

Guide de l'audité

Qualiopi

Certification des organismes de formation
Référentiel national qualité

Table des matières

| | |
|--|----|
| 1. Les 7 principales étapes après la signature de votre contrat | 3 |
| 1ere étape : la date de votre audit | 3 |
| 2ème étape : la préparation de votre audit | 3 |
| 3ème étape : le plan d'audit | 4 |
| 4ème étape : l'audit sur site | 4 |
| 5ème étape : le post audit | 6 |
| 6eme étape : la prise de décision du certificateur | 6 |
| 7eme étape : l'envoi de votre certificat Qualiopi | 6 |
| 2 L'audit blanc ou pré-audit | 6 |
| 3 Les critères et les indicateurs | 8 |
| 4 Audit de surveillance | 10 |

Vous avez signé un contrat de certification Qualiopi avec PRONÉO Certification et nous vous remercions de votre confiance.

Ce guide est rédigé afin de vous apporter les consignes et les informations nécessaires pour préparer votre rencontre avec l'auditeur de PRONÉO Certification.

Lorsque vous avez reçu votre contrat de certification par courriel, vous avez reçu un lien pour accéder à la Procédure de certification PRO 003 de Pronéo Certification et le Guide de lecture du ministère du travail. Nous vous recommandons fortement de les lire afin de comprendre les règles de certification et les exigences de chaque critère et indicateur du référentiel de certification Qualiopi.

1. Les 7 principales étapes après la signature de votre contrat

1ère étape : la date de votre audit

Si la date précise de votre audit n'a pas encore été fixée lors de vos échanges avec PRONÉO Certification, l'auditeur missionné par PRONÉO Certification va prendre contact avec vous dans les 15 jours qui suivent la signature de votre contrat.

Si à la signature du contrat, vous avez décidé de ne pas programmer précisément la date de l'audit, nous vous demanderons de nous adresser un courriel dans ce sens car nous sommes tenus par l'arrêté du 6 juin de vous proposer une date d'audit 30 jours au plus tard après la signature du contrat de certification.

2ème étape : la préparation de votre audit

La période entre la signature de votre contrat et l'audit de certification est destinée à vous préparer.

Pour cela, le guide de lecture rédigé par le ministère du travail que PRONÉO vous a envoyé est un outil précieux.

Chaque exigence du référentiel est détaillée en vous précisant le niveau attendu et en vous donnant des exemples de preuves. Attention, la liste de preuves présentée n'est pas exhaustive. D'autres types de preuves peuvent être acceptées par l'auditeur à partir du moment où elles répondent à l'exigence.

Il est également possible de demander un audit blanc à PRONÉO certification si vous souhaitez vous rassurer ou vous évaluer sur certains indicateurs compliqués. Cet audit peut encore être demandé après la signature du contrat.

L'audit porte sur le catalogue entier de l'organisme audité. Néanmoins, il est ciblé sur les 5 formations les plus dispensées sur les 6 derniers mois par l'organisme de formation. Cependant l'auditeur est libre, s'il en ressent le besoin, d'effectuer des contrôles sur des formations qui ne font pas parties du top 5.

Les informations et les documents demandés à votre organisme avant l'audit sont :

- La liste et le type des prestations dispensées par l'organisme ;
- Les titres des 5 prestations par type d'action les plus dispensées sur les 6 derniers mois par votre organisme. Si vous réalisez moins de 5 prestations, l'auditeur va se concentrer sur la prestation ou les deux prestations les plus dispensées sur les 6 derniers mois ;

- La méthode d'organisation documentaire l'organisme de formation (par référence, par date, etc.).

L'auditeur prendra également en compte l'antériorité de la démarche qualité de l'organisme. La mise en conformité au RNQ peut en effet avoir été mise en œuvre par l'organisme dans la période des 6 derniers mois. Auquel cas l'audit portera sur les prestations réalisées ou démarrées (cas des prestations encore en cours le jour de l'audit) à l'issue de la période de mise en conformité de l'organisme.

3ème étape : le plan d'audit

Au plus tard 15 jours avant la date de votre audit, l'auditeur vous envoie le plan d'audit. Celui-ci comporte les informations suivantes :

- La liste des critères et des indicateurs du périmètre de votre audit ;
- Les horaires et le planning des rencontres avec les collaborateurs de votre organisme.

L'auditeur vous demande de valider le plan d'audit en lui confirmant que les informations vous concernant sont exactes. Il vous demande également de préciser le nom des personnes à rencontrer dans l'organisme de formation si vous n'êtes pas le seul à devoir être présent.

Le jour de l'audit, un représentant de l'organisme doit accompagner l'auditeur. Un consultant peut être présent le jour de l'audit mais c'est le représentant de l'organisme qui doit démontrer sa maîtrise du processus Qualiopi. Ce représentant de l'organisme est :

- Le dirigeant ;
OU
- Un salarié ;
OU
- Une personne qui occupe une fonction externalisée sous-contrat (responsable qualité, responsable opérationnel, etc.) qui est dans ce cas, considérée comme faisant partie du personnel du client et peut être interviewée en tant que tel.

Sans un de ces représentants, un audit ne peut pas avoir lieu.

A cette occasion, l'auditeur vous demande quelques informations sur votre organisme et quelques documents (le nom et fonction des personnes à rencontrer, confirmation du type d'actions de formation, liste de vos principales prestations, organigramme pour les structures de plus de 3 salariés, etc.).

Cet échange vous permet également de communiquer à l'auditeur les informations que vous jugerez utile à porter à sa connaissance en vue de l'audit.

4ème étape : l'audit sur site

L'auditeur se rend dans votre organisme. Le programme de la journée a déjà été précisé par le plan d'audit.

L'audit se déroule en trois séquences principales

1. La réunion d'ouverture.
Elle se tient en présence de la direction ou d'un de ses représentant ou des pilotes de processus. L'auditeur donne le cadre de l'audit et explique la manière dont il va se dérouler. C'est le moment de présenter votre organisme de formation.
2. L'audit de votre organisme.
L'auditeur passe en revue les critères et les indicateurs du référentiel de certifications Qualiopi sur les exigences qui vous concernent. Durant l'audit vous devez apporter les éléments de

preuve à l'auditeur. Tout au long de l'audit, l'auditeur vous informe si vous avez des réponses non conformes.

3. La réunion de clôture.

L'auditeur fait une synthèse orale de l'audit et précise éventuellement le nombre de non-conformités. Il vous rappelle le processus mis en place pour y répondre.

5ème étape : le post audit

L'auditeur vous envoie le rapport d'audit après l'audit. Ce rapport contient, le cas échéant, des fiches de non-conformités mineures ou majeures.

Vous devez proposer un plan d'action à mettre en œuvre sous 6 mois maximum pour corriger les éventuelles non-conformités mineures. Pour les non-conformités majeures, il faut apporter à l'auditeur sous 3 mois maximum les preuves de la conformité de l'indicateur.

6ème étape : la prise de décision du certificateur

La décision de certification est prise par PRONÉO Certification 15 jours au plus tard après la remise du rapport d'audit complet intégrant le traitement des éventuelles fiches de non-conformité.

Pour mémoire, il n'est pas possible de certifier un organisme qui n'a pas levé les non-conformités majeures.

7ème étape : l'envoi de votre certificat Qualiopi

Votre certificat Qualiopi vous est envoyé 15 jours au plus tard après la prise de décision positive. Ce certificat est votre document officiel à communiquer à vos financeurs, partenaires et clients. En cas de refus de certification, vous êtes également informé sous 15 jours.

L'information de l'obtention de votre certification est communiquée sous 24 heures au ministère du travail qui se charge de la mise à jour de la liste officielle. Cette liste tient lieu d'annuaire national des certifiés. Elle contient l'information, pour chaque organisme possédant un NDA, de sa certification ou non pour chaque catégorie d'action possible. Elle est accessible via <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/> (lien exact susceptible d'être modifié par le ministère).

Deux conditions sont incontournables pour figurer dans l'annuaire national des certifiés :

- Le dernier bilan pédagogique et financier (BPF) doit avoir été transmis à la DREETS/DRIEETS. Si cela n'est pas le cas vous devez régulariser votre situation auprès de cet organisme ;
- Si votre organisme a déménagé dans une autre région, un nouveau numéro de déclaration d'activité vous a été attribué. Vous devez nous le signaler.

2 L'audit blanc ou pré-audit

L'audit blanc ou pré-audit est une option payante demandée par le client. Cet audit est réalisé en général au moins un mois avant l'audit de certification. Il est focalisé sur certains indicateurs du référentiel. PRONÉO a fixé le nombre d'indicateurs aux 2/3 du total applicable.

Le préaudit n'est pas une répétition générale de l'audit de certification. Il est forcément partiel (règle imposée à tous les certificateurs).

L'auditeur appelle le client avant l'audit blanc afin que ce d

ernier lui indique la liste des indicateurs sur lesquels il souhaite être audité. Le nombre d'indicateurs audités est au maximum les deux tiers du nombre des indicateurs du périmètre de l'audit de certification.

Si un indicateur est non-conforme, l'auditeur rédige une fiche de non-conformité mais il ne valide pas le plan d'action et les preuves des actions correctives.

L'organisation du pré-audit

L'auditeur prend contact avec le client 15 jours avant le pré-audit pour le préparer et déterminer la date précise de son intervention. Après le pré-audit, l'auditeur rédige sous 7 jours un rapport écrit du pré-audit.

La durée de l'audit blanc n'excède généralement pas celle de l'audit de surveillance.

Le pré-audit débute par une réunion d'ouverture qui rappelle le contexte et les objectifs de la prestation. Le pré-audit se termine par une réunion de clôture.

L'auditeur ne suit pas le traitement des non-conformités qui ont été éventuellement détectées lors du pré-audit.

3 Les critères et les indicateurs

La certification Qualiopi repose sur 7 critères principaux déclinés en 32 indicateurs.



PRONÉO Certification a ajouté deux critères (dénommés « exigence 8 » et « exigence 9 ») :

- le premier concerne la conservation des réclamations par l'organisme audité ;
- le second concerne le respect de la charte du logo Qualiopi, quand celle-ci sera disponible.

Le référentiel est décliné en 32 indicateurs dont 22 critères sont communs à tous les types d'action de formation : formation continue (actions de formations), bilan de compétence, validation des acquis par l'expérience, centre de formation d'apprentis.

Les indicateurs spécifiques s'appliquent dans les cas présentés dans le tableau ci-dessous.

| Types d'action de formation | Indicateurs communs du socle | Nombre total d'indicateurs | Indicateurs spécifiques selon le type d'actions de formation | | | | | | | | | |
|---|------------------------------|----------------------------|--|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | 3 | 7 | 8 | 13 | 14 | 15 | 16 | 20 | 28 | 29 |
| Formation professionnelle | 22 | 23 | | | X | | | | | | | |
| + Si action en situation de travail | | 24 | | | X | | | | | | X | |
| + Si formation certifiante (RNCP ou RS) | | 26 | X | X | X | | | | X | | | |
| + Si contrat professionnel/Alternance | | 28 | X | X | X | X | | | X | | X | |
| Centre Bilan de compétences | | 22 | Aucun indicateur spécifique | | | | | | | | | |
| Accompagnement VAE | | 24 | X | | | | | | X | | | |
| Centre d'apprentissage | | 32 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

Si vous bénéficiez d'un audit aménagé car votre organisme dispose d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification, L'audit ne concerne alors que les indicateurs précisés ci-dessous :

- Indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32
- Critères 8 et 9 précisés dans la procédure PRO 003 : la conservation des réclamations par l'organisme audité et le respect de la charte du logo Qualiopi, quand celle-ci sera disponible.

Indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent au prestataire.

4 Audit de surveillance

Les audits de surveillance ont lieu entre le 14 et le 22^e mois du cycle. Pour les certifiés avant le 31 décembre 2020, la surveillance peut se faire jusqu'au 28^{ème} mois.

Si l'audit initial a eu lieu sur site, l'audit de surveillance se réalise à distance ou sur site, si le client le souhaite.

Le contraire n'est pas possible. Si l'audit initial a eu lieu à distance, l'audit de surveillance est obligatoirement sur site. Aucune dérogation n'est possible. La réglementation impose cette règle.

Durant le temps imparti à l'audit de surveillance, tous les indicateurs doivent être vérifiés.

Toutefois, une attention particulière est portée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

Parmi les indicateurs restants, l'auditeur approfondit plus particulièrement ce qui a changé depuis le précédent audit, pour chaque indicateur.