel National Qualité. Bonne nouvelle donc ! Puisque le Guide du Référentiel National Qualité est accessible à tous et vous permet de préparer, pour chaque indicateur, les preuves requises.

En revanche, posséder et lire ce document ne garantit pas forcément sa compréhension : il peut y avoir confusion entre les différents indicateurs, ce qui est attendu ou ce qui est réellement considéré comme une preuve. Attention donc, pour chaque indicateur à comprendre l'intention derrière le texte !

Retrouver le guide du Référentiel National Qualité dans sa version la plus actualisée.

Télécharger

Faut-il se faire accompagner pour obtenir la certification ?

Pour se préparer à l'audit initial de la certification au RNQ, il n'est pas obligatoire de se faire accompagner, de nombreux organismes ont fait le choix de se préparer tout seuls en suivant le guide du Référentiel à la lettre. Néanmoins, la démarche demandant un investissement important en termes de temps, faire appel à un consultant externe peut aider à accélérer le processus et gagner en sérénité. Cela a aussi l'avantage de plus facilement savoir vers où aller, car il n'est pas toujours facile de prendre du recul sur ces processus. Un accompagnement peut révéler tous les écarts potentiels et donner le conseil à comment les lever afin de ne pas avoir de mauvaises surprises le jour de l'audit. En effet, le guide du Référentiel n'est pas forcément exhaustif et parfois on ne peut pas savoir si ce que l'on pense proposer suffit pour répondre aux différents critères.

Si un accompagnement pour la mise en place de la démarche qualité n'est pas dans vos moyens, nous vous conseillons de réaliser si possible un audit blanc - cette journée vous préparera à la journée d'audit, à laquelle vous pourrez aller l'esprit plus tranquille et vous indiquera si vous êtes réellement prêts ou s'il faut faire des ajustements. La personne qui réalise l'audit blanc pourra aussi vous donner ses conseils pour lever certaines non-conformités détectées à temps pour le Jour J et à mieux travailler votre discours face à l'auditeur.

Si cela n'est pas réalisable pour vous, notre conseil est dans tous les cas de bien s'entourer - inscrivez-vous sur des forums ou réseaux sociaux pour demander l'avis de vos confrères, suivez des webinaires sur le sujet qui vous guideront dans la démarche avec des astuces et bonnes pratiques. On y retrouve souvent un vrai élan de solidarité entre les acteurs de la formation qui veulent s'entraider !

Comment savoir si mon accompagnateur est sérieux ?

Se faire accompagner à la certification au Référentiel National Qualité est idéal, cela permet d'avoir quelqu'un à qui poser toutes vos questions ! Attention cela dit à bien choisir votre accompagnateur.

Voici quelques conseils pour vous aider à faire votre choix :

- Vérifiez que votre accompagnateur est bien issu du secteur de la formation continue : quelqu'un qui connaît les enjeux des organismes de formation sera plus pertinent dans son accompagnement.
- Il est recommandé également que celui-ci ait suivi un cursus pour devenir auditeur à la certification au Référentiel National Qualité. En effet, les organismes certificateurs proposent des formations spécifiques pour être auditeur : c'est encore le meilleur moyen de ne pas se tromper dans la lecture du guide !
- Évidemment, c'est encore mieux s'il s'agit d'un accompagnateur qui réalise également des audits à la certification. Toute la valeur de son accompagnement se retrouvera dans son expérience !





Combien coûte un accompagnement à la certification ?

S'il s'agit d'une question pertinente, il est évidemment impossible d'y répondre avec une grille de tarifs précise. En effet, tout dépend de la durée de l'accompagnement, de la taille de l'organisme de formation ainsi que des modalités d'accompagnement choisies.

Dans tous les cas, méfiez-vous des « kits » : ces sociétés qui surfent sur la vague du RNQ et qui vendent des packs de documents tout prêts avec quelques heures d'accompagnement. L'outil ne garantissant pas le processus, c'est encore le meilleur moyen de tomber à côté dans la préparation de votre audit qualité.

Voici quelques indications de prix en fonction du type d'accompagnement souhaité :

- Si vous souhaitez comprendre la logique de la certification pour ensuite l'appliquer par vous-même, orientez-vous vers une formation. Vous y retrouverez alors des tarifs classiques de formation.
- Si vous souhaitez être accompagné pas à pas, vous pouvez avoir un accompagnement sans formation ou un accompagnement qui va inclure une formation. Evidemment, le tarif va s'en ressentir !
- Enfin, il existe des formules d'accompagnement « haut-de-gamme » qui vont inclure de la formation, de l'accompagnement, ainsi qu'un audit blanc. Dans ces cas-là, les accompagnants peuvent proposer un système de garanties où ils vous accompagnent également dans la levée des non-conformités si certaines sont détectées lors de l'audit initial.



Dois-je absolument être équipé d'un logiciel pour obtenir ma certification ?

Un logiciel de gestion n'est pas obligatoire pour être certifié au RNQ, mais un minimum d'automatisation dans vos processus sera indispensable pour maintenir une rigueur, retrouver facilement les différents éléments, assurer leur traçabilité et générer des documents rapidement. Surtout si vous travaillez à plusieurs - les éléments papier et les emails ont vite une limite, il faudra au moins disposer d'outils robustes à base d'excel pour suivre votre activité.

Opter pour un logiciel, c'est néanmoins opter pour un vrai copilote dans la gestion quotidienne de votre activité et les avantages que cela représente pour la gestion de votre activité sont souvent plus importants que le coût financier de l'outil :

- ✓ **Mettre en place une véritable démarche qualité.** Vous avez aujourd'hui des logiciels conçus spécialement pour les acteurs de la formation, qui s'adaptent en permanence à la législation. Ils vous aident à entamer une démarche qualité complète. Vous pouvez récolter les attentes des clients et adapter leur parcours de formation en fonction, ou bien créer facilement et rapidement des questionnaires de satisfaction ainsi qu'un rapport qualité pour mesurer la satisfaction de vos clients, apprenants ou formateurs et apporter ainsi les correctifs nécessaires. Vous pouvez également suivre la correction des incidents qualité éventuels.
- ✓ **Respecter les obligations légales.** Les éditeurs de logiciel sont en veille sur ces éléments juridiques et vous permettent d'être en possession de documents et processus conformes aux nouvelles dispositions légales. Des outils vous permettent également de mener facilement votre veille réglementaire sur le secteur de la formation.
- ✓ **Gagner en temps et en efficacité.** Un logiciel de gestion de la formation vous permet de générer facilement et rapidement tous vos documents de formation (convention de formation, émargement papier ou numérique, rapport qualité, attestation de formation, etc.) et de les envoyer à vos clients, apprenants ou financeurs directement depuis le logiciel. Gain de temps et efficacité assurés !
- ✓ **Assurer un meilleur suivi commercial.** Un bon logiciel intègre des fonctionnalités vous permettant de piloter vos relations clients. Vous avez ainsi la possibilité de planifier l'envoi de vos documents de formation directement depuis le logiciel, de disposer de rappels ou encore d'automatiser la création de devis ou de factures. Vous pouvez également assurer une gestion et un suivi de vos tâches administratives. Quel que soit le logiciel que vous choisissiez, vous êtes plus à même de réduire le nombre de tâches administratives à réaliser et de vous consacrer à des missions à plus forte valeur ajoutée comme le développement de votre activité de formation.
- ✓ **Créer des modules e-learning.** De nombreux éditeurs de logiciels vous permettent de numériser vos supports de formation, de créer ou d'intégrer des modules SCORM et de mettre en place de véritables séquences d'activité pour les parcours d'apprentissage de vos apprenants.

Le guide Digiforma

Un document complémentaire pour vous aider dans votre certification

Pour accompagner les utilisateurs du logiciel Digiforma, nous avons créé en parallèle un guide d'accompagnement qui permet de faire le lien entre les fonctionnalités du logiciel et les indicateurs exigés lors de l'audit.

CRITÈRE 1

- Digiforma permet de créer et diffuser des programmes de formation. Grâce aux évaluations intégrées, les indicateurs de résultat sont automatiquement repris dans le catalogue en ligne de programmes.

CRITÈRE 2

- Le CRM de Digiforma permet de noter l'ensemble des échanges avec le client et l'adaptation de la formation en fonction de ses besoins. Grâce à l'extranet apprenant, les formations deviennent modulables et s'adaptent aux besoins des participants. Le système d'évaluation permet aux apprenants de se positionner sur les objectifs du programme avant, pendant et après la formation.

CRITÈRE 3

- L'extranet permet d'informer mais également de s'adapter à l'ensemble des bénéficiaires d'une formation.

CRITÈRE 4

- Le LMS intégré à Digiforma permet d'enrichir les moyens techniques

et les ressources pédagogiques que les organismes de formation peuvent mettre à disposition des apprenants. Chaque intervenant bénéficie d'un accès pour assurer la continuité du suivi pédagogique.

CRITÈRE 5

- La base de données intervenants permet de recenser chaque intervenant par ses compétences.

CRITÈRE 6

- L'outil Formalerte, qui fait partie de l'écosystème Digiforma permet aux organismes de formation de faire leur veille automatiquement et simplement.

CRITÈRE 7

- Le système étendu de gestion de la qualité permet d'éditer des évaluations, de les envoyer automatiquement et de recueillir les réponses de toutes les parties prenantes. Un outil de gestion d'incidents ne laisse aucun processus de côté au sein de l'organisme de formation.

Découvrir le guide

Comment choisir mon organisme certificateur ?

En Décembre 2023, il y a 37 organismes habilités par l'État à délivrer la certification au RNQ. Chaque organisme certificateur a son champ d'action privilégié et il est recommandé d'en contacter plusieurs afin de comparer leurs offres et sélectionner le plus adapté au besoin de l'organisme qui souhaite se faire référencer.

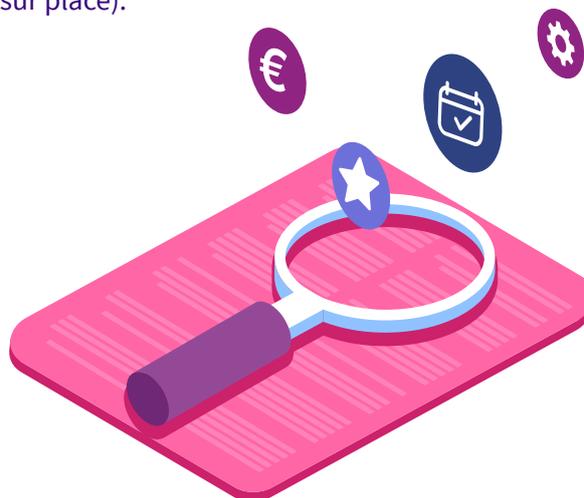
Consulter [la liste des organismes certificateurs](#).

Les différents critères à regarder :

- **Le prix** : le prix de l'audit est déterminé par le format des prestations réalisées par l'organisme de formation.
- **L'accueil** : dans le cadre d'une certification, la relation de confiance qui va s'établir entre l'organisme de formation et le certificateur est primordiale.
- **La date de l'audit** : tous les organismes certificateurs n'ont pas de date à proposer rapidement, c'est donc un critère important dans le choix du certificateur.
- **Organismes spécialisés ou généralistes** : dans le cadre de prestations de formation spécifiques (VAE, apprentissage, etc) certains organismes certificateurs seront plus indiqués que d'autres.
- **La notoriété de l'organisme certificateur dans un écosystème donné** : de la même manière, les retours des autres organismes de formation ayant fait appel à un organisme certificateur sont importants à prendre en compte.

Il faut retenir que l'organisme de formation paye le certificateur pour certifier ses formations, il ne faut donc pas avoir peur de mettre en avant ses besoins en matière de démarche qualité et de temps. Il est donc important d'estimer, en premier lieu, le temps nécessaire pour se sentir prêt à passer la certification RNQ. C'est en fonction de la date à laquelle l'organisme de formation se sent prêt qu'il est possible de commencer à démarcher des organismes certificateurs.

Il est important aussi de choisir le format de son audit - il peut se dérouler soit en présentiel soit en distanciel, nous vous conseillons d'opter pour un audit initial en présentiel afin de vous sentir plus à l'aise et faire connaissance avec l'auditeur, et puis la journée d'audit est intense, elle se vit plus facilement si elle n'est pas toute la journée devant l'écran. Dans ce cas, votre audit de surveillance aura forcément lieu à distance avec le même auditeur (et inversement si vous optez pour un audit initial à distance, l'audit de surveillance aura lieu sur place).





Audit

Le rétroplanning :



Audit :
M-6

6 mois avant la date de l'audit

Ça y est, vous avez décidé de vous lancer dans la préparation pour obtenir la certification au RNQ et avez planifié votre date d'audit - elle vous servira pour établir plus facilement votre rétroplanning ! La toute première étape est donc de **télécharger le guide du Référentiel National Qualité** qui sera votre fil rouge et base de travail tout au long des prochains mois.

Il faut d'abord s'imprégner de ce document et bien comprendre les attendus pour chaque indicateur. Par exemple, attention aux différents indicateurs où on demande la présence de mesures formalisées, cela veut dire avoir une procédure écrite à présenter et pas simplement expliquer à l'oral comment vous fonctionnez. N'hésitez pas à regarder des webinaires sur le sujet ou vous inscrire sur des groupes de réseaux sociaux pour pouvoir partager vos questions ou chercher conseil sur le sujet auprès de vos pairs. Se préparer pour Qualiopi est aussi une excellente opportunité pour créer une communauté, partager ses bonnes pratiques et expériences et retrouver un esprit de solidarité entre acteurs de la formation.

A ce stade, le plus important est donc de **prendre du recul sur votre activité** et fonctionnement pour les traduire selon les critères du Référentiel Qualité. La bonne nouvelle en matière de qualité, c'est que l'on ne part jamais de « zéro ». Le fonctionnement actuel, au jour le jour, de votre organisme de formation vise déjà la satisfaction de votre clientèle. Elle est la résultante d'une démarche qualité souvent non formalisée.

6 mois avant la date de l'audit

Vous pouvez par la suite **faire un « scan » de votre organisation** actuelle et commencer à élaborer votre plan d'action concret sur les 6 prochains mois afin de formaliser vos processus et les mettre en application sur des cas concrets de formation pour pouvoir présenter un échantillon complet à l'auditeur. Cela peut prendre la forme d'un fichier de travail collaboratif où vous notez les éléments de preuve à présenter pour chaque indicateur avec la différenciation des éléments restants à produire ou bien les exemples concrets que vous souhaitez apporter en tant que preuve à l'auditeur (ex. une convention, une convocation, un questionnaire de satisfaction rempli, etc.). Le jour de l'audit nous vous conseillons d'avoir sous les yeux ce document de travail et guide Référentiel pour faciliter le déroulement de la journée et accéder plus rapidement aux différentes pièces justificatives à montrer.

Une des premières questions à se poser au niveau de votre organisation est : « **Avez-vous bien identifié et défini les rôles des Référents Pédagogique, Qualité et Handicap ?** » Ces trois rôles-clé peuvent être endossés par une même personne ou trois personnes différentes, mais dans tous les cas, celles-ci doivent bien être indiquées dans votre organigramme à jour, dans les fiches de postes, CV et signatures des personnes concernées. Ces personnes seront aussi les principaux interlocuteurs interrogés lors de la journée d'audit et naturellement vont s'impliquer activement dans votre démarche qualité. Il est important qu'elles s'imprègnent des missions au quotidien qu'impliquent ces statuts et qu'elles prévoient de se former si ces fonctions sont nouvelles.

Prévoyez des réunions d'équipe Qualité régulières pour pouvoir faire l'état des lieux et ajuster les actions restantes à accomplir, mais aussi pour identifier les axes d'améliorations et analyser les retours de vos apprenants. Nous vous conseillons de vous retrouver 1 fois par mois pendant la période de préparation, ces réunions nourriront notamment votre plan d'amélioration continue et témoigneront d'une vraie démarche qualité.



3 mois avant la date de l'audit

Arrivée à 3 mois avant la date de l'audit, vous avez **normalement créé les différents fichiers principaux** à renseigner au fil de l'eau - le Plan d'amélioration continu, le Plan de développement des compétences internes, le Plan de suivi des actions liées à votre veille.

C'est aussi le moment où on doit s'assurer que toutes nos procédures sont désormais bien formalisées et partagées avec les collaborateurs concernés.

Avez-vous pensé à **indexer votre base documentaire**, c'est-à-dire indiquer une date de création, de mise à jour et un numéro de version pour chacun de vos documents et procédures ? Sinon, cela sera le bon moment de les uniformiser en ce sens.

Il est important aussi à cette étape d'être sûr que les différents documents légaux et réglementaires que l'on partage avec nos clients soient au point et à jour - vos conventions, règlement intérieur, certificat de réalisation, etc.

Côté programmes, avez-vous bien revu votre catalogue pour que le contenu des programmes diffusés soit conforme aux exigences du Critère 1 du Référentiel National Qualité ? Les objectifs sont-ils clairement identifiés en verbes d'action visant des compétences et donnent-ils lieu à une évaluation associée avec une grille de notation précise ? Tout cela doit figurer dans votre Déroulé Pédagogique et ce, pour chaque programme.

3 mois avant la date de l'audit

Si vous n'avez pas pu encore vous pencher sur ce sujet il est encore temps de commencer à vous créer un réseau sur les sujets de l'handicap. L'Agefiph de votre Région, ainsi que Cap Emploi ou différentes associations peuvent vous aider pour adapter vos parcours aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez également vous abonner à différents magazines ou sites sources de veille pédagogique, réglementaire et technique. Des nombreux groupes de professionnels sur les réseaux sociaux sont également très actifs pour vous tenir au courant des actualités de votre secteur et vous inscrire dans votre écosystème.

A 3 mois avant l'audit on peut aussi se demander si l'on a besoin de se faire accompagner pour le reste du processus ou bien si l'on a les moyens de réaliser un audit blanc. Si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement il ne faut point trop tarder pour choisir votre prestataire et organiser cette action, car l'agenda des personnes que vous souhaitez solliciter se remplit assez vite.





1 mois avant la date de l'audit

Au plus tard 1 mois avant l'audit prévu, il est conseillé de réaliser un **audit blanc** si jamais vous avez cette possibilité. Cela permettra d'évaluer si votre fonctionnement et tout ce que vous avez mis en place est bien suffisant aux yeux du RNQ ou bien s'il faut ajuster certains aspects. Vous aurez ainsi 1 mois pour corriger le cas échéant et arriver sereins le jour de l'audit.

Nous vous conseillons à ce moment de bien **choisir les pièces complètes** à présenter à l'auditeur et cela passe par un audit interne par vous-même des dernières actions de formation délivrées - vérifiez par vous-mêmes que toutes les étapes et pièces justificatives pour chaque apprenant sont bien présentes et archivées dans vos dossiers ou outils - les questionnaires de recueil des besoins en amont de la formation ou comptes-rendus d'entretiens, les conventions signées, les feuilles de présence émargés, etc.

Choisissez les dossiers complets et les plus représentatifs de votre démarche, cela sera à vous de guider l'auditeur le jour J dans les pièces justificatives que vous allez lui présenter.

A ce stade, vous connaissez déjà le nom de votre auditeur et il vous enverra quelques semaines avant la date fixée d'audit un **plan d'audit**. Ce document présente le déroulé par heure et par indicateur de la journée d'audit et les noms des personnes qu'il a pu identifier selon votre organigramme pour les interroger. N'hésitez pas à le contacter si besoin de préciser des éléments logistiques pour sa venue ou bien si besoin d'adapter les personnes référentes identifiées.

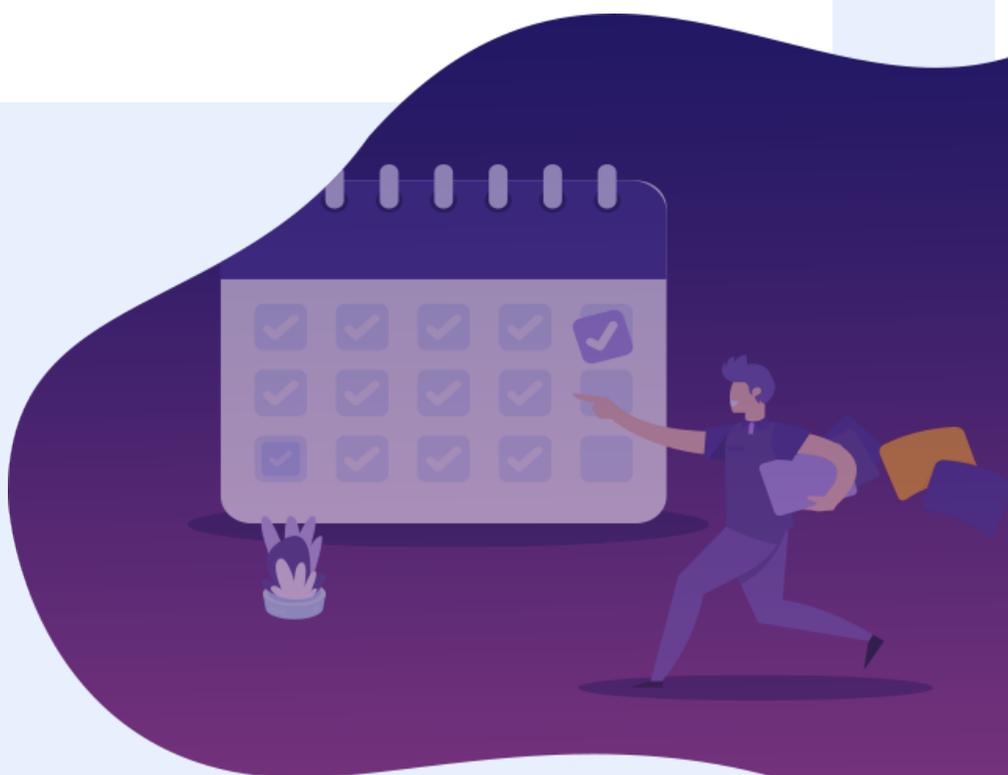
Audit :
S -1

1 semaine avant la date de l'audit

Dernière ligne droite, normalement vous avez déjà mis en place un processus qualité complet et vous avez identifié les différents éléments à présenter à l'auditeur. Profitez-en pour viser les éléments sur vos dernières sessions toujours en cours, même si celles-ci ne sont pas encore terminées.

Prenez aussi le temps de vous aérer l'esprit, car une des clés de la réussite de cet exercice est aussi d'être serein et de ne pas se faire envahir par le stress.

Prévoyez de bien **réserver une salle calme**, qui peut accueillir plusieurs personnes travaillant à l'ordinateur. Prévenez bien les différentes personnes qui vont participer aux différents moments de la journée d'audit de rester disponibles, elles n'ont pas besoin de l'être physiquement, mais du moins se connecter à distance si besoin. Pensez aussi à réserver un restaurant pour la pause-déjeuner selon les horaires indiqués dans le plan d'audit et de prévoir de l'eau et du café pour la journée.





Audit

C'est le grand jour ! Vous avez forcément bien travaillé pour le préparer mais vous avez le sentiment de passer à nouveau vos épreuves du BAC et une évaluation ! Rassurez-vous, c'est tout à fait normal avec les temps et efforts que vous avez fournis, mais surtout l'audit reste non pas une évaluation mais un échange sur votre fonctionnement et une opportunité d'améliorer votre organisation.

Dès l'arrivée de votre auditeur, vous vous rendrez compte que c'est une personne bienveillante qui n'est pas là pour vous sanctionner mais pour comprendre votre activité. Il vous expliquera le déroulement de la journée et vous demandera des éléments sur chaque indicateur vous concernant. Ne soyez pas trop bavards, restez succincts et répondez aux questions précises sinon vous risquez de vous égarer et de devoir présenter des preuves complémentaires pour illustrer vos propos. Gardez bien sous les yeux le guide de lecture du Référentiel et votre liste ou fichier de preuves à présenter pour chaque indicateur.

À la fin de la journée d'audit vous saurez le nombre de non-conformités totales que vous avez cumulées mais même si vous en avez zéro (on vous le souhaite !) l'auditeur ne peut pas vous délivrer la certification dès ce moment. Il faudra attendre quelques jours pour avoir votre validation par la commission dédiée de l'organisme certificateur et si tout s'est bien passé votre certificat. Ce n'est qu'à partir de ce moment que vous pouvez communiquer sur l'obtention de votre certification qualité mais attention, selon la charte graphique de la marque Qualiopi.

Donc maintenant, vous pouvez enfin profiter d'un repos mérité !



Quels sont les attendus ?

La liste indicateur par indicateur

Lors de l'audit, il vous sera demandé de prouver que vous respectez les 32 indicateurs du Référentiel National Qualité. Il faut donc avoir implémenté des processus pertinents en interne, mais aussi prouver qu'ils sont en place et suivis par vos équipes !
Tel Saint-Thomas, l'auditeur ne croit que ce qu'il voit. Dans cette partie, nous avons traduit, pour chaque indicateur, le type de preuves que l'auditeur attend.

Critère 1

Le critère 1 du Référentiel Qualiopi s'intéresse aux informations et aux moyens utilisés pour les transmettre aux bénéficiaires.

Indicateur 1 :

Cet indicateur vise à vérifier que vous rendez vos programmes accessibles pour tout public. Lors de l'audit, il faudra présenter sur une page web ou tout autre support l'ensemble des programmes proposés par l'organisme de formation détaillant :

- pré-requis
- objectifs
- durée
- modalités, délais et moyen d'accès → Vous devrez répondre à la question :
« Comment je peux m'inscrire à la formation et sous quels délais ? »
- tarifs
- contacts (contact organisme, Référent pédagogique, Référent qualité)
- méthodes
- modalités d'évaluation
- accessibilité → Avez-vous bien noté le contact de la personne qui est Référente handicap dans votre structure pour que les personnes concernées puissent la contacter en amont et parler de l'adaptation de leur formation ?

→ Le support doit être facilement accessible par tout prospect souhaitant se renseigner sur votre organisme de formation.

Vous pouvez ici présenter ici :

- Vos programmes via votre catalogue en ligne ou site internet
- Un guide d'accueil avec les modalités d'accès
- Vos CGV

Tel un scout, soyez toujours prêts : choisissez votre plus beau programme à présenter, et ouvrez tous les onglets nécessaires pour être *ready to go* !

 Votre auditeur pourra considérer comme :

• **Une non conformité majeure** : si l'information n'est pas datée, ou actualisée.

→ Exemple : Afin de justifier d'une information datée et actualisée sur l'ensemble de vos documents, vous pouvez ajouter la mention de l'année en cours. Et pour justifier d'une actualisation fréquente n'hésitez pas à vous programmer un rappel annuel dans votre agenda que vous pourrez fournir comme élément de preuve auprès de votre auditeur.

• **Une non conformité mineure** : une information partiellement disponible.

→ Exemple : Vous devez pouvoir fournir à votre auditeur un échantillonnage variée de preuve.

Indicateur 2 et 3

Cet indicateur vous demande de diffuser des indicateurs sur vos programmes de formation.

Vous devez les afficher par programme.

Voici une liste non exhaustive d'indicateurs que vous pouvez partager :

- taux de satisfaction du programme - **fortement recommandé**
- nombre d'apprenants du programme - **recommandé**
- taux de réussite du programme - **recommandé**
- taux d'abandon - **recommandé**
- taux de retour des enquêtes - **recommandé**
- tout autre indicateur qui vous semble pertinent

Nous vous invitons à proposer automatiquement le taux de satisfaction de votre programme. Puis, vous pouvez en sélectionner un ou deux supplémentaires comme le nombre d'apprenants du programme et le taux de retour des enquêtes par exemple. A l'audit de surveillance, vous pourrez vous assurer de fournir d'autres indicateurs pour montrer la prise de recul acquise sur vos programmes.

Hermione Granger sort de ce corps ! N'en faites pas trop, les elfes de maison n'ont pas besoin de vos chiffres et discours pour survivre.



Pour les organismes proposant des prestations conduisant à des certifications professionnelles, affichez le taux d'obtention de la certification visée. Si vous êtes un nouvel entrant, ne vous inquiétez pas, il est normal de ne pas avoir des taux à communiquer - des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.

→ Mettez en valeur votre organisme de formation à travers ces indicateurs.

Vous pouvez ici présenter :

- Vos programmes de formation avec leurs indicateurs
- Vos rapports d'enquête auprès de vos clients
- Vos bilans (avec les taux de satisfaction ainsi que les taux d'abandons par formation)

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure**, l'absence d'indicateurs ou encore une information non chiffrée.
 - Exemple : Vous devez justifier que les indicateurs peuvent être consultés facilement par vos clients (par exemple: le taux de satisfaction visible sur votre site internet, ou catalogue).
- Une **non conformité mineure**, la présence partielle d'information.
 - Exemple : vous devez au minimum afficher 3 indicateurs qualité. Cette information doit être facilement accessible à vos clients. Vous devez justifier d'un calendrier d'actualisation (par exemple par un rappel annuel sur votre agenda).

Critère 2

Le critère 2 du Référentiel s'intéresse à la manière dont votre organisme de formation va adapter ses prestations en fonction de son public de bénéficiaires.

Indicateur 4 :

Cet indicateur vise à vérifier que vous recueillez les attentes de votre client lors d'un projet de formation.

Ainsi, vous devez décrire ici le processus d'analyse de besoins de chacun de vos clients :

- Quel est le support utilisé ?
- De quelle manière le traitez-vous ? Quelles sont les différentes étapes ?
- Que prévoyez-vous pour adapter le parcours d'un apprenant en situation de handicap en termes de pédagogie, matériel, rythme de la formation ou moyens techniques et humains d'accompagnement ?



Vous pouvez ici présenter :

- Un exemple concret d'analyse des besoins avec une question avec un texte libre.
- Dans le cadre d'une situation d'accueil d'un public en situation de handicap, vous devez démontrer la prise en compte des besoins (pédagogie, matériel...).
- Dans le cas d'une situation d'apprentissage, le centre de formation doit montrer la prise en compte du besoin en amont.

Comme pour un rendez-vous tant attendu, mettez-vous sur votre 31 et choisissez vos meilleures histoires.



Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** l'absence ou l'analyse partielle du besoin du client.
 - Exemple : La preuve du recueil et la prise en considération des besoins de votre client va pouvoir passer par un questionnaire d'avant formation avec un espace libre ou le participant pourra s'exprimer.

Vous devez justifier également de la prise en compte des besoins : en modulant le planning, en ajoutant certains points au programme suite à la demande du client.



Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 5 :

Cet indicateur vise à s'assurer que la prestation de formation possède des objectifs opérationnels et évaluables.

Pour répondre à cet indicateur il faudra :

- Définir les conditions de succès par objectif opérationnel
Par exemple 55 % de bonnes réponses à un quiz.
- Choisir une méthode d'évaluation par objectif et montrer comment celle-ci fonctionne.
Par exemple un quiz avec une grille de notation.

Vous devrez prouver ici le calcul des résultats des apprenants par objectif pédagogique et y associer une méthode d'évaluation.

 Vous pouvez ici présenter :

- Outils d'analyse des objectifs
- Indicateur d'évaluation des objectifs.

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure**, une absence de définition (partielle ou totale) des objectifs à atteindre par les participants.
→ Exemple : Justifier d'une liste de plusieurs objectifs pédagogiques par formation. Ces objectifs doivent pouvoir être consultés par les clients. Attention ne pas oublier de définir un seuil de validation pour les différents objectifs.

 Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 6 :

Cet indicateur vise à valider la présence de supports de formation en lien avec les objectifs du programme. Il faut ici mettre en évidence que les contenus de la formation sont adaptés aux bénéficiaires.

 Vous pouvez ici présenter ces différentes preuves :

- Votre déroulé pédagogique
- Diplômes
- Durée de la formation et son calendrier
- Vos supports de formation : en présentiel , ou à distance
- Votre grille de notation

N'oubliez pas de présenter ici des modalités d'adaptation et accessibilité des formats proposés pour les apprenants en situation de handicap

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** en cas d'absence d'informations sur les conditions de formation, absence de lien entre les contenus de la formation et ses objectifs.

→ Exemple : Adapter votre formation aux besoins des participants grâce à la modularisation vous pourrez enregistrer vos différentes séquences e-learning depuis votre bibliothèque des séquences.

⚠ Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 7 :

Cet indicateur vous demande de vérifier l'adéquation entre le contenu de la formation et le contenu du Référentiel de compétences liés à la certification. Vous devrez prouver en quoi ces deux Référentiels se rejoignent.

🎯 Vous pouvez ici présenter :

- Vérification de l'adéquation entre le référentiel de qualité et le contenu de la formation.
- Cahier des charges établissant les conditions de la certification professionnelle.

📌 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** l'absence de lien ou une incohérence avec le déroulé pédagogique et la certification professionnelle.
- Exemple : Vous pouvez proposer un tableau avec une analyse entre le contenu de la formation avec le référentiel national qualité.

⚠ Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 8 :

Cet indicateur vise à s'assurer que vous réalisez des évaluations de pré-formation et de fin de formation afin de mesurer la progression des apprenants sur les objectifs du programme.

Vous devez évaluer les compétences des apprenants avant la prestation de formation et comparer les résultats à ceux en fin de formation. Pour cela, vous pouvez proposer des évaluations de compétences, des auto-positionnement dans vos questionnaires de pré-formation. S'il n'y a pas de prérequis pour une formation, n'oubliez pas de le préciser clairement sur vos supports et programmes.

🎯 Vous pouvez ici présenter :

- Le questionnaire d'avant formation,
- L'entretien préalable entre le formation et le participant pour l'évaluation de son niveau

⚠ Attention : en cas d'absence de prérequis sur une formation cette information doit être communiquée.

→ Exemple : Lors de l'audit, présentez une session de formation dans laquelle vous avez interrogé les compétences des apprenants en amont de la prestation.



 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : absence de procédure d'évaluation, ou mise en œuvre partielle des procédures.
→ Exemple : vous devez justifier non seulement du recueil mais également du traitement des évaluations
- Une **non conformité mineure** : un dispositif partiel d'évaluation des acquis à l'entrée de la formation.
→ Exemple : Vous pouvez créer un tableau récapitulant les formations et leurs modalités d'entrée, ainsi qu'un rappel sur votre agenda pour traiter les retours.



Info lexicque

Procédure de positionnement va permettre d'identifier ce qui est acquis en termes de compétences et connaissances et ce qui doit faire l'objet d'un apprentissage.

Critère 3

Le troisième critère du Référentiel s'intéresse à la manière dont vous adaptez votre prestation sur l'aspect pédagogique et accompagnement à votre public d'apprenants.

Indicateur 9 :

Cet indicateur s'assure que vous diffusez les conditions dans lesquelles vous accueillez vos apprenants lors de la prestation de formation. Vous devez notamment détailler le nom des Référents pédagogiques et administratifs de vos programmes ainsi que l'organisation logistique de ceux-ci : hébergement, restauration, transport, rémunération. Vous devez également détailler les modalités d'accessibilité, suivi et accompagnement des personnes en situation de handicap. Si vous réalisez des formations à distance, précisez bien les modalités d'accès au LMS (learning management system ou plateforme d'apprentissage en ligne), l'assistance technique et pédagogique disponible, ainsi que les modalités de réalisation des séquences de formation à distance.



Vous avez la possibilité de diffuser ces conditions dans ces différents documents :

- Règlement intérieur
- Livret d'accueil
- Convocation
- Conditions générales d'utilisation (CGU)
- Organigramme
- Modalités d'accès

Les preuves c'est comme la confiture, quand il y en a trop c'est écoeurant !
Choisissez-les avec goût.



- Veillez à bien faire signer ces documents comme le règlement intérieur par exemple, pour prouver que vos apprenants l'ont bien pris en compte.
- Veillez à bien afficher les différents référents et les contacts au sein de votre organisme de formation : pédagogique, handicap...
- 📌 Votre auditeur pourra considérer comme :
 - Une **non conformité majeure** : les conditions d'accueil qui ne sont pas formalisées et/ou communiquées.
 - Une **non conformité mineure** : une information incomplète est transmise aux participants.
 - Exemple : Une absence d'indication sur le lieu de la formation, encore le formateur ou encore sur les modalités d'accueil. N'hésitez pas à communiquer à vos stagiaires un livret d'accueil, précisant les modalités d'accès sur le site de formation, rappelant le déroulé de la formation...

Indicateur 10 :

Cet indicateur vérifie que vous adaptez votre prestation en fonction de votre public (outils, méthodes, durées...).

🎯 **Vous pouvez utiliser ici toute preuve qui démontre que vous adaptez votre programme en fonction des attentes de vos clients par exemple.**

- Les outils d'évaluations
- Durées et contenus de la prestation de formation
- Vous pouvez également prouvez que vous organisez des exercices en fonction de leurs domaines d'activité et de leurs attentes par exemple

N'oubliez pas d'inclure dans vos questionnaires pré-formation à destination des apprenants une question avec texte libre pour les laisser s'exprimer et les inviter à signaler toute éventuelle situation de handicap pour prévoir au mieux l'adaptation du parcours individuel. Prévoyez également une liste de structures, personnes ou ressources (que vous actualisez régulièrement) qui ont vocation à vous aider à aménager le parcours aux besoins d'un apprenant en situation de handicap. Dressez des fiches de suivi des apprenants en situation de handicap le cas échéant pour apporter à l'auditeur des exemples d'accompagnement concret.

- Il peut par exemple s'agir d'une nouvelle version du programme ou du déroulé pédagogique où vous y aurez intégré les attentes de vos clients. Il peut également s'agir d'un échange de mails où certains éléments sont adaptés.

N'oubliez pas : sans preuve, l'auditeur ne peut pas valider l'indicateur !

📌 Votre auditeur pourra considérer comme :

Une **non conformité majeure**, une absence d'accompagnement partiel ou total concernant l'adaptation de la formation pour les participants.

⚠ Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 11 :

Cet indicateur s'assure que vous évaluez la progression des apprenants sur les objectifs de la prestation.

🎯 Vous pouvez ici présenter :

- Pour répondre à cet indicateur vous pouvez présenter le processus d'évaluation utilisé au sein de votre organisme (questionnaire, entretien, quiz...).
- Vérifiez que celui-ci est décliné par objectif et qu'il permet de valider l'atteinte ou non des objectifs. **N'oubliez pas de montrer le certificat de réalisation que vous délivrez en fin de votre formation à chaque apprenant l'ayant validée, avec un rappel des objectifs de la formation.**

C'est le moment de dégainer vos magnifiques tableaux croisés dynamiques de critères d'évaluations et de bien présenter le fonctionnement des outils que vous utilisez pour évaluer les apprenants !



📌 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : Un processus d'évaluation absent ou partiellement formalisé. Une absence de preuve d'évaluation à la fin de la formation.

⚠ Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 12 :

Cet indicateur vérifie que vous mettez en place des processus afin de réduire au maximum

les abandons et les absences au sein de vos prestations de formation.

🎯 Vous pouvez ici présenter :

- Pour répondre à cet indicateur, vous devez avoir un **processus de gestion des abandons formalisé**.
- Vous devez également démontrer l'**usage d'outils, de relances et méthodes de suivi pédagogique** favorisant l'implication du bénéficiaire.

→ Enregistrez vos sessions de formation et proposer le replay à vos absents pour favoriser leur engagement.

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : Des mesures partiellement définies ou absentes visant à prévenir l'abandon des bénéficiaires.
- Une **non conformité mineure** : Une mise en œuvre partielle des mesures visant à prévenir un abandon des participants.

Indicateur 13 pour les CFA

Cet indicateur vérifie que vous avez formalisé un processus d'articulation des apprentissages en centre et en entreprise.

 Vous pouvez présenter ici :

- Les échanges entre l'entreprise, le participant ou le centre de formation...
- Visite d'entreprise
- Comptes rendus d'entretien

→ Présentez en détail votre processus lors de l'audit.

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - Un non respect du rythme d'apprentissage
 - Pas d'échange entre les parties prenantes
- Une **non conformité mineure** :
 - Une mise en œuvre partielle des procédures définies.

Indicateur 14 pour les CFA

Cet indicateur vient vérifier que l'accompagnement de l'apprenti est suivi et que vous mettez en place des projets spécifiques pour celui-ci.

 Vous pouvez ici présenter ici :

- Les projets mis en place
- Les mesures de suivi des apprentis que vous mettez en place au sein de votre organisme ainsi que les projets destinés à vos apprentis

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - Un processus d'accompagnement partiellement formalisé

 Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 15 pour les CFA

Cet indicateur vérifie que vous informez les apprenants de leurs droits et devoirs en tant que salariés et apprentis et que vous sensibilisez ceux-ci aux règles en matière de santé et sécurité au travail.



Vous pouvez ici présenter :

- Votre règlement intérieur
- Montrez comment vous sensibilisez vos apprentis aux règles en matière de santé et sécurité au travail
- Livret d'accueil
- Compte rendu de réunions d'informations collectives



Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - Une absence partielle ou totale d'informations auprès des participants des règles de santé et de sécurité au travail.



Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 16 pour les formations conduisant à une certification professionnelle

Cet indicateur vise à vérifier que votre organisme de formation respecte les exigences de l'autorité de certification lorsque vous proposez des candidats à la certification.

Préparez et montrez les documents qui prouvent que vous appliquez les exigences de l'autorité de certification.



Vous pouvez ici présenter :

- Livret d'évaluation
- Procès-verbal des sessions d'examen
- Attestation de réussite



Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - Non respect des conditions de présentation des participants à la certification.



Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Critère 4

Le critère 4 du Référentiel Qualité s'intéresse aux moyens que vous allez mettre en place en tant qu'organisme de formation pour réaliser vos prestations.

Indicateur 17

Cet indicateur vise à vérifier que vos locaux sont adaptés à recevoir du public et à accueillir des prestations de formation dans le cas où vous assurez des formations en présentiel. Pour répondre à cet indicateur, nous vous invitons à vérifier sur votre bail que celui-ci permet de réaliser des actions de formation.

Vous pouvez ici présenter ces différentes preuves :

- Bail ou contrat de location avec la mention « formation »
- Document Unique d'Evaluation des Risques
- CV des salariés et intervenants de l'organisme
- Licence Zoom ou autre outil de classe virtuelle si vous faites de la classe virtuelle
- Convention de formation
- Matériel adéquat pour vos formations en présentiel (vidéo projecteur, paperboard, ordinateur ou équipements spécifiques le cas échéant.
- Plateformes LMS, espace documentaire ou plateforme pédagogique le cas échéant

Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : Une absence répétée sur le panel d'étude
→ Exemple : un cumul de plusieurs absences : CVthèques des formateurs, Document Unique d'Evaluation des Risques ...
- Une **non conformité mineure** : une mise à disposition insuffisante des moyens techniques. (par exemple, la salle de la formation est trop petite pour recevoir des apprenants).

Indicateur 18

Cet indicateur vise à s'assurer que vous assurez la coordination entre les différents acteurs de l'équipe pédagogique de votre organisme.

Vous pouvez ici présenter :

- Organigramme de votre organisme de formation
- Fiches de poste
- Liste des référents administratifs, pédagogiques et handicap au sein de l'organisme.
- Tableau croisés entre vos formateurs et vos formations

Si vous êtes auto-entrepreneur ou prestataire indépendant vous pouvez tout à fait assurer seul ces différentes fonctions.

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : Une absence de mobilisation partielle ou totale des intervenants.
- Une **non conformité mineure** : Une absence de communication d'information auprès du formateur concernant sa prochaine session.

Indicateur 19

Cet indicateur vise à vérifier que vous mettez à disposition de vos apprenants des ressources pédagogiques et que ceux-ci y ont accès sur le long terme afin qu'ils puissent mettre en pratique les compétences acquises. Si vous réalisez tout ou partie de vos formations à distance il faut penser à démontrer qu'une assistance technique et pédagogique existe et est identifiée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours.

 **Vous pouvez ici présenter ces différentes preuves :**

- Bibliothèque de ressources en ligne
- Plateforme apprenants avec ressources intégrées
- Envoi des supports de cours par email
- Replay des sessions de formation
- Liste des sources qui ont permis la construction du déroulé pédagogique

Pensez à montrer que vos apprenants des prestations passées ont toujours accès au contenu proposé. Ça fera mouche !

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : Une absence de mise à disposition des ressources aux participants.
- Une **non conformité mineure** : Une absence de mise à disposition ponctuelle dans les moyens pour favoriser l'apprentissage des participants.

Indicateur 20 pour les CFA

L'objectif de cet indicateur est de s'assurer que votre organisme de formation dispose d'un appui suivant pour permettre une mobilité nationale ou internationale mais également d'un personnel dédié pour l'accueil d'une personne en situation de handicap et d'un conseil de perfectionnement.

 **Vous pouvez ici présenter :**

- la liste des personnes dédiées à la mobilité nationale et internationale
- le nom et le contact du Référent handicap

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : un respect même partiel de cet indicateur

 Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Critère 5

Le critère 5 s'intéresse à la manière dont vous allez développer les compétences de vos intervenants et de votre personnel.

Indicateur 21

Cet indicateur vise à vérifier l'adéquation entre les compétences requises pour animer les formations proposées et le parcours professionnel de vos intervenants. Vous allez montrer via cet indicateur l'ensemble des procédures que vous mettez en place pour recruter vos intervenants. Il faut également démontrer à l'auditeur que vous sensibilisez le personnel et intervenants à l'accueil du public en situation de handicap. N'oubliez pas de récolter les CV à jour des différents intervenants avec leurs formations initiales et continues et les dernières actions suivies pour développer leurs compétences.

Vous pouvez ici présenter :

- Procédure de sélection des intervenants
- Procédure d'entretien de recrutement
- Compte rendu entretien annuel complété, lien avec le plan de développement des compétences, les souhaits doivent être intégrés au tableau

Un process, deux process, trois process pour nous !

 Votre auditeur pourra considérer comme :

• Une **non conformité majeure** :

- Un non-respect même partiel de cet indicateur.
- Une absence d'évaluation (même partielle) des compétences des intervenants

 Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 22

Dans la continuité de l'indicateur 21, l'indicateur 22 viendra vérifier que vous recueillez les besoins et mettez en place des actions de formation pour vos salariés. Vous présenterez ici le plan de développement des compétences de votre organisme, ainsi que les programmes de formation. Pensez aussi à démontrer le fait que vous diffusez l'information ou des documents auprès de vos collaborateurs sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.)

Vous pouvez ici présenter ces différentes preuves :

- Plan de développement des compétences de l'organisme
- Grille d'entretien professionnel avec souhaits de formation
- Groupe de diffusion et d'informations sur les options de formation

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :

- Un non respect même partiel de cet indicateur

- Par exemple : L'absence d'un plan de développement de compétences.

 Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Critère 6

Pour ce sixième critère, vous devrez démontrer que vous êtes un acteur impliqué et investi dans le monde de la formation professionnelle et plus particulièrement dans vos différents domaines d'expertise.

Indicateur 23

Cet indicateur vise à vérifier que vous réalisez une veille régulière au sujet de la formation professionnelle et que vous mettez en œuvre des actions découlant de cette veille.

Pour répondre à cet indicateur, il ne suffit pas seulement de prouver que vous lisez des articles au sujet de la formation professionnelle, il faut aller plus loin. Vous êtes invités à démontrer que vous transformez cette veille en actions concrètes au sein de votre organisme et que vous réalisez un suivi de tout ceci.

 **Vous pouvez ici présenter :**

- Abonnements à des revues (ex : [Formalerte](#))
- Participations à des webinaires
- Inscriptions à des conférences

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : une absence totale d'un travail de veille. Absence d'exploitation de la veille par le prestataire de formation.

- Une **non conformité mineure** : une exploitation partielle de la veille légale et réglementaire.

- Exemple : vous devez ici justifier d'un processus complet avec un calendrier d'application vous permettant d'effectuer votre veille.

Indicateur 24

Dans la continuité de l'indicateur 23, l'indicateur 24 s'assure que vous réalisez une veille métier de la même manière que la veille technique. Ainsi, vous vous assurez ici de prouver que vous vous informez sur vos domaines de compétences et transformez ces informations en actions.

 **Vous pouvez ici présenter :**

- Abonnements à des revues
- Adhésions à des réseaux professionnels

- Inscriptions à des conférences

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : Absence totale d'un travail de veille. Absence d'exploitation de la veille par le prestataire de formation.
- Une **non conformité mineure** : Une exploitation partielle de la veille.

Indicateur 25

De la même manière, l'indicateur 25 s'assure que vous réalisez une veille sur les innovations techniques et pédagogiques dans votre domaine.

 **Vous pouvez ici présenter :**

- Adhésion à un syndicat
- Abonnements à des revues professionnelles
- Un tableau de suivi présentant les différentes sortes de veille effectuée ainsi que des actions en découlant avec dates, sujets et objectifs. Vous pouvez montrer ici vos différents abonnements, adhésions, participation aux webinaires et salons mais surtout aussi des exemples d'email, Comptes Rendus de réunions où toute trace formalisée de communication interne où vous avez partagé une information de veille avec votre équipe. Puis idéalement montrer aussi une action concrète mise en place par la suite - ex. mise à jour de vos supports pédagogiques, adaptation de vos processus ou programmes.

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** : une absence totale d'un travail de veille. Absence d'exploitation de la veille par le prestataire de formation.
- Une **non conformité mineure** : une exploitation partielle de la veille légale et réglementaire.

Pour obtenir et conserver Qualiopi, les tableaux c'est la vie !

Indicateur 26

Afin de répondre à cet indicateur vous allez ici devoir justifier auprès de votre auditeur de la mise en place d'un réseau de partenaires/experts mobilisable qui pourront vous apporter une aide en cas d'accueil d'une personne en situation de handicap.

 **Vous pouvez ici présenter :**

- La liste des partenaires spécifique intervenant pour l'[AGEFIPH](#) ou [FIPHFP](#) et pouvant vous aider dans la prise en compte des personnes en situation de handicap.
- Comptes rendus de rencontres et participations à des webinaires proposer par l'AGEFIPH.
- Définir un référent handicap au sein de votre Organisme en justifiant de ses compétences.

 Votre auditeur pourra considérer comme :

• Une **non conformité majeure** :

- Le non respect même partiel de cet indicateur entraîne une non conformité majeure
- Une absence totale ou partielle de mesures d'accompagnement

 Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Bien comprendre l'esprit de l'indicateur 26 :



Comme dans tous les indicateurs du Référentiel, tous les mots sont importants.

« Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap. »

- Mobiliser, cela veut dire être capable de contacter ou d'échanger avec des experts. On parle « d'expertises » et non pas « d'une expertise » il faut donc plusieurs contacts : l'idéal c'est d'avoir un réseau mobilisable dans des domaines différents.
- Le terme outils fait référence à une boîte à outils. Lorsque que vous êtes confronté à une situation de handicap, il ne suffit pas de contacter un expert. Il faut aussi avoir développé en interne des outils qui facilitent l'accès aux formations. Il peut s'agir de quelque chose d'aussi simple qu'un logiciel de sous-titrage pour faciliter l'accès aux vidéos de formations. Pour vous équiper d'outils dans la durée, le plan d'amélioration continue est votre allié !
- « Les réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner et orienter », cela signifie qu'il faut pouvoir mobiliser plusieurs réseaux en fonction du besoin de l'apprenant. Par exemple, pour accueillir en présentiel, si l'on ne possède pas de salle adaptée, il faut avoir des contacts d'espaces de travail accessibles.

Finalement, l'indicateur 26 dépend d'une veille active réalisée par les organismes de formation : si vous vous impliquez dans votre bassin géographique et dans votre secteur de formation, il est logique de constituer un réseau adapté à votre activité et les besoins spécifiques de votre organisme.

A noter : En France, l'[Agefiph](#) est un partenaire incontournable des organismes de formation en matière d'accessibilité. Ils proposent une offre de services [Ressource Handicap Formation](#), incluant des ressources mobilisées pour l'accompagnement et l'orientation des publics.

Indicateur 27

Dans le cas d'une situation de sous-traitance, en tant que donneur d'ordre vous restez responsable de la qualité de la formation, en montrant le respect du référentiel qualité.

Vous pouvez ici présenter :

- Des contrats de prestations de service.
- Tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélection des sous-traitants.

Le référentiel n'impose pas aux sous-traitants l'obligation de certification Qualiopi, il revient au donneur d'ordre de garantir la qualité en mettant notamment en place les modalités qui assurent la chaîne de la qualité y compris avec les sous-traitants

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - Un non-respect même partiel de cet indicateur.
 - Absence totale ou partielle de disposition afin de vérifier la conformité au référentiel qualité.

 Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 28 (pour les CFA)

Dans le cas de figure où la formation comprend des périodes de formation en situation de travail, vous devez être en mesure de pouvoir présenter à votre auditeur l'existence et la mobilisation d'un réseau de partenaires socio-économiques.

Remarque : Pour les apprentis cela correspond à la période pratique en entreprise.

Vous pouvez ici présenter ici :

- Convention de partenariat
- Comptes rendus de réunions
- Livret d'alternance
- Liste d'entreprises partenaires

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - Absence partielle ou totale de réseau professionnel
 - Absence de mobilisation du réseau professionnel
- Une **non conformité mineure** :
 - Absence de mobilisation ponctuelle et non répété des membres du partenariat



Info lexique

Partenaires sociaux économiques : sont des entreprises (tous statuts) ; chambres consulaires : CCI, agriculture et CMA ; établissement public de coopération intercommunale (EPCI), communautés d'agglomération, communautés de communes ; structures de l'insertion par l'activité économique : ateliers et chantiers d'insertion (ACI), association intermédiaire (AI), entreprise d'insertion (EI) et entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI) ; service public de l'emploi, service public de l'orientation ; branches professionnelles ; centres sociaux ; organismes paritaires, association Transition Pro (CPIR), opérateurs CEP ; services de l'État, etc.

Indicateur 29 (pour les CFA)

Afin de valider cet indicateur vous devrez ici être en mesure de justifier d'actions visant à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'études.

Actions ayant pour but de permettre une meilleure intégration professionnelle des apprenants comme par exemple via des salons d'orientation ou encore via l'existence d'un réseau d'anciens élèves.

L'auditeur pourra vérifier ici la conformité de cet indicateur par une analyse de plusieurs exemples.



Vous pouvez ici présenter :

Toutes actions visant soit :

- À favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (aide à la recherche d'emploi, participation à des salons...)
- À favoriser la poursuite d'étude (partenariats avec des acteurs socio-professionnel...).



Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - Absence partielle ou totale d'actions visant à l'insertion professionnelle ou poursuite des études



Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Critère 7

Vous devez ici justifier de la collecte et de la prise en charge des réclamations des différents acteurs intervenant durant le parcours de formation (intervenants, participants, managers, financeurs).

Indicateur 30

Vous devez justifier d'une collecte et analyse régulière des retours des différentes parties prenantes à la formation.

Vous pouvez ici présenter :

- Questionnaires et enquêtes de satisfaction à chaud et à froid.
- Calendrier de suivi des campagnes d'envoi des questionnaires, et des campagnes de relance.
- Justifier d'une analyse des retours et d'actions correctives mises en place.

Il n'y a pas d'obligation de contacter les financeurs après chaque formation mais cela doit être effectué au moins une fois par an ou selon les modalités précisées par le financeur. Un autre exemple de preuve peut être votre participation à des webinaires ou réunions organisées par le financeur.

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - La non collecte des retours
 - Une absence partielle ou totale d'une analyse des retours
 - Une évaluation des acquis ne sera pas considéré comme un élément de preuve
- Une **non conformité mineure** :
 - Une mise en oeuvre partielle des actions aussi bien dans la collecte ou l'analyse des informations

→ **Écrivez ce que vous faites, et vous faites ce que vous écrivez !**

Indicateur 31

Vous devrez justifier auprès de votre auditeur de l'existence d'une procédure, formalisée et diffusée, auprès de votre équipe devant être mise en place afin de gérer les différents aléas au cours de la formation.

Vous pouvez ici présenter :

- Tous les moyens justifiant de la mise en oeuvre d'une procédure de gestion des réclamations (accusé réception,...)
- Enquête et analyse de la satisfaction des participants
- Formulaire de médiation

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - Une absence totale ou partielle d'une procédure de collecte, traitement et analyse des aléas des formations
 - Une procédure définie mais non mise en oeuvre



Info lexique

Réclamation : Dans le cas présent afin d'être une preuve recevable la réclamation va doit être formalisée par écrit.

 Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.

Indicateur 32

Vous allez devoir justifier auprès de votre auditeur une volonté d'amélioration continue.

Vous pouvez ici présenter :

- Vos actions d'améliorations suite à l'analyse des sources d'insatisfactions (compte rendu de réunion sur les raisons des abandons...).
- Toutes actions justifiant d'une volonté d'améliorer votre procédure actuelle.

 Votre auditeur pourra considérer comme :

- Une **non conformité majeure** :
 - Absence totale ou partielle d'une procédure d'amélioration continue
 - Dans le cas de figure d'un nouvel entrant dans le domaine de la formation : ce critère sera analysé lors de l'audit de surveillance

 Attention cet indicateur ne pourra pas faire l'objet d'une **non conformité mineure**.



Info lexique

Nouvel entrant : selon le préambule du guide de lecture du ministère du travail est un centre de formation venant de démarrer son activité : pas d'exigence d'ancienneté, ou de volume de formation

Je suis un organisme de formation en création :

Comment puis-je répondre aux différents indicateurs si je manque de formations sur lesquelles m'appuyer ?

Pour obtenir son numéro de déclaration d'activité, il faut déjà avoir réalisé au moins une formation. Au moment de l'audit, cette première formation est déjà l'occasion de présenter des processus cadrés sur lesquels s'appuyer pour prouver chaque indicateur. Évidemment, il n'est pas possible de répondre à tous les indicateurs par manque de recul sur l'activité de formation. Dans ces cas-là, il convient simplement de présenter les outils qui vont être mis en place et c'est lors de l'audit de contrôle à 18 mois que ceux-ci seront confirmés par l'auditeur. En un sens, passer la certification au début de son activité de formation, c'est une opportunité, dès le départ, de construire une démarche qualité efficace !

Pendant l'audit

Comment va se dérouler la journée d'audit ?

La journée d'audit est très codifiée et les auditeurs respectent tous la même trame.



La réunion d'ouverture :

La réunion d'ouverture dure une vingtaine de minutes et permet de lancer la journée d'audit. C'est le moment durant lequel l'auditeur se présente et présente les étapes de l'audit : la durée, les règles et l'organisation générale de la journée. Toutes les parties prenantes d'un audit ne sont pas obligées de participer à la réunion d'ouverture mais les personnes indispensables à l'explication des processus y sont attendues.



L'analyse critère par critère (le matin) :

L'audit peut commencer !

L'auditeur demande à l'organisme de présenter rapidement sa structure et son activité, ainsi que d'indiquer le chiffre d'affaires, nombre d'heures et apprenants déclarés dans le dernier Bilan Pédagogique et Financier. Il va aussi demander quelles sont les forces et faiblesses de l'organisme et va réaliser un échantillonnage de programmes pour chacune des actions auditées, si on fait de la formation et de la VAE par exemple.. L'auditeur va par la suite toujours analyser chaque indicateur dans l'ordre du Référentiel. Pour chaque indicateur, il sera demandé de présenter une preuve. L'auditeur peut également demander à voir un cas concret en action : il faut prévoir en amont un échantillon d'actions de formation à présenter. Après chaque indicateur, l'auditeur précise s'il est validé ou s'il occasionne une non-conformité (mineure ou majeure). Notez qu'un même élément de preuve pertinent peut être utile sur plusieurs indicateurs comme un programme de formation ou une convention de formation par exemple



La pause déjeuner :

À l'heure de la pause-déjeuner, il est normal de n'avoir traité que les deux premiers critères du Référentiel National Qualité. Si vous souhaitez déjeuner avec l'auditeur, veillez à ne pas prendre en charge les frais de repas de celui-ci, dans un souci d'impartialité. Attention cependant à respecter les horaires prévus et de ne pas prendre en charge les frais du repas de l'auditeur.



L'analyse critère par critère (l'après-midi) :

L'après-midi suit le même format que le matin avec une analyse indicateur par indicateur. Une fois que tous les critères sont vus, l'auditeur s'isole alors pour préparer la réunion de clôture.



La réunion de clôture :

La réunion de clôture est le moment où l'auditeur fait le point sur la journée. S'il en relève, il récapitule les non-conformités obtenues durant la journée ainsi que la procédure à suivre pour les lever.

Qui participe à l'audit ?

Dans le cadre d'un audit, qu'il soit blanc ou initial, toutes les équipes ne sont pas nécessairement auditées. L'idée est bien sûr d'auditer les parties prenantes, ceux qui sont à l'œuvre pour diffuser les programmes de formation, pour assurer leur conception, pour assurer leur mise en œuvre. Seront auditées également les personnes ou les pôles ressources, donc RH, ceux qui vont, par exemple, gérer la logistique dans le cas des formations en présentiel. En distanciel également, il y a aussi une logistique : dans ce cas, il peut s'agir du pôle technique qui va être audité. Enfin, une dernière partie de l'audit est consacrée à l'implication aussi de l'organisme de formation dans sa sphère économique donc d'autres personnes dédiées à la communication, au marketing ou à la stratégie peuvent être concernées.

Cette interrogation concerne peu les formateurs individuels mais dans le cas des équipes, il faut garder en tête que toutes les parties prenantes sont impliquées dans la démarche qualité. Tous les postes ont leur importance à partir du moment où ils participent à la qualité des formations. Ainsi, une personne qui fera l'accueil des bénéficiaires pourra par exemple être mentionnée lors de l'audit.

Notre conseil pour bien vivre votre journée d'audit :

Rassurez-vous ! Les auditeurs ne sont pas là pour sanctionner les organismes de formation et adoptent généralement une posture bienveillante.

- Si vous terminez l'audit avec des non-conformités mineures, vous obtenez quand même votre certification, sous réserve de lever ces non-conformités sous 6 mois.
- Si vous terminez l'audit avec au moins une non-conformité majeure, vous avez 3 mois pour la lever et obtenir votre certification au RNQ.

Dans tous les cas, les non-conformités ne sont pas une condamnation : elles n'empêchent pas l'organisme de formation de terminer la démarche de certification plus tard. La plupart des non-conformités sont plus liées à une erreur d'interprétation d'un indicateur qu'à un mauvais processus.

Dans quelles situations dois-je repasser l'audit de certification ?

En réalité, tout dépend de l'organisme certificateur. Certains organismes certificateurs laissent 6 mois pour lever les non-conformités, quelle que soit la quantité de non-conformités. D'autres, au contraire, estiment qu'au-delà d'un certain nombre de non-conformités (10, par exemple), il faut repasser un audit initial, et donc, repayer.

A vous, donc, de voir quelles sont les conditions proposées par l'organisme certificateur par lequel vous avez décidé de passer.

Les Do's and Don't face à l'auditeur :

✓ Do's

- ✓ Pensez à proposer du café/thé, la journée ne va pas être courte et cela fera plaisir à tout le monde. Ensuite cela semble peut être tomber sous le sens mais sourire aidera à détendre l'atmosphère. Même si vous êtes stressé, n'oubliez pas de faire bonne figure, nous vous rappelons que votre auditeur/auditrice est avant tout une personne bienveillante qui cherche à comprendre le fonctionnement de votre organisme de formation.
- ✓ Lorsque l'auditeur passe à un nouveau critère, validez bien oralement avec lui que le critère précédent est validé et qu'il a bien tous les documents attendus. Cela permettra de savoir où vous en êtes, de vous rassurer et de gagner du temps lors du récapitulatif de fin de journée.
- ✓ Vous pouvez déjeuner avec votre auditeur, cela est d'ailleurs plus sympathique, il/elle peut parfois venir d'une autre ville et ne pas connaître les environs. Choisissez donc un endroit convivial et abordable pour ne pas le mettre dans l'embarras. Nous rappelons que vous ne devez pas l'inviter afin de respecter le principe d'impartialité.

✗ Don't

- ✗ Ne vous précipitez pas, lorsque l'auditeur vous pose une question ou vous demande une pièce justificative. En effet, cela vous permettra d'apporter le bon justificatif. Si vous avez un doute, vérifiez qu'il s'agit du document attendu en lui demandant une précision. Rappelons qu'il est de bon ton de rester succinct pour éviter d'apporter des preuves complémentaires que vous n'auriez peut-être pas prévues. Par ailleurs, votre auditeur doit tout noter, rester silencieux lui permettra de se concentrer et de faciliter sa rédaction.
- ✗ Lors du déjeuner, évitez de parler de l'audit, premièrement pour souffler un peu et deuxièmement toujours dans l'optique d'éviter d'avoir des preuves supplémentaires à apporter. Questionnez-le/la sur son parcours, d'où il/elle vient ou du monde de la formation en général. Bref passez un moment léger.



L'auditeur décèle une non-conformité pendant l'audit, comment la gérer ?



Commencez par respirer, tout va bien se passer. Requalifiez le problème, en effet il est fort probable qu'il s'agisse d'une incompréhension lors de l'étude de la preuve demandée par l'auditeur. Trois options se présentent alors :

- 1 Première option** : il s'agit effectivement d'une erreur de compréhension, en requalifiant la problématique, vous vous rendez compte que vous avez fourni le mauvais document. Mea culpa, vous recherchez dans vos documents (notamment à l'aide de votre document de travail qui sert de fil rouge) et vous pouvez directement fournir le justificatif attendu. Problème résolu, cette non conformité n'en était pas vraiment une.
- 2 Deuxième option** : vous ne disposez pas de la preuve réclamée dans l'immédiat. Maintenant que vous avez bien qualifié la demande avec l'auditeur, vérifiez avec votre équipe si elle peut vous la fournir dans la journée. Celle-ci vous avait peut-être simplement échappé lors de votre préparation. Ce n'est pas grave, notez bien l'indicateur et le critère concernés, en fournissant la preuve dans la journée vous pourrez la lever lors du récapitulatif et bien valider le critère.
- 3 Troisième option** : il ne vous est pas possible de la lever dans la journée. Pas de panique posez vous la question suivante : s'agit-il d'une non conformité mineure ? Vous avez 6 mois pour la lever. S'agit-il d'une non-conformité majeure ? Vous avez 3 mois pour la lever. Notez-la scrupuleusement dans votre plan d'amélioration continue afin de montrer votre sérieux et votre motivation. Mettez les moyens nécessaires en œuvre durant le laps de temps dont vous disposez pour la lever et apporter la preuve le jour de votre audit de suivi.

Vous voilà serein et paré à obtenir votre certification.

Et après ?

Préparer l'audit de suivi

Vous avez décroché votre certificat qualité, bravo ! Vous êtes reconnu pour être un acteur de qualité dans l'écosystème de la formation mais la démarche qualité ne s'arrête pas là ! Il s'agit d'une démarche permanente et qui se traduit dans vos activités au quotidien. Maintenant que votre fonctionnement a été déclaré conforme, il faut s'y tenir pour tous vos programmes et toutes vos sessions de formation.



Nous vous conseillons de réaliser au moins 1 fois par semestre un audit en interne sur un échantillon de vos actions de formation réalisées afin de vérifier que toutes les pièces ou informations sont bien conformes au Référentiel RNQ et de tenir des réunions qualité pour identifier des nouveaux axes d'amélioration. Continuez d'alimenter et suivre les actions notées dans votre plan d'amélioration continue, de réaliser des actions de veille, de mettre à jour vos statistiques qualité diffusées sur les différents programmes.



Il faut aussi prévoir des moments pour prendre du recul - est-ce que tous les process, grilles ou documents que vous avez mis en place pour l'audit initial vous sont bien utiles ? Il ne faut pas hésiter à les adapter ou simplifier si besoin pour qu'ils correspondent mieux à votre activité au jour le jour, l'esprit du RNQ n'est pas de créer des fichiers ou procédures trop complexes mais de formaliser ce que vous faites.

Il ne faut pas perdre de vue l'audit de surveillance - celui-ci a lieu 18 mois après l'audit initial et a pour but de vérifier que le Référentiel en vigueur est toujours appliqué. Si votre chiffre d'affaires est inférieur à 750.000 € et vous avez un seul site à auditer, la durée d'audit est globalement d'une demi-journée.



Votre auditeur qui connaît désormais votre structure va être exigeant à ce que vous respectiez bien les différents engagements présentés lors de votre premier échange, il va insister plus sur les informations liées à la veille ou la démarche d'amélioration continue.

Il demande également s'il y a eu d'éventuels changements liés à votre structure depuis le premier échange ou bien sur le périmètre des formations, comme par exemple de nouveaux programmes que vous avez mis en place, des nouveaux types de formations - alternance, VAE, bilan de compétences.



Il vérifie si les non-conformités éventuelles identifiées lors du premier audit ont bien été levées ou qu'un plan d'action est bien en place et si vous utilisez bien le logo Qualiopi.

Bien sûr, l'auditeur vérifiera la conformité au Référentiel de vos actions de formation mises en place depuis le dernier audit et tous les indicateurs sont susceptibles d'être audités au cours de l'audit de surveillance. Mais surtout l'auditeur regardera de près le suivi de votre démarche d'amélioration continue, notamment l'efficacité des actions correctives ou mesures prévues dans votre plan d'amélioration continue.

Il est important de noter toutes les réclamations éventuelles que vous avez pu recevoir concernant la conformité aux exigences de certification et s'il n'y en a pas eu il vaut mieux l'indiquer.



Si des non-conformités majeures sont relevées, comme lors de l'audit initial, vous avez 3 mois pour les lever.

Comme quoi, il ne faut pas sous-estimer cette étape pour maintenir sa certification tout au long des 3 ans avant le nouvel exercice d'audit initial !



Et en dernier lieu, cette expérience étant très formatrice, n'hésitez pas à partager vos bonnes pratiques et conseils avec la communauté des organismes de formation, d'autres professionnels sont encore en cours de préparation, votre retour peut les aider à mieux se préparer !

Qui sont-elles ?

Expertes de la formation, de la démarche qualité ou de la pédagogie, elles ont contribué à rédiger ce guide.



Séverine Fingal :

Auditrice au RNQ et consultante spécialisée dans les démarches qualité, Séverine a créé Qualiportage, une offre de portage qualité à destination des organismes de formation qui souhaitent bénéficier des fonds publics sans passer par la démarche de certification.



Nikoleta Ionova :

Nikoleta est Responsable des Opérations au cœur de l'écosystème Digiforma. Elle est en relation avec les partenaires du logiciel, elle s'assure de la cohérence de l'offre et en tant que Référente Qualité et Référente Handicap, elle était en charge de la certification au RNQ de notre organisme de formation interne.



Maëva Cotton :

Après avoir travaillé en OPCO, Maëva a mis ses connaissances de la réglementation française au service de Digiforma en accompagnant les organismes de formation dans l'obtention de leur certification. Au quotidien, elle fait le lien entre la réglementation de la formation professionnelle et les évolutions du logiciel.



Beryl Guibourt :

Référente Pédagogique et formatrice spécialisée dans les questions de transformation digitale, Beryl forme en présentiel et en distanciel les organismes de formation qui s'équipent de Digiforma. Elle participe également au développement du logiciel sur les questions de pédagogie et de distanciel.

Conclusion

Que vous soyez un tout nouvel organisme de formation ou bien en activité depuis des années, le sujet de la qualité est forcément central. Si vous entamez votre préparation à la certification Qualiopi nous espérons que ce guide vous a aidé à prévoir au mieux votre démarche.

Si vous êtes déjà certifiés, vous savez que la qualité vit et évolue en permanence, n'hésitez pas à partager votre expérience des différents audits, ainsi que vos bonnes pratiques adoptées, nous pourrions faire vivre ainsi ce guide pour qu'il soit d'un appui au maximum de personnes !



Digiforma

