

“ LA QUALITE
C'EST UN PROCESSUS
D'AMELIORATION
CONTINUE. ”



Webinaire EMFOR/ISQ du 5 Mars 2021
Farida BRIOUA-TEMIMI –Directrice qualité



Quelques mots sur l'ISQ

Fondée en 1979, l'ISQ, association Loi 1901,

est dirigée par des professionnels du Conseil et de la Formation, auxquels sont associés statutairement, dans les instances de décision, des prestataires, des acheteurs, des prescripteurs, et des représentants de l'intérêt général

plus de 25 ans d'expérience dans le domaine spécifique de la formation professionnelle.

1979



Protocole Ministère du Travail 1994



**2200 centres qualifiés
/certifiés
1600 sièges**



**La mission de l'ISQ est
d'attribuer des certificats en
reconnaissance du
professionnalisme**



Protocole Ministère de l'Industrie 1991



450 cabinets certifiés



QUALIFICATION



CERTIFICATION



Tous les produits ISQ sont accrédités par le COFRAC



Les 7 critères QUALIOPi

Le Référentiel National Qualité (RNQ) comporte 7 critères répartis en 32 indicateurs.



Les 4 catégories d'actions définies par la Loi du 5 septembre 2018

QUALIOPI s'adresse à tous les prestataires qui concourent au développement des compétences

1

Actions de formation (AF)

2

Actions de formation par apprentissage (CFA) (FA)

3

Prestataires de bilan de compétences (BC)

4

Prestataires d'actions permettant de valider les acquis de l'expérience (VAE)

*L'ensemble des prestataires concourant au développement des compétences concernés, doivent **être certifiés au plus tard le 1er janvier 2022.***

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIC FRANÇAISE

Sur quels financements QUALIOPI est-il obligatoire ?



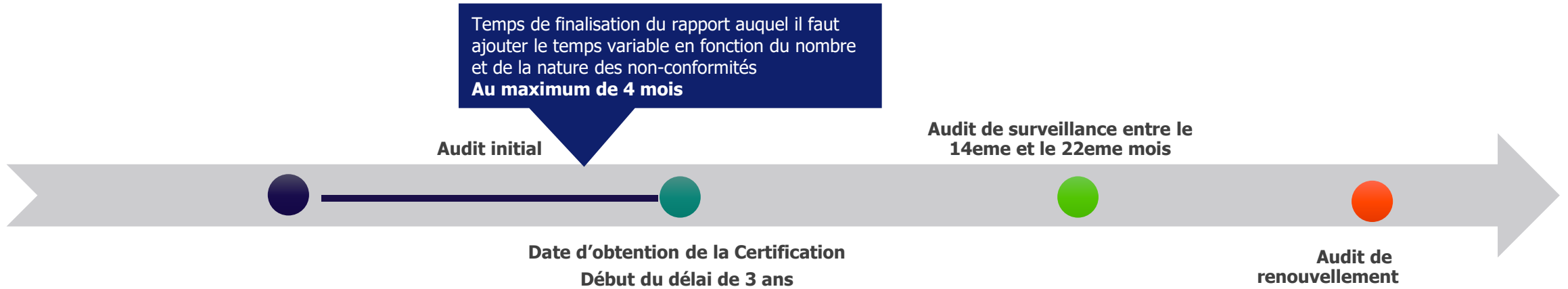
- Dès le 1^{er} janvier 2022, **QUALIOPI** sera obligatoire pour obtenir des financements de la part :
 - des **OPCO**,
 - de l'**État**,
 - d'une **Région**,
 - de la **Caisse des dépôts et consignations (CPF)**,
 - de **Pôle emploi** ou de l'**Agefiph**
- **QUALIOPI** a pour objectif d'attester la qualité du processus mis en œuvre par l'ensemble des prestataires selon un référentiel national qualité organisé autour de **7 critères** reliés à **22 indicateurs communs** qui s'appliquent à l'ensemble des prestataires (tronc commun).
- Il existe 10 indicateurs spécifiques à **l'apprentissage**, aux **formations certifiantes** et/ou à la **VAE**.



Un référentiel unique, 7 critères

1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Cycle de la certification QUALIOPI



Sur quels paramètres la durée d'audit est-elle déterminée ?

Chiffre d'Affaires

Nombre de catégories d'actions à certifier

Nombre de sites dans le périmètre à certifier

Détention ou non d'une certification ou d'un label reconnu par le CNEFOP (comme OPQF) pour bénéficier d'un audit aménagé





Durée des audits : Organisme non certifié

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
---------------------	--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------------------

Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 150 000 € et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA ≥ 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	

Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 150 000 € et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA ≥ 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

Quelles dispositions sont mises en place pour les organismes bénéficiant d'une certification, une qualification ou label figurant sur la liste du CNEFOP ?

Tout prestataire disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R.163-3 active au moment de sa demande de certification bénéficie d'une durée d'audit initial aménagée

L'audit ne concerne alors que les indicateurs précisés ci-dessous :

- indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32
- indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent au prestataire.

[Liste du CNEFOP \(organisme Certificateur ou Labellisateur\)](#)



Durée de l'audit initial : Organisme certifié

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 - 1°	L.6313-1 - 2°	L.6313-1 - 3°	L.6313-1 - 4°	Echantillonnage de sites
---------------------	--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------------------

Initial	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 750 000 €		+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 - 1°	L.6313-1 - 2°	L.6313-1 - 3°	L.6313-1 - 4°	Echantillonnage de sites
---------------------	--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------------------

Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA ≥ 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

Comparaison avec un prestataire non certifié

L'ORGANISME MULTISITES

Que veut dire multisites ?

On parle de multisites lorsque :

- Un organisme est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale qui régit plusieurs sites
- Un site est caractérisé par la présence régulière de personnel de l'organisme.



Il est interdit d'exclure un site du périmètre

Comment est déterminé l'échantillon ?

Nombre de sites audités = racine carrée du nombre de sites arrondie à l'entier le plus proche

L'ISQ choisit les sites à auditer

Dans le cadre d'un multi sites, s'agit-il du même auditeur ?

- L'organisme certificateur n'est pas tenu d'assigner le même auditeur dans le cadre d'un audit multisites
- Les contraintes géographiques et temporelles sont souvent importantes.



La préparation de l'audit QUALIOPI ?

Comment se structure l'audit de certification ?

Préparez-vous à répondre à **l'ensemble des indicateurs** pour lesquels vous êtes concerné.

Assurez-vous que votre organisme et son fonctionnement (process, façon de fonctionner, documents,...) sont bien en conformité avec QUALIOPI.

Le Guide de lecture de référentiel précise pour chaque indicateur :

- Une définition
- Le niveau attendu
- Des exemples d'éléments de preuves
- Les non-conformités

Attention : Les Nota Bene sont importants et doivent être pris en compte.



La préparation de l'audit QUALIOPi

Le Guide de lecture de référentiel

Le Guide de lecture de référentiel (dernière mise à jour V6-du 05/10/2020) précise pour chaque indicateur :

- Une définition
- Le niveau attendu
- Des exemples d'éléments de preuves
- Les non-conformités

Attention : Les Nota Bene sont importants et doivent être pris en compte



Référentiel
national
Qualité
mentionné à l'article
L. 6316-3 du Code du travail

V.6 | 5 octobre 2020



ELÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente).

Pour les PSH, livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès. Pour les CBC : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

1. VAE : les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité (c'est à dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômes de l'Education nationale, les modalités de l'étude personnalisée, partie intégrante de la recevabilité, est communiquée.
2. CBC : les prérequis n'ont pas à être mentionnés.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement accessible ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication

CRITERE 1

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

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

1 Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : **prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité** aux personnes handicapées.

NIVEAU ATTENDU

Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.

ELÉMENTS DE PREUVE

Mobilisation de différents leviers de formation/professionnalisation, qualification des personnels, recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.).

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : cet indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.

CRITÈRE 5

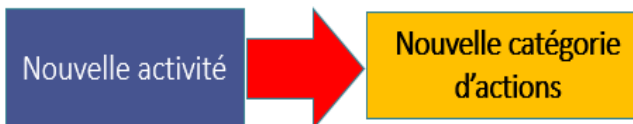
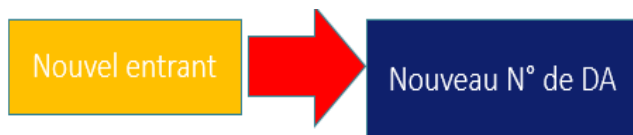
La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

22 Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'un plan de développement des compétences pour l'ensemble de son personnel.



NB : Les prestataires indépendants démontrent leur démarche de formation continue.

Que se passe-t-il en cas de non-conformité(s)?

Information par mail dans un délai de 15 jours après la fin de l'audit (mono-site) ou l'audit du dernier site (multisites)

- **Non-conformité mineure :**

- Présenter un plan d'action dans un délai d'un mois et le mettre en œuvre dans un délai de 6 mois. Informer l'ISQ de sa mise en œuvre.
- Vérification lors de l'audit de surveillance.

- **Non-conformité majeure :**

- Mettre en place un plan d'action et des mesures correctives dans un délai de 2 mois. L'auditeur vérifie les éléments de preuves.
- L'organisme certificateur peut délivrer une certification uniquement sur les catégories d'actions conformes et opposer un refus pour les autres.
- La vérification peut donner lieu à un audit complémentaire



CHOIX POUR L'AUDIT INITIAL : **sur site ou à distance ?**

Déroulé de l'audit QUALIOPI

Comment se structure l'audit de certification ?

1. Réunion d'ouverture

- a) Présentation auditeur
- b) Présentation des interlocuteurs internes qui seront rencontrés & de votre structure
- c) Validation du plan d'audit
- d) Présentation de l'organisme
- e) Détermination de l'échantillonnage

2. Audit - obligation de mise à disposition des preuves

- a) Le temps est compté – entre 10 à 20 minutes/indicateur
- b) Jeu de questions (auditeur) réponses (audité)
- c) Recherche de preuves factuelles de la conformité

3. Réunion synthèse (l'auditeur a besoin d'un temps en amont pour préparer la réunion de clôture)

4. Réunion de clôture – une reprise de chaque indicateur, un rappel des preuves identifiées ou de l'absence de preuves, un avis sur la nature de la conformité



Déroulé de l'audit QUALIOPi à distance

En amont de l'audit **VERIFICATION**

- ❑ **Matériel** : qualité de connexion et du son
- ❑ **Partage de document**
- ❑ **Disponibilité des éléments de preuve en cas de plusieurs interlocuteurs ou de documents sur serveur**

1. Réunion d'ouverture

a) Risques de l'audit à distance

2. Audit - obligation de mise à disposition des preuves

3. Synthèse (l'auditeur prépare la réunion de clôture)

4. Réunion de clôture

c) Atteinte des objectifs de l'audit à distance



Le dossier du prestataire : les document à fournir


- Organigramme de l'organisme lorsque celui-ci a plus de trois salariés en contrat à durée indéterminée ;
- Organigramme de l'organisme lorsque celui-ci se déclare en multisites;
- Récépissé de déclaration d'activité ou la copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois;
- Dernier Bilan pédagogique et financier disponible ainsi que l'accusé de réception de la transmission à la DIRECCTE ;
- Qualifications ou certifications obtenues reconnues par le CNEFOP.

Calcul du coût de la certification

- **Journée d'audit = 900 € HT**
- +
- **Frais administratif en fonction du CA**
- Jusqu'à 150 000 € de CA : **200 € HT**
- De 151 000 à 750 000 € de CA : **400 € HT**
- A partir de 751 000 € de CA : **600 € HT**
- +
- Forfait frais de déplacement = **80 € jour**

Merci de votre attention

 ISQ

 01 46 99 14 55

 info@isqualification.com

 www.isqualification.com



Certifications QUALIOPi :
isq-certifications@isqualification.com

**Ne tardez pas à faire votre demande en
remplissant le formulaire sur notre site internet**