

# QUALIOPi, OBJECTIF 2022 LES ENSEIGNEMENTS POUR UNE DÉMARCHE OPTIMISÉE



LES DOSSIERS  
DOCUMENTAIRES  
de Centre Info

[www.ressources-de-la-formation.fr](http://www.ressources-de-la-formation.fr)

**Qualiopi**  
processus certifié

ÉDITION JANVIER 2021

# Centre Inffo

## les clés de lecture

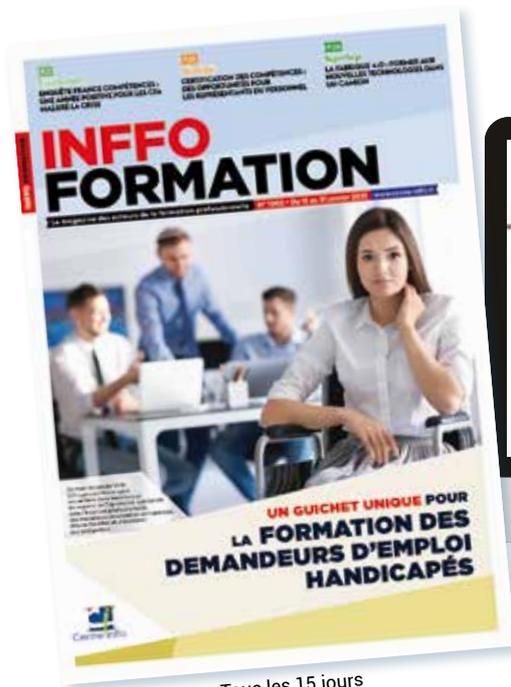
Décryptez l'actualité du secteur de la formation

Avec **INFFO FORMATION**

Le magazine N°1 des acteurs de la formation et de l'orientation

**LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION**

La lettre numérique qui sélectionne l'essentiel pour vous



Tous les 15 jours



Chaque matin  
dès 7 heures

### PACK BIMÉDIA PRESSE

### 2 ABONNEMENTS INCONTORNABLES

### UNE OFFRE PRIVILÉGIÉE

# 15%

DE RÉDUCTION  
SUR LES ABONNEMENTS

INFFO FORMATION - Abonnement 12 mois de date à date magazine papier + version PDF  
QUOTIDIEN DE LA FORMATION Abonnement 12 mois de date à date à date + accès aux archives  
du Quotidien de la formation

[centre-inffo.fr](http://centre-inffo.fr)

TARIFS ET ABONNEMENTS

[contact.inffoformation@centre-inffo.fr](mailto:contact.inffoformation@centre-inffo.fr)  
[boutique.centre-inffo.fr](mailto:boutique.centre-inffo.fr)



## QUALIOPi, OBJECTIF 2022 LES ENSEIGNEMENTS POUR UNE DÉMARCHE OPTIMISÉE

Au 31 décembre 2020, les chiffres remontés à la DGEFP par des organismes certificateurs et des instances de labellisation font état de 7553 organismes de formation certifiés et 4548 en cours de certification. À un an de l'échéance, de nombreux prestataires de formation n'ont donc pas encore franchi le pas. L'enjeu est pourtant d'importance puisqu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, sans certification Qualiopi les prestataires de formation ne pourront plus accéder aux fonds publics et mutualisés.

Centre Inffo décrypte régulièrement les enjeux de cette nouvelle démarche qualité au travers, notamment, de matinées d'actualité et de prestations de formation.

Le département Documentation de Centre Inffo a réalisé ce dossier documentaire à l'occasion de la matinée d'actualité "*Qualiopi, objectif 2022 : les enseignements pour une démarche optimisée*".

Ce dossier propose de nombreuses ressources documentaires sur l'actualité de la qualité de la formation, sur les évolutions réglementaires liées à la crise sanitaire, les listes des organismes accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) et des organismes labellisés par France compétences. Les indicateurs liés au critère 6 relatifs à l'inscription et à l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel sont également inclus. Un article sur la qualité des actions de formation professionnelle après les décrets n° 2019-564 et 2019-565, réflexions de Stéphane Guillon autour des prestations sous-traitées par Pôle emploi et un article de Loïc Lebigre sur le digital learning au prisme de Qualiopi sont reproduits. La bibliographie fait une large place aux textes réglementaires, aux prestataires de formation et à leurs retours d'expérience ainsi qu'aux audits de certification.

Le département Documentation de Centre Inffo met par ailleurs à votre disposition des ressources complémentaires sur le portail [www.ressources-de-la-formation.fr](http://www.ressources-de-la-formation.fr).

Pour continuer à vous informer, consultez et abonnez-vous à [notre veille consacrée à la qualité](#) sur le portail documentaire de Centre Inffo.

Les impacts de la réforme de 2018 sur les prestataires de formation sont abordés dans le [Panorama Business model des organismes de formation](#).

N'hésitez pas à le consulter et à solliciter l'équipe de documentalistes ! Et retrouvez tous les mardis ce qu'il faut retenir de l'actualité de la formation et de l'emploi dans notre newsletter l'[Aperçu formation](#).

Le département Documentation



# Centre Inffo

## les règles du jeu

Connaître vos droits, maîtriser la réglementation  
pour faire face à vos obligations

Retrouvez tous les textes sur l'orientation  
et la formation professionnelle et l'apprentissage

- Loi Avenir professionnel, Covid 19 et plan de relance
- Des outils fonctionnels à jour



ÉDITION  
2021

## DROIT DE LA FORMATION FICHES PRATIQUES

**CHOISISSEZ  
VOTRE ABONNEMENT**

100 % numérique – FORMULE L'ESSENTIEL  
papier + numérique – FORMULE L'INTÉGRALE

**RENSEIGNEMENTS ET TARIFS**

Contact commercial : Tél. : 01 55 93 91 90  
contact.fichespratiques@centre-inffo.fr  
boutique.centre-inffo.fr



# SOMMAIRE

- p. 5 **A un an de l'échéance, les prestataires de formation doivent s'engager dans la certification Qualiopi**  
Le Quotidien de la formation, 14 janvier 2021
- p. 7 **UIGPDE décroche la certification Qualiopi**  
Le Quotidien de la formation, 6 janvier 2021
- p. 8 **Calculer la durée de l'audit initial dans le cadre de la certification Qualiopi 2022**  
Sandrine Baslé ; Esther Gagneux  
qualiview-conseil.com.fr, 2 janvier 2021
- p. 11 **Qualiopi : prolongation de la possibilité de réaliser l'audit initial à distance**  
centre-inffo.fr, 14 décembre 2020
- p. 11 **Décret Qualiopi, taxe d'apprentissage, jury VAE, CPF**  
centre-inffo.fr, 23 juillet 2020
- p. 12 **Les organismes de formation certifiés Qualiopi avant 2022 sont réputés respecter les obligations du décret de 2015**  
centre-inffo.fr, 4 juin 2020
- p. 12 **L'entrée en vigueur de Qualiopi est reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2022**  
Le Quotidien de la formation, 3 avril 2020
- p. 13 **Qualité : plus de 10 000 prestataires de formation certifiés Qualiopi**  
Le Quotidien de la formation, 2 décembre 2020
- p. 15 **Le digital learning sous le prisme de Qualiopi**  
Extrait de « La crise, grand accélérateur du Digital Learning »  
St-Denis-La Plaine : FFFOD. Le Forum des acteurs de la formation digitale, novembre 2020
- p. 16 **France compétences confirme l'alignement de l'enseignement supérieur sur les exigences de Qualiopi**  
Le Quotidien de la formation, 6 novembre 2020
- p. 17 **La réforme de la formation professionnelle et la démarche qualité**  
Extrait de « Annexe au projet de loi de finances 2021 – Formation professionnelle »  
Paris : ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, octobre 2020
- p. 19 **Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**
  - Indicateur 23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements
  - Indicateur 24. Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements
  - Indicateur 25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements
  - Indicateur 26. Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicapExtrait de « Guide de lecture Qualiopi – Référentiel national qualité mentionné à l'article L6316-3 du Code du travail – V6 »  
Paris : ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, 5 octobre 2020
- p. 23 **Qualiopi : Une étude de Qualiview pointe une insuffisante prise en compte du handicap**  
Le Quotidien de la formation, 3 septembre 2020
- p. 24 **La qualité des actions de formation professionnelle après les décrets n° 2019-564 et 2019-565**  
Stéphane Guillon  
Éducation permanente, n° 223, 2<sup>e</sup> trimestre 2020
- p. 33 **Qualité des actions de formation professionnelle – Liste des organismes certificateurs**  
Extrait du site du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, [12 janvier 2021]
- p. 34 **Qualité de la formation : une labellisation, gage de qualité et de lisibilité du marché de la formation**  
Extrait de « Rapport d'activité 2019, France compétences », juin 2020
- p. 39 **REPÈRES BIBLIOGRAPHIQUES**

Sélection arrêtée le 14 janvier 2021.

Dossier réalisé par Catherine Quentric, chargée d'études documentaires, [c.quentric@centre-inffo.fr](mailto:c.quentric@centre-inffo.fr)

Nous remercions les auteurs et rédactions pour leur aimable autorisation de reproduction des articles de ce dossier.

## faites le plein de compétences

**JANVIER, FÉVRIER, MARS 2021**  
**SESSIONS DE FORMATION À DISTANCE**

Sécuriser le recours aux formateurs : contrat de travail, sous-traitance, portage salarial

JANVIER

Bilan pédagogique et financier : renseigner le nouveau formulaire

JANVIER - FÉVRIER - MARS

Transformer une formation présentielle courte en parcours distanciel

JANVIER MARS

Se repérer dans la formation professionnelle : acteurs et mesures

FÉVRIER - MARS

Écrire en compétences pour rédiger des référentiels

FÉVRIER

Se préparer à la certification Qualiopi : mise en conformité, organisation et stratégie

FÉVRIER - MARS

Animer des séquences collectives à distance, en diversifiant les outils collaboratifs

FÉVRIER

Construire le nouveau Business Model de son offre de services

MARS

Maîtriser le nouveau compte personnel de formation : marché, abondements, CGU

MARS

Développer les ventes de son organisme de formation grâce au marketing

MARS

Adapter son organisme de formation ou son CFA à la nouvelle réglementation : de la déclaration d'activité à la certification qualité

MARS

Prestataire de formation : accompagner la mise en œuvre d'une Afest en entreprise

MARS

Produire une vidéoformation avec Powerpoint

MARS

Être à jour de la réglementation de la formation et de l'apprentissage

MARS

Se repérer dans l'apprentissage : le nouveau cadre juridique, administratif et financier

MARS

Enregistrer une certification professionnelle au RNCP ou au RPS

MARS

Au service de votre stratégie, des parcours pédagogiques adaptés à vos enjeux pour renforcer votre maîtrise de la réglementation et vos compétences en ingénierie. Retrouvez les sessions nouvelles qui déclinent l'actualité

**centre-inffo.fr/formations**

INSCRIPTION

contact.formation@centre-inffo.fr  
Tél. : 01 55 93 91 83  
boutique.centre-inffo.fr

# ■ A un an de l'échéance, les prestataires de formation doivent s'engager dans la certification Qualiopi

Par Catherine Trocquemé

**Le compte à rebours a commencé. Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, la certification Qualiopi conditionnera l'accès aux fonds publics et mutualisés. À un an de l'échéance, de nombreux prestataires de formation n'ont pas encore franchi le pas. Le rythme devrait donc s'accélérer. Loïc Lebigre, consultant à Centre Inffo, décrypte les enjeux d'une nouvelle démarche qualité plus structurée et plus exigeante. Cette dernière fera l'objet d'une matinée d'actualité organisée par Centre Inffo le 21 janvier.**

Porté par la réforme de 2018, l'acte 2 de la démarche qualité devrait se déployer à plein régime cette année. Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, les prestataires de formation, désireux d'intervenir sur le marché des fonds publics et mutualisés, devront détenir la certification Qualiopi. À un an de l'échéance, seuls 10 000 organismes de formation avaient obtenu ce sésame ou s'étaient engagés dans le process. Ce retard à l'allumage inquiète. « On peut craindre un goulot d'étranglement dans les derniers mois de 2021. Un risque accentué par les contraintes d'organisation des audits et des éventuels plans d'actions correctives », alerte Loïc Lebigre, consultant à Centre Inffo et expert en qualité de la formation. L'enjeu est de taille pour les prestataires de formation. Sans Qualiopi, ils ne pourront plus se positionner sur les parcours financés par des fonds mutualisés et publics à un moment-clé du plan de relance dans lequel l'État investit plus de 15 milliards d'euros pour l'emploi et les compétences.

## Un premier bilan en demi-teinte

La première vague de la nouvelle démarche qualité apporte d'ores et déjà des enseignements. « Sans surprise, l'engagement dans la

certification Qualiopi émane d'organismes de formation déjà certifiés sur la liste du Cnefop ou engagés dans d'autres systèmes normatifs et, donc, familiers des conditions de l'audit », note Loïc Lebigre. Ces retours d'expérience pointent la nécessité de bien se préparer. En rupture avec l'approche déclarative de Datadock, le [référentiel Qualiopi cherche à identifier les process existants mais aussi à évaluer leur mise en œuvre effective dans l'activité de formation](#). A défaut d'avoir analysé chaque indicateur au regard de son organisation et développé, si besoin, des axes d'amélioration, un prestataire prend le risque de recevoir de trop nombreuses non-conformités. Même les plus chevronnés doivent, parfois, revoir à la marge leur copie avant d'obtenir la certification. Certains, partis trop vite, doivent la reprendre depuis le début. La démarche ne s'improvise donc pas. Elle exige du temps en amont et mobilise des ressources. « En termes de maturité et d'engagement dans la qualité, on observe de fortes disparités entre les organismes de formation notamment pour les plus petits d'entre eux », précise Loïc Lebigre.

## Un besoin de transparence

Si le marché de la certification s'est structuré, il souffre d'un manque de lisibilité. Seuls les 25 certificateurs accrédités par le Cofrac sont aujourd'hui habilités à délivrer Qualiopi. Ce système garantit leur professionnalisme et l'harmonisation de leurs pratiques. Malgré cet encadrement strict, beaucoup d'organismes de formation ont du mal à se repérer et à choisir parmi ces certificateurs. « Nous avons mené une enquête afin de recenser leur positionnement, leur offre de service et leur tarification », déclare Loïc Lebigre. Estimée entre 850 et 1150 euros, la journée d'audit n'est pas le seul élément du devis. Des frais supplémentaires

liés aux déplacements ou à la réservation d'une date peuvent intervenir. Certains certificateurs proposent des redevances annuelles, d'autres des audits blancs, des pré-visites ou encore des plateformes digitales pour le dépôt des éléments de preuve. Le profil des auditeurs – indépendants ou salariés –, compte également beaucoup. La plupart d'entre eux ont été formés par le certificateur mais leur expérience du secteur varie. Les organismes de formation craignent de ne pas maîtriser les coûts de la certification et ressentent le besoin d'être accompagnés tout au long du process qui mène à l'audit. Ce marché de l'accompagnement s'est fortement développé autour d'une offre foisonnante et disparate.

### L'impact de la crise

On le comprend, Qualiopi bouscule donc les habitudes du secteur en matière de qualité. Les conséquences de la pandémie ont fortement mobilisé les organismes de formation sur d'autres priorités. Conscient de ces enjeux, le gouvernement a reculé d'un an l'échéance de

l'obligation, à l'origine fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2021, et autorisé la réalisation de l'audit initial à distance. [Sur le fond, la crise n'a pas modifié l'esprit et l'orientation de la démarche qualité](#) voulue par la réforme de 2018. Toutefois, elle a mis en lumière l'importance de la digitalisation de l'offre. Cette transformation, devenue aussi incontournable qu'urgente, prend désormais une nouvelle dimension dans la certification. « *L'enjeu de la digitalisation est déjà dans le référentiel à travers une douzaine d'indicateurs qu'il faut désormais lire différemment. C'est le cas par exemple des compétences des formateurs en matière d'animation d'une session à distance* », explique Loïc Lebigre. Sans remettre en question le référentiel, le [ministère du Travail envisage une nouvelle version du guide de lecture](#) afin de préciser les attendus. Mais de toute façon, la question de la digitalisation dépasse largement la contrainte administrative. Elle répond à un besoin fort du marché et s'impose désormais dans l'agenda des organismes de formation. La démarche qualité l'accompagne et prend ainsi tout son sens.

# IGPDE décroche la certification Qualiopi

Par Emmanuel Franck

**L'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) est le premier organisme de formation pour les fonctionnaires à obtenir la certification Qualiopi. Un enjeu d'image et de qualité.**

L'Institut de la gestion publique et du développement économique ([IGPDE](#)) a obtenu, en novembre 2020, la certification Qualiopi, la nouvelle référence en matière de qualité pour les prestataires de formation. L'IGPDE, qui forme les agents en poste dans les administrations centrales du ministère de l'Économie aux métiers support (comptabilité, immobilier, ressources humaines...), est le premier organisme de formation public à obtenir cette certification. L'institut emploie 160 agents en charge de l'ingénierie pédagogique et de l'administration. Ses [formations](#) sont dispensées par des prestataires et des fonctionnaires vacataires.

## Un enjeu d'image

Qualiopi sera obligatoire à compter du 1er janvier 2022 pour les organismes de formation qui interviennent sur des fonds publics ou mutualisés. Ce n'est pas le cas de l'IGPDE. L'institut forme 40 000 fonctionnaires chaque année mais très peu de salariés du secteur privé. « L'obtention de Qualiopi est une question d'image pour l'IGPDE », explique sa directrice générale, Virginie Madelin. *Nous souhaitons montrer que les formations pour les fonctionnaires ne sont pas moins bonnes que celles pour les salariés du secteur privé*. Sur les quelques 500 références que compte le catalogue de l'IGPDE, deux seulement concernent des salariés du privé. L'une réunit des agents du ministère et des salariés du privé intéressés par les politiques publiques. L'autre prépare à

la troisième voie d'entrée à l'École nationale d'administration (ENA). Les salariés qui suivent ces deux formations pourront donc bénéficier de financements publics.

Le public cible de l'IGPDE est les agents parisiens du ministère de l'Économie. Mais les formations de l'institut, puisqu'elles visent les fonctions support (les formations métier relèvent d'autres organismes) intéressent également les agents d'autres ministères, qui eux-mêmes disposent de leurs propres formations. Une « saine concurrence », décrit Virginie Madelin. Elle n'insiste pas sur l'avantage comparatif que peut procurer Qualiopi. « Il y a tellement d'agents à former » qu'il y a de la place pour tous les organismes de formation des ministères, selon elle.

## Certifier le cœur de métier

En revanche, elle met en avant la démarche qualité induite par la certification. L'IGPDE était déjà certifié Iso 9001 depuis 2014. « Nous avons constaté les vertus d'une certification notamment en termes d'homogénéisation du travail et d'engagement. Iso 9001 est une certification qui porte d'abord sur les processus », explique la directrice.

La certification Iso 9001 de l'IGPDE arrivait à échéance à peu près à l'époque de la création de Qualiopi, en 2018. « La question s'est posée de savoir si nous renouvelions Iso 9001 ou si nous évoluions », raconte Virginie Madelin, nous avons opté pour Qualiopi qui certifie notre cœur de métier. » L'IGPDE a démarré la démarche de certification dès la création de Qualiopi. « La certification Iso 9001 a été ressentie en interne comme lourde et bureaucratique, cela n'a pas été le cas avec Qualiopi », témoigne Virginie Madelin.

# ■ Calculer la durée de l'audit initial dans le cadre de la certification Qualiopi 2022

Par Sandrine Baslé et Esther Gagneux

**Pour obtenir la certification Qualiopi, il est prévu l'organisation d'un audit, appelé audit initial. Comment calculer la durée de cet audit ? Cela dépendra de votre situation.**

**La durée de l'audit dépend des 3 paramètres :**

1. Le montant du chiffre d'affaires annuel réalisé par le prestataire :
  - moins de 150K euros ;
  - de 150K à inférieur à 750K euros ;
  - de plus de 750K euros.

2. Le périmètre de la certification : actions de formations (L6313 1°), Bilan de compétences (L6313 2°), VAE (L6313 3°) et alternance (L6313 4°).
3. Le nombre de sites en plus du site principal (appelé fonction centrale).

Nous vous proposons ci-dessous une aide au calcul du nombre de jours de votre audit initial.

Pour cela, nous avons utilisé le tableau présenté sur le [site de Défi-Métiers](#) :

Catégories d'action		Durée de base	L6313 1°	L6313 2°	L6313 3°	L6313 4°	Échantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 euros	1 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour par site échantillonné
	CA ≥ 150 000 euros et < 750000 euros	1 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	
	CA ≥ 750000 euros	1,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	1 jour	

Les articles cités dans le tableau ci-dessus (L6313=1° à 4°) font référence aux :

- 1° actions de formation ;
- 2° bilans de compétences (BDC) ;
- 3° actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, la VAE ;
- 4° actions de formation par apprentissage.

Ce qui varie et nécessite un calcul, pour calculer la durée de l'audit initial Qualiopi, est fonction du nombre de sites. Vous devez calculer la

racine carrée du nombre de sites, arrondir puis multiplier par 0,5 jour.

Pour aider à calculer, nous avons établi la table de calcul ci-dessous. Nous voyons qu'avec l'application de l'arrondi, il n'y a pas de différence entre :

- avoir 1 ou 2 sites : 0,5 jour en plus ;
- avoir 3 à 6 sites : 1 jour en plus ;
- avoir 7 à 12 sites : 1,5 jour en plus.

	Durée de base	Actions de formation	Bilan de compétences	VAE	Alternance	0,5 jour par site échantillonné Racine carrée du nombre de site (en plus de la fonction centrale)													
						0 site en plus de la fonction centrale	1 site	2 sites	3 sites	4 sites	5 sites	6 sites	7 sites	8 sites	9 sites	10 sites	11 sites	12 sites	13 sites
Nombre de sites audités (racine carrée du nombre de sites)							1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
Chiffres d'affaires jusqu'à 150 000 euros	1	0	0	0	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 150 000 à 749 999 euros	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 750 000 euros et plus	1,5	0,5	0,5	0,5	1	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2

Un prestataire de développement des compétences qui ne dispose que d'une unité centrale de production et de gestion de la formation n'est pas multisite.

### Qu'appelle-t-on un site et une fonction centrale ?

L'article D6316-I 1° du Code du travail précise les caractéristiques d'une telle organisation comme suit : « Un organisme multisites est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées. Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme. »

France compétences a précisé : « Les sites font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels. »

### Pour être qualifié de multisites :

- l'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité ;
- l'organisme candidat doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée ;
- la fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique ;
- tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.

Il appartient à l'organisme candidat à la certification de faire la démonstration, auprès de l'organisme certificateur, qu'il remplit ces différents critères.

### Exemple 1 : dans le cas d'un prestataire de développement des compétences :

- dont le chiffre d'affaires est inférieur à 150K ;
- proposant des actions de formation (ni BDC, ni VAE, ni alternance) ;
- et n'ayant aucun site (seulement une fonction centrale).

> La durée de l'audit initial est de **1 jour**.

	Durée de base	Actions de formation	Bilan de compétences	VAE	Alternance	0,5 jour par site échantillonné Racine carrée du nombre de site (en plus de la fonction centrale)													
						0 site en plus de la fonction centrale	1 site	2 sites	3 sites	4 sites	5 sites	6 sites	7 sites	8 sites	9 sites	10 sites	11 sites	12 sites	13 sites
Nombre de sites audités (racine carrée du nombre de sites)							1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
Chiffres d'affaires jusqu'à 150 000 euros	1	0	0	0	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 150 000 à 749 999 euros	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 750 000 euros et plus	1,5	0,5	0,5	0,5	1	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2

### Exemple 2 : dans le cas d'un prestataire de développement des compétences :

- dont le chiffre d'affaires est inférieur à 150K ;
- proposant des actions de formation et de la VAE ;

- et ayant 2 sites (en plus d'une fonction centrale).

> La durée de l'audit initial est de **1,5 jour**.

	Durée de base	Actions de formation	Bilan de compétences	VAE	Alternance	0,5 jour par site échantillonné Racine carrée du nombre de site (en plus de la fonction centrale)													
						0 site en plus de la fonction centrale	1 site	2 sites	3 sites	4 sites	5 sites	6 sites	7 sites	8 sites	9 sites	10 sites	11 sites	12 sites	13 sites
Chiffres d'affaires jusqu'à 150 000 euros	1	0	0	0	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 150 000 à 749 999 euros	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 750 000 euros et plus	1,5	0,5	0,5	0,5	1	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2

**Exemple 3 : dans le cas d'un prestataire de développement des compétences :**

- dont le chiffre d'affaires est supérieur à 150K mais inférieur à 750K
- proposant des actions de formation et de l'alternance

- et ayant 3 sites (en plus d'une fonction centrale)

> La durée de l'audit initial est de **3 jours**.

	Durée de base	Actions de formation	Bilan de compétences	VAE	Alternance	0,5 jour par site échantillonné													
						Racine carrée du nombre de site (en plus de la fonction centrale)													
						0 site en plus de la fonction centrale	1 site	2 sites	3 sites	4 sites	5 sites	6 sites	7 sites	8 sites	9 sites	10 sites	11 sites	12 sites	13 sites
Chiffres d'affaires jusqu'à 150 000 euros	1	0	0	0	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 150 000 à 749 999 euros	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 750 000 euros et plus	1,5	0,5	0,5	0,5	1	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2

**Exemple 4 : dans le cas d'un CFA :**

- dont le chiffre d'affaires est supérieur à 750K ;
- proposant des actions de formation et de l'alternance ;

- et ayant 2 sites (en plus d'une fonction centrale).

> La durée de l'audit initial est de **3,5 jours**.

	Durée de base	Actions de formation	Bilan de compétences	VAE	Alternance	0,5 jour par site échantillonné													
						Racine carrée du nombre de site (en plus de la fonction centrale)													
						0 site en plus de la fonction centrale	1 site	2 sites	3 sites	4 sites	5 sites	6 sites	7 sites	8 sites	9 sites	10 sites	11 sites	12 sites	13 sites
Chiffres d'affaires jusqu'à 150 000 euros	1	0	0	0	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 150 000 à 749 999 euros	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
Chiffre d'affaires de 750 000 euros et plus	1,5	0,5	0,5	0,5	1	0	0,5	0,5	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2

Ce qui précède peut vous aider à calculer le nombre de jours de l'audit initial Qualiopi. Les

organismes certificateurs vous proposeront un prix pour l'audit initial en fonction de cette durée.

## ■ Qualiopi : prolongation de la possibilité de réaliser l'audit initial à distance

Par Delphine Fabian

***En 2021, les audits initiaux continueront de pouvoir être effectués à distance***

En application d'un arrêté du 6 juin 2019, l'audit initial en vue de l'obtention de la certification Qualiopi doit en principe être réalisé sur site. Toutefois, suite à l'épidémie de Covid-19, un ar-

rêté du 24 juillet 2020 avait déjà permis qu'un tel audit réalisé jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2021 puisse être effectué à distance. Un arrêté du 7 décembre 2020 prolonge cette possibilité jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

[Arrêté du 7 décembre 2020](#) portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance.

## ■ Décret Qualiopi, taxe d'apprentissage, jury VAE, CPF [extrait]

Par Delphine Fabian

***Un décret du 22 juillet 2020 reporte plusieurs échéances suite à l'épidémie de Covid-19. Il contient aussi des dispositions sur la gestion des abondements du compte personnel de formation.***

**Certification Qualiopi**

L'ordonnance n° 2020-387 du 1<sup>er</sup> avril 2020 ayant reporté du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 1<sup>er</sup> janvier

2022 l'obligation pour les organismes de formation de détenir la certification Qualiopi s'ils souhaitent bénéficier des fonds publics, le décret en tire les conséquences pour les organismes qui obtiennent cette certification avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021. La validité d'une telle certification a une durée de 4 ans (au lieu de 3 comme prévu par l'article R6316-2 du Code du travail) et l'audit de renouvellement devra s'effectuer au cours de la quatrième année de validité (au lieu de la troisième comme prévu par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019).



## ■ Les organismes de formation certifiés Qualiopi avant 2022 sont réputés respecter les obligations du décret de 2015

Par Delphine Fabian

*Afin de faire face aux conséquences de la propagation du Covid-19, l'ordonnance n° 2020-387 du 1<sup>er</sup> avril 2020 a reporté l'obligation pour les organismes de formation de détenir la certification Qualiopi au 1<sup>er</sup> janvier 2022.*

Afin de faire face aux conséquences de la propagation du Covid-19, l'ordonnance n° 2020-387 du 1<sup>er</sup> avril 2020 a reporté l'obligation pour les organismes de formation de détenir la certification Qualiopi au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Jusqu'au 31 décembre 2021, les organismes doivent donc répondre aux exigences qualité issues du décret du 30 juin 2015 (référencement au Datadock notamment). Il n'y a donc pas de

changement dans la procédure qualité entre le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et le 31 décembre 2021 ([voir Fiche 15-1](#) : Appréciation de la qualité jusqu'à fin 2021, accès réservé aux abonnés des Fiches pratiques).

Cependant, il leur est recommandé de ne pas attendre pour commencer leur démarche d'obtention de la certification Qualiopi en vue d'être prêts pour le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Les organismes certifiés sur la base du référentiel national avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022 seront considérés par les financeurs comme respectant les obligations qualité du décret du 30 juin 2015.

Source : [site internet du ministère du Travail](#).



## ■ L'entrée en vigueur de Qualiopi est reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2022 [extrait]

Par Estelle Durand

*Une ordonnance prise dans le cadre de la loi d'urgence sanitaire pour faire face à l'épidémie de Covid-19 instaure plusieurs mesures exceptionnelles dans le champ de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Le report de l'entrée en vigueur de la certification qualité en fait partie.*

Muriel Pénicaud a présenté en Conseil des ministres, mercredi 1<sup>er</sup> avril, une ordonnance qui vise à reporter plusieurs échéances prévues

dans le champ de la formation professionnelle et à sécuriser le parcours des apprentis.

Les prestataires de formation intervenant sur les fonds publics ou mutualisés auront un an de plus pour se mettre en conformité avec les exigences qualité prévues dans la loi « avenir professionnel ». L'échéance pour justifier de la certification Qualiopi, initialement prévue pour le 1<sup>er</sup> janvier 2021, est reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Cette mesure s'explique par les difficultés de mise en œuvre des audits pendant cette période de crise sanitaire.



# ■ Qualité : plus de 10 000 prestataires de formation certifiés Qualiopi

Par Estelle Durand

***L'échéance pour se conformer aux nouvelles obligations en matière de qualité a été reportée à 2022. Mais de nombreux prestataires de formation se sont déjà mis en conformité avec le nouveau système qualité. Retour d'expériences à l'occasion d'une Matinée de l'Afref.***

Qualiopi commence à se déployer dans le paysage de la formation professionnelle. Et ce malgré la crise sanitaire qui a conduit à [reporter son entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022](#). Selon le bilan dressé lors de la Matinée de l'Afref<sup>[1]</sup> du 26 novembre consacrée au nouveau système qualité, [25 organismes](#) sont aujourd'hui autorisés à délivrer la certification Qualiopi dont 14 déjà accrédités par le Cofrac<sup>[2]</sup>. Autre indicateur-clé : « *Un peu plus de 10 000 prestataires sont aujourd'hui certifiés* », constate Sophie Margollé adjointe au sous-directeur des politiques de formation et du contrôle à la DGEFP<sup>[3]</sup>. Le mouvement s'est accéléré au cours de l'été, précise-t-elle : « *Depuis début juillet, le nombre de certifiés a été multiplié par trois.* » La possibilité de réaliser l'audit initial à distance, instaurée en juillet, a permis de préserver la dynamique. Autorisée jusqu'à la fin de l'année, cette souplesse pourrait être prolongée jusqu'à fin 2021. Des réflexions sur ce sujet sont en cours, indique Sophie Margollé.

## « Compétence non consciente »

Au sein de l'écosystème, le référentiel national et la procédure d'audit suscitent encore de nombreuses interrogations. « *Nous passons beaucoup de temps à déconstruire les idées reçues et à tordre le cou aux rumeurs* », constate Gilles Trichet, consultant qualité au sein du cabinet Lafayette Associés. La plupart des pres-

tataires qu'il accompagne s'imaginent que la certification est hors de portée alors que, bien souvent, ils respectent déjà les exigences du référentiel. Un des enjeux de l'accompagnement consiste alors à mettre en évidence cette « *compétence non consciente* » et à les aider à « *défendre leur conformité lors de l'audit* », suggère le consultant.

## Démontrer sa conformité

Car, dans un secteur d'activité qui repose en partie sur des prestations orales, « *la formalisation des éléments de preuve ne va pas toujours de soi* », constate Gilles Trichet. Selon les premiers retours du terrain, la plupart des candidats passent finalement l'épreuve avec succès. Sur un échantillon de 1500 prestataires qui avaient déjà été audités en juin, 70 % ont obtenu d'emblée la certification, les 30 % restants se sont vus signaler des non-conformités mineures ou majeures qu'ils ont pu corriger dans les délais impartis, explique Gilles Trichet.

## L'audit, une étape-clé

En pratique, la procédure d'audit marque une rupture par rapport à l'ancien système. Et certains acteurs spécialisés dans l'accompagnement des prestataires observent des disparités dans la réalisation de cette étape-clé du processus de certification. En cause : le profil et le parcours des auditeurs. Les spécialistes de la qualité qui ne maîtrisent pas les spécificités des activités de formation auront tendance « *à faire une inspection linéaire des indicateurs* », constate Hubert Grandjean, président d'Afdec Consulting. A l'inverse, les auditeurs issus du secteur de la formation peuvent avoir tendance « *à chercher la petite bête* » ou « *à imposer leur vision des indicateurs* » du référentiel qualité. D'où sa proposition de mettre en place,

à l'attention des auditeurs, une « *formation unique* » qui serait validée par des spécialistes.

### Des possibilités de recours

Si une très grande majorité des audits se déroulent sans problème, quelques-uns peuvent déboucher des incompréhensions. Michel Baujard, président de CFS+, fait ainsi état de quelques signalements de « *non-conformités mineures qui relèvent de la lubie* », ou encore « *d'exigences démesurées* » par rapport à certains indicateurs comme celui qui porte sur les questions de l'accueil et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap (indicateur 26). Ces problèmes d'interprétation des indicateurs peuvent surgir quand l'auditeur fait une lecture trop stricte du [guide de lecture du référentiel qualité](#). Ce document propose des

exemples d'éléments de preuve à fournir qui ne constituent pas des obligations, rappelle Hubert Grandjean.

Face à des décisions de non-conformité qui sembleraient anormales à l'issue de l'audit, il peut s'avérer utile de se rapprocher du certificateur pour en discuter. En cas de problèmes, les prestataires ont aussi la possibilité de saisir le Cofrac de façon anonyme, précise Michel Baujard.

### Notes

1. Association de réflexion et d'échange sur la formation.
2. Comité français d'accréditation.
3. Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle.



# ■ La crise, grand accélérateur du digital learning [extrait]

## Point de vue D'EXPERT

**LOÏC LEBIGRE**

Centre Inffo,  
Consultant  
au Département  
Observatoire

### Le digital learning sous le prisme de Qualiopi

La certification Qualiopi qui s'imposera en Janvier 2022 à tous les prestataires de développement des compétences souhaitant bénéficier des fonds publics et mutualisés est une certification de processus générique qui vise à garantir leur professionnalisme. Elle valide en effet le respect d'exigences sur un certain nombre d'activités clés sans préjuger du domaine de formation, de la taille de la structure ou encore des modalités concrètes de réalisation des services. La formation à distance (FOAD) n'y est pas spécifiquement fléchée comme telle : elle ne fait l'objet ni d'un critère discriminant ni d'indicateurs spécifiques. Le guide de lecture du référentiel Qualiopi, dans sa 6<sup>ème</sup> version en date du 5 octobre 2020, ne mentionne la FOAD qu'à titre d'exemples de mise en œuvre.

Il n'en demeure pas moins que pour les acteurs investis dans la formation à distance et, plus généralement, dans le *digital learning* (et ils sont plus nombreux encore avec la crise sanitaire), une lecture attentive de certains indicateurs mérite d'être observée. Nous avons, pour notre part, retenu une bonne douzaine d'indicateurs qui prennent une résonance particulière et que nous allons détailler ci-dessous.

La capacité du bénéficiaire à suivre une formation à distance devra être anticipée, à la fois en termes de compétences numériques comme en termes d'équipement disponible. Ces éléments pourront être vérifiés lors de l'analyse du besoin (**indicateur 4**) et/ou des procédures de positionnement (**indicateur 8**) mais auront aussi fait l'objet d'une information préalable (**indicateur 1**). En ce qui concerne l'indicateur 4, une attention particulière sera observée pour répondre à des situations de handicap (visuelles, auditives, cognitives) éventuellement peu appropriées au *digital learning* standard et orienter si nécessaire vers d'autres acteurs (**indicateur 26**).

Dès lors que la prestation est engagée, une information claire sur son déroulement (**indicateur 9**) et un accompagnement effectif des bénéficiaires sont attendus, notamment par le biais de dispositifs de tutorat ou de coaching. Ainsi, en réponse aux **indicateurs 10 et 12**, les prestataires en *digital learning* devront démontrer comment ils favorisent l'engagement des bénéficiaires, préviennent

les abandons et offrent ainsi les meilleures conditions de réussite.

Dans la mesure où le *digital learning* repose par définition sur un outillage technologique, l'adaptation des moyens techniques mobilisés aux objectifs de la prestation devra être démontré : ouverture des plateformes, fiabilité du réseau, etc.. Ce sont les exigences sous-tendues par l'**indicateur 17**. Enfin, l'accessibilité des ressources pédagogiques elle-même devra être facilitée pour en garantir l'appropriation (**indicateur 19**)

Plus encore que les parcours de formation traditionnels en présentiel, la FOAD peut mobiliser différents acteurs (concepteurs pédagogiques, assistants techniques, tuteurs, designers d'application, responsables de plateformes, etc.), il conviendra à la fois de démontrer à la fois la coordination de ces différents profils (**indicateur 18**) et leur adéquation, en termes de qualification et d'entretien des compétences, aux exigences de la formation à distance. Ces exigences RH spécifiques devront être observées au regard des **indicateurs 21 et 22**.

Enfin, il va sans dire que le *digital learning* est un domaine où l'innovation est constante aussi bien en matière d'environnements technologiques qu'en termes de modalités de mise en œuvre (animation, expérience utilisateur). Les prestataires devront donc démontrer plus particulièrement la façon dont ils surveillent l'évolution du contexte numérique de la formation et comment ils exploitent les résultats de cette veille (**indicateur 25**).

S'il est clair que tous les autres indicateurs s'appliquent aux prestataires en *digital learning* selon les situations qui les concernent (parcours certifiants, prestations délivrées en apprentissage, etc.), nous soulignons en quoi Qualiopi est adapté aux modalités de la FOAD et quels sont les points de vigilance plus particuliers à observer.

*Guide de lecture du référentiel Qualiopi*



# ■ France compétences confirme l'alignement de l'enseignement supérieur sur les exigences de Qualiopi

Par Catherine Trocquemé

*La conférence annuelle « qualité de la formation » organisée par France compétences le 3 novembre dernier établit la convergence entre les référentiels du Hcéres (Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur) et de la CTI (Commission des Titres d'Ingénieurs) avec la nouvelle certification Qualiopi.*

Le déploiement de la nouvelle démarche qualité inscrite dans la loi du 5 septembre 2018 franchit une nouvelle étape dans le champ de l'enseignement supérieur. Comme prévu par la loi, France compétences a organisé le 3 novembre dernier la conférence annuelle « qualité de la formation » avec le Hcéres et la CTI. Cette conférence a confirmé la correspondance des référentiels des deux instances de régulation de l'enseignement supérieur avec les exigences de Qualiopi.

[La philosophie générale des critères Qualiopi](#)

Rappelons que les établissements accrédités par le [Hcéres](#) et la CTI sont réputés satisfaire aux obligations de la nouvelle certification na-

tionale qualité [qui entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022](#). Cette exemption était toutefois sécurisée par un travail de mise en cohérence des critères d'évaluation.

## Une convergence quasi-totale

Après des travaux d'étude comparative, France compétences a donc confirmé « la convergence quasi totale des référentiels d'évaluations avec les exigences du référentiel national qualité ». Le Hcéres et la CTI se sont engagés à mettre en œuvre les actions correctrices nécessaires et accompagner leur réseau dans leur démarche qualité à travers une campagne de communication.

## Un enjeu de visibilité

Autre thématique abordé lors de cette conférence annuelle, la visibilité des organismes de formation respectant les nouvelles exigences qualité portées par la loi du 5 septembre 2018. Ce chantier a été présenté par la DGEFP. L'adaptation de la [liste publique du ministère du Travail, de l'emploi et de l'insertion](#) est très attendue par tous les acteurs de la formation au premier rang desquels les financeurs.



# ■ Annexe au projet de loi de finances 2021 – Formation professionnelle [extrait]

PLF 2021	155
<b>Formation professionnelle</b>	
LE CONTRÔLE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE	

## 3. La réforme de la formation professionnelle et la démarche qualité

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 relative à la liberté de choisir son avenir professionnel publiée au Journal officiel du 6 septembre 2018 va profondément modifier le marché de la formation professionnelle et l'offre de formation.

En effet, l'article 6 de la loi du 5 septembre 2018 institue une obligation de certification qualité délivrée par un organisme indépendant à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour tous les organismes dispensant des actions de développement des compétences (action de formation, bilan de compétences, action concourant à la validation des acquis de l'expérience et action de formation par apprentissage) financées par les fonds publics ou les fonds mutualisés. Pour tenir compte de l'impact de la crise sanitaire en matière de formation professionnelle suite à la pandémie de covid-19, l'entrée en vigueur de l'obligation a été reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Pour ce faire, le principe d'un référentiel national unique de qualité, à même de prendre en compte la diversité de l'offre de formation, a été défini dans la loi du 5 septembre 2018. Il constitue le socle sur la base duquel les organismes de formation se feront certifier.

Sous le pilotage de la DGEFP, le référentiel national de certification qualité s'est construit en collaboration avec des acteurs représentatifs de la formation professionnelle. Ce référentiel national est organisé autour de 7 critères reliés à 22 indicateurs qui s'appliquent à l'ensemble des prestataires (tronc commun), auxquels s'ajoutent 10 indicateurs spécifiques à l'apprentissage ou aux formations certifiantes.

L'année 2019 a été marquée par la parution de 4 textes réglementaires qui sont venus compléter le dispositif législatif. Le dispositif réglementaire est composé de deux décrets, l'un pris après avis du Conseil d'état fixe les 7 critères qui seront pris en compte pour la certification (*décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle*), et l'autre, un décret simple définit le référentiel et les principes généraux d'audit (*décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences*). Il est complété par deux arrêtés qui précisent les modalités d'audit (*arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail*) et les modalités d'accréditation des organismes certificateurs (*arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail*). Enfin, un guide de lecture complète le dispositif et apporte des précisions sur les modalités d'audit associées au référentiel national de certification qualité.

### Les modalités d'audit

La certification est obligatoire pour tous les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences mentionnés à l'article L. 6351-1 qui souhaitent bénéficier des fonds publics ou mutualisés.

Elle est délivrée pour une durée de trois ans après un audit initial dont la durée et les modalités d'audit varient en fonction du chiffre d'affaires de l'organisme dans le champ de la formation professionnelle, des catégories d'actions pour lesquelles il veut être certifié (*action de formation continue, bilan de compétence, V.A.E., action de formation par apprentissage*) et du nombre de sites concernés par la certification. Ce dispositif permet de rationaliser le coût de la certification en fonction des moyens financiers de l'organisme candidat. Pour faire face aux difficultés engendrées par la crise sanitaire, les certifications délivrées avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021 sont délivrées pour une durée de quatre ans.

Le cycle de la certification comprend un audit de surveillance (réalisé entre le 14<sup>e</sup> et le 28<sup>e</sup> mois suivant la date d'obtention de la certification) et un audit de renouvellement (réalisé sur place avant la date d'échéance du certificat dans les mêmes conditions de durée que l'audit initial).

Les organismes possédant déjà une certification ou un label inscrit sur la liste du CNEFOP prévue par le décret du 30 juin 2015, voient leur durée d'audit initial minorée, ce qui se justifie par une démarche qualité déjà bien engagée.

### L'accréditation des organismes certificateurs

L'accréditation des organismes certificateurs par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) garantit le respect de la norme ISO/CEI 17065 correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services, ainsi que le respect des exigences permettant de s'assurer de la compétence des auditeurs tant en matière d'audit que de formation professionnelle. L'organisme certificateur peut commencer à délivrer les premières certifications dès qu'il a reçu du COFRAC la notification de la recevabilité de son dossier. Il a alors un an pour obtenir son accréditation.



La liste des organismes certificateurs est publiée sur le site internet du ministère chargé de la formation professionnelle qui est mis à jour au fil de l'eau.

Certaines instances de labellisation peuvent également demander à délivrer la certification. Elles doivent d'abord être reconnues par France compétences qui vérifie que le processus de certification mis en œuvre par ces instances implique une autorité administrative et qu'il présente des garanties d'indépendance à l'égard des prestataires certifiés. Les instances reconnues sont inscrites sur une liste révisée tous les trois ans.

#### La certification des organismes d'actions concourant au développement des compétences

Les prestataires d'actions concourant au développement des compétences choisissent librement leur organisme certificateur. Si le prestataire est implanté sur plusieurs sites, la certification porte sur l'ensemble des sites. L'audit initial sur place permet à l'organisme certificateur de valider les indicateurs par revue documentaire, entretien ou observation.

Les premières notifications de recevabilité ont été délivrées par le COFRAC dès l'été 2019 et les premiers audits de certification d'organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences ont pu être réalisés à l'automne 2019. Les instances de labellisation ont été reconnues le 19 décembre 2019 par France compétences.

La liste des organismes certificateurs est publiée sur le site internet du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/liste-organismes-certificateurs> et celle des instances de labellisation sur celui de France compétences : <https://www.francecompetences.fr/fiche/qualite-de-la-formation-7-instances-de-labellisation-reconnues-par-france-competences/>

À compter de 2022, tous les prestataires d'actions de développement des compétences désirant accéder à la commande publique ou aux fonds mutualisés devront être certifiés par un certificateur professionnel et indépendant, accrédité par le Comité français d'accréditation (COFRAC) ou par une instance de labellisation reconnue par France Compétences sur la base du référentiel national.

Enfin, la marque de garantie Qualiopi, propriété de l'État, a été lancée le 7 novembre 2019 par la Ministre du Travail, pour mieux identifier les organismes certifiés, avec un logo dynamique et simple.

Une charte d'usage aux fins de bonne utilisation de la marque Qualiopi et de son identité visuelle (charte graphique) est disponible et lisible du grand public sur le site du ministère.

La marque Qualiopi peut désormais être utilisée par les organismes de formation dûment certifiés par les organismes certificateurs et les instances de labellisation. L'usage de la marque est lié à l'obtention de la certification qualité.

Tous les documents de référence sont publiés à la rubrique Qualiopi sur le site du ministère (<https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/qualiopi/>).

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, la liste publique des organismes de formation comportera toutes les informations utiles permettant d'identifier les prestataires certifiés qualité.

Cette réforme est d'autant plus importante que l'accès à la formation professionnelle au travers du Compte personnel de formation (CPF) est simplifié. Ainsi les droits à la formation ouverts dans le cadre du CPF et du projet de transition professionnelle (ex congé individuel de formation) sont fusionnés dans un CPF rénové, consolidé comme droit personnel, en euros, pour une plus grande lisibilité et une meilleure appropriation par les individus.

La qualité de l'offre de formation financée sur fonds publics ou sur fonds mutualisés devrait être fortement améliorée.



# ■ Guide de lecture Qualiopi – Référentiel national qualité mentionné à l'article L6316-3 du Code du travail – V6 [extrait]

## CRITÈRE 6

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

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

**23** Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire et son exploitation.

#### ELÉMENTS DE PREUVE

Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, veille réglementaire en matière de handicap.

**Pour la VAE :** documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.

#### NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une exploitation partielle de la veille mise en place.



## CRITÈRE 6

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

### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

**24** Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.

### ÉLÉMENTS DE PREUVE

Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.

### OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**Nouveaux entrants** : Démontrer la mise en place d'une veille économique. L'impact éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance.

### NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une exploitation partielle de la veille mise en place.



## CRITÈRE 6

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

### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

**25** Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.

### ÉLÉMENTS DE PREUVE

Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées. Pour les organismes qui accueillent des personnes en situation de handicap, participation à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques pour le public visé.

### OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**Nouveaux entrants** : démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.

### NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une exploitation partielle de la veille mise en place.



## CRITÈRE 6

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

### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre.

### ÉLÉMENTS DE PREUVE

Liste des partenaires du territoire susceptibles d'aider le prestataire dans la prise en compte des PSH, dont les partenaires spécialisés intervenants pour le compte de l'**Agefiph** et du **Fiphfp**.

Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres. Compétences et connaissances du référent handicap.

### NON-CONFORMITÉ

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

### OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**Nouveaux entrants** : démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap.

### GLOSSAIRE

**Agefiph** : Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées ([www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr))

**Fiphfp** : Fonds pour l'insertion des PSH dans la fonction publique.



# ■ Qualiopi : Une étude de Qualiview pointe une insuffisante prise en compte du handicap

Par Coralie Donas

**La marque de certification qualité Qualiopi que devront avoir à partir de 2022 les prestataires de formation, s'appuie sur un référentiel de 32 indicateurs, dont le handicap. La prise en compte des personnes en situation de handicap reste théorique, selon une étude conduite par Qualiview conseil.**

Prévue par la loi du 5 septembre 2018 pour « La liberté de choisir son avenir professionnel », la certification Qualiopi sera obligatoire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour les organismes de formation, CFA (centres de formation d'entreprise), organismes dédiés aux bilans de compétences et prestataires de validation des acquis de l'expérience (la première échéance de 2021, a été repoussée à cause de la crise sanitaire du Covid-19). Le référentiel se décline en sept critères et 32 indicateurs. Parmi ces derniers, l'indicateur numéro 26 est spécifique au handicap. Il précise en effet que « *le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap* ».

## Formation pour tous

En prévision de 2022, la société de conseil aux organismes de formation professionnelle Qualiview, a mené une étude sur un petit panel d'interlocuteurs concernés, 9 personnes en situation de handicap et 10 professionnels de la formation et du handicap. Sandrine Baslé, fondatrice de Qualiview, qui a mené l'étude, en a tiré des conclusions concernant les attentes des publics concernés et les craintes des professionnels. « *A part certains établissements qui sont au fait de la question, pour les autres,*

*il n'y a tout simplement pas de prise en compte du handicap. Pour ceux-là, c'est une contrainte supplémentaire, qu'ils n'arrivent pas à visualiser* », explique Sandrine Baslé. La consultante voit dans la nouvelle certification une opportunité de s'adresser à ce public et pour les prestataires de formation, d'améliorer leurs processus. « *La formation sera de meilleure qualité, car elle s'adressera à tous* », reprend-elle. Ce qu'elle retient aussi de ces retours est que des adaptations nécessaires ne sont pas obligatoirement compliquées ou coûteuses : « *La première chose à faire est d'écouter les personnes concernées : elles peuvent avoir besoin de plus de temps pour un examen, de logiciels adaptés pour la lecture ou l'audition par exemple. La personne handicapée a aussi besoin d'information pour organiser ses journées, car elle laisse moins de place à l'improvisation* ».

## Référent handicap

La prise en compte du handicap par les acteurs de la formation est aussi présente de manière transversale dans d'autres critères du référentiel de qualité, sur l'accès à l'information, la prévention de la rupture dans les parcours, ou pour permettre l'appropriation des ressources pédagogiques. L'indicateur 20 prévoit que les établissements soient dotés d'un référent handicap. « *Je conseille de choisir pour ce poste une personne qui a un intérêt pour le sujet et saura se rendre disponible, plutôt que de nommer quelqu'un d'office* », reprend Sandrine Baslé. Les organismes de formations et les CFA peuvent se tourner vers la Ressource handicap formation (RHF) mise en place par l'Agefiph pour les aider à développer leur capacité à accueillir des personnes en situation de handicap.



STÉPHANE GUILLON

## La qualité des actions de formation professionnelle après les décrets n° 2019-564 et 2019-565

Réflexions autour des prestations sous-traitées par *Pôle emploi*

**Alors que la notion de qualité** dans la formation professionnelle a été introduite avec la loi du 5 mars 2014 (décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue), la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel apporte un nouveau critère et un cadre normatif. Les décrets n° 2019-564 et 2019-565 du 6 juin 2019 relatifs à la qualité des actions de la formation professionnelle concernent ainsi tous les organismes prestataires d'actions en lien avec le développement de compétences des actifs (salariés ou chômeurs) et déterminent les critères du référentiel national sur la qualité des actions de formation professionnelle qui compte désormais sept critères et trente-deux indicateurs d'appréciation<sup>1</sup>. Le premier détaille la démarche qualité et le processus de certification ; le second porte sur le référentiel et fournit en annexe les « indicateurs d'appréciation des critères définis par le Code du travail » utiles pour la certification. Inscrite dans le cadre de la loi de 2018, cette procédure prévoit qu'à l'horizon 2022, pour accéder aux financements publics ou mutualisés, les prestataires de formation professionnelle, de bilan de compétences et de validation d'acquis d'expérience, ainsi que les centres de formation d'apprentis, devront faire l'objet d'une certification unique d'une durée de trois ans, délivrée par un organisme certificateur accrédité sur les bases de ce référentiel. Cela exclut *de facto* un ensemble significatif de dispositifs de formation continue, par leur fréquence, leurs objectifs et les effectifs concernés : les prestations de *Pôle emploi* en faveur des chômeurs. Dans la mesure

43

EDUCATION PERMANENTE n° 223/2020-2

STÉPHANE GUILLON, maître de conférences à l'université de Strasbourg, membre du Laboratoire inter-universitaire des sciences de l'éducation et de la communication (LISEC), EA 2310 (sguillon@unistra.fr).

1. Voir annexe en fin d'article.



STÉPHANE GUILLOIN

où elles échappent à l'évaluation des actions de formation proprement dites, ces prestations apparaissent comme un point aveugle de l'analyse de la qualité, alors même qu'elles relèvent de l'arsenal des dispositifs de formation continue en direction des chômeurs.

Après être revenu sur le mouvement d'externalisation partielle du suivi et de l'accompagnement des chômeurs et des prestations comme dispositifs centraux dans le parcours de formation continue des demandeurs d'emploi, nous tenterons de montrer combien la démarche qualité associée aux marchés publics de prestations de *Pôle emploi* est très proche des nouveaux textes législatifs, avant de nous focaliser sur la place des bénéficiaires dans la remontée de données qualité des prestations et de leur exploitation par les financeurs.

## L'externalisation et les prestations de *Pôle emploi*

Lorsqu'elles sont étudiées par la recherche académique, les prestations sont d'abord traitées dans l'analyse de la tendance à l'externalisation, vers des opérateurs privés, de l'offre de services du service public de l'emploi, de l'accompagnement et du conseil aux chômeurs. Cette externalisation renvoie à une approche managériale inspirée du secteur privé ; elle s'accompagne d'une nouvelle politique d'injonction à un retour rapide à l'emploi, privilégiant les formations courtes et les prestations de recherche d'emploi (Pelletier, 2010). Ainsi, en dehors des actions de formation proprement dites pouvant être financées par *Pôle emploi*, les acteurs du champ de la formation, du conseil et de l'accompagnement peuvent répondre à des appels d'offres publics pour réaliser des prestations de *Pôle emploi*. Leurs intitulés varient selon les périodes mais elles peuvent être classées schématiquement à partir de l'objectif visé : amélioration des techniques de prospection ; construction d'un projet d'orientation professionnelle ; création d'entreprise ; évaluation de compétences<sup>2</sup>. Galliot *et al.* (2019) rappellent que l'objet de ces prestations, qui sont des étapes dans un suivi individualisé du demandeur d'emploi, est de permettre aux actifs, selon la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, « d'être accompagnés dans leurs projets d'évolution professionnelle avec l'objectif d'accroître les compétences des individus en lien avec les besoins économiques existants et prévisibles ». Cet accompagnement s'inscrit dans le cadre du conseil en évolution professionnelle, délivré pour les chômeurs par *Pôle emploi*<sup>3</sup>. Selon Chauvet (2018), l'apparition du CEP « s'inscrit dans une transformation profonde

2. Sont actuellement ouverts aux marchés des ateliers thématiques, *Activ'Emploi*, *Activ'Projet*, *Activ'Créa*, *VSI* (valoriser son image professionnelle) et *ECCP* (évaluation des capacités et compétences professionnelles).

3. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, *France compétences*, déjà au cœur de l'action de certification décrite dans le décret n° 2019-564, assure la coordination des opérateurs et le suivi de la mise en œuvre de ce droit au conseil.



des parcours, mais également des demandes et des usages des personnes », dans un contexte où se multiplient les périodes individuelles de transition et d'imprévisibilité, ce qui accroît la « complexité et la demande sociale de conseil ». Il aurait pour l'objectif « de prévenir les mobilités professionnelles “subies” et donc de sécuriser les parcours professionnels » (Levené et Boanca-Deicu, 2018).

Sur la dernière période investiguée, les dépenses pour les prestations externalisées représentaient 348 M€, dont 278 M pour la seule sous-traitance, en faveur de 324 000 chômeurs (dont 240 000 en sous-traitance), équivalent à moins de 3 % du budget (Cour des Comptes, 2015). Le Code des marchés publics, cadre normatif des relations entre le financeur et les prestataires, définit les règles d'achat et de commandes de ces prestations<sup>4</sup>. Comme le précise la loi de 2005<sup>5</sup> – date disruptive liée aux préconisations européennes d'« ouvrir le marché du placement à des opérateurs privés » (Vivès, 2013) –, les prestataires peuvent être « des organismes privés dont l'objet consiste en la fourniture de services relatifs au placement, à l'insertion, à la formation et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi, les organismes liés à l'Etat par une convention prévue à l'article L. 322-4-16, les entreprises de travail temporaire ainsi que les agences de placement privées mentionnées à l'article L. 312-1 ». Cette activité, liée à l'accompagnement et au conseil, déborde ainsi les acteurs traditionnels de la formation continue et questionne le contenu même de ce qui est proposé<sup>6</sup>. Ces pratiques d'accompagnement qui, selon Boulayoune (2012), « consistent à guider, appuyer, soutenir ou encore aider [on y trouve également l'idée de suivi, d'assistance, d'information, de conseil, de “guidance”] », sont associées de manière hétérogène à un engagement des acteurs à intégrer la démarche qualité dans leur pratique, très dépendante, en cas d'externalisation, de la taille de l'organisme de formation (Morvan et Audibert, 2001).

Levené et Boanca-Deicu (2018) s'interrogent sur la capacité des opérateurs externes à maîtriser les opportunités « en termes d'emploi, de développement économique du territoire, de formations accessibles ». Crépon et Skandalis (2015) montrent que « le recours au secteur privé pour réaliser l'accompagnement renforcé – qui constitue le cœur de métier de l'agence publique – s'appuie principalement sur l'idée selon laquelle les accompagnements seraient plus efficaces si ce secteur était ouvert à la concurrence ». Or, les approches comparatives ont

4. Berthet et Bourgeois (2017) rappellent que *Pôle emploi* est soumis non pas au Code des marchés publics mais à sa version simplifiée par l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2009.
5. Loi 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale.
6. Ainsi, à côté des entreprises, associations ou micro-entreprises exerçant une activité en lien avec la formation continue d'adultes (code APE 8559A), on peut trouver parmi les prestataires privés de *Pôle emploi* du « conseil pour les affaires et autres conseils de gestion » (7022Z), des « activités des agences de placement de main-d'œuvre » (7810Z), des « activités des agences de travail temporaire » (7820Z) et des activités liées à une « mise à disposition de ressources humaines » (7830Z).



STÉPHANE GUILLON

conclu en faveur des conseillers *Pôle emploi* et des prestations internalisées (*Pôle emploi*, 2012), pour les actions de conseil et d'accompagnement, mais également pour l'intermédiation active avec le monde économique : « La prospection en direction des entreprises pour rechercher des offres d'emploi et "pénétrer sur le marché du travail caché" s'est révélée assez limitée [chez les opérateurs privés], à la différence de ce qui est observé pour *Pôle emploi* pour des programmes analogues. » Et la Cour des Comptes (2014) de confirmer d'abord l'intérêt d'une « externalisation dite de capacité » et « de spécialité », tout en la jugeant « déficiente » en l'état, « par défaut de cohérence stratégique et de performance dans le processus de sélection et de contrôle de la qualité ». Cette moins-value relative du secteur privé serait due à « la pression tarifaire exercée sur les opérateurs privés mis en concurrence les uns avec les autres [qui] aboutit au final à les affaiblir et à abaisser la qualité des prestations offertes aux demandeurs d'emploi [...] plutôt qu'à renforcer un marché privé du placement » (Berthet et Bourgeois, 2017). C'est précisément sur cette maîtrise de l'intermédiation, l'expertise de la relation emploi-formation contextualisée et de l'anticipation des besoins de main-d'œuvre et de structure des qualifications que porte le sixième critère.

46

En dehors de travaux portant sur la chronologie du désengagement de l'Etat et sur la plus-value de cette externalisation (Balmay et Chevrier-Fatôme, 2004 ; Georges, 2007 ; Pelletier, 2010), la mise en œuvre de la sous-traitance dans les politiques de l'emploi, et plus spécifiquement dans l'accompagnement externalisé des chômeurs, a été investiguée en détails (Divay, 2009 ; Parent *et al.*, 2014 ; Parent et Sautory, 2014). Les premières évaluations ont amené le service public de l'emploi à revoir « les processus d'appel d'offres, de sélection et d'orientation des demandeurs d'emploi » (Gratadour et Mansuy, 2007). Van Berkel *et al.* (2012) ont montré combien, dans le cadre de l'évaluation de la qualité des actions des prestataires, la sous-traitance et la « mise en marché de l'intervention publique » ont été caractéristiques de la mise en œuvre contemporaine des politiques publiques de désengagement du périmètre d'intervention de l'Etat, contrairement au début des années 2000 où il s'agissait d'adopter une approche comparative entre accompagnement en interne et sous-traitance pour améliorer la performance, qui a pourtant conduit à valoriser l'opérateur public.

Cette question de la qualité nous amène à réfléchir à la proximité des décrets avec la démarche qualité associée aux prestations, ainsi qu'à la place des bénéficiaires. Avant cela, dans la mesure où notre propos est de montrer combien la démarche de certification qualité des acteurs de la formation continue, du conseil et de l'accompagnement, pourrait s'appliquer aux prestataires des marchés publics de *Pôle emploi*, la distinction entre prestations et actions de formation peut être questionnée par des décisions de justice.



## Un détour par le droit fiscal

L'argument selon lequel les prestations ne renverraient pas à des actions de formation a été en partie contré par le droit. Une ambiguïté sur la caractérisation des prestations par rapport au Code du travail est en effet apparue au fil du temps. Ainsi, une circulaire<sup>7</sup> relative à l'action de formation et aux prestations entrant dans le champ de la formation professionnelle continue indiquait que « les actions qui ont pour objet de permettre à des demandeurs d'emplois d'accéder à l'emploi, ou de favoriser l'insertion sociale et professionnelle du bénéficiaire du revenu minimum d'insertion, peuvent être considérées comme entrant [...] dans le champ de la formation professionnelle ». En 2007 pourtant, à la question de savoir si les prestations de recherche d'emploi réalisées dans le cadre des marchés conclus avec *Pôle emploi* pouvaient constituer des « opérations de formation professionnelle continue » et être susceptibles d'être exonérées de la TVA, l'administration fiscale avait précisé que ces prestations ne relevaient pas des dispositions du Code du travail (article 261-4-4-a) relatives à la formation professionnelle continue<sup>8</sup>, qui prévoit l'exonération de TVA pour les actions de formation. Or, en 2018<sup>9</sup>, la cour administrative d'appel de Nantes a jugé que ces prestations constituaient des opérations de formation professionnelle continue susceptibles d'être exonérées. En conséquence, le rescrit n° 2010/44 a été rapporté. Il n'en reste pas moins que les deux nouveaux décrets – n° 2019-564 et 2019-565 – n'intègrent pas les prestations à la nouvelle approche de la démarche qualité.

47

ÉDUCATION PERMANENTE n° 223/2020-2

## La démarche qualité et la place du demandeur d'emploi dans l'évaluation

Inscrites dans une démarche individuelle de développement de compétences, les prestations de *Pôle emploi*, qu'elles soient ou non externalisées, ont pour visée l'amélioration de l'employabilité : directement dans le cas d'une création d'entreprise ou d'une amélioration des outils et des techniques de recherche d'emploi, indirectement lorsqu'il s'agit de construction d'une qualification, d'une reconversion par le biais d'une formation ou d'une évaluation. Elles demandent, de la part des conseillers et des accompagnateurs, de maîtriser un portefeuille de compétences qui pourraient être évaluées à partir des indicateurs d'appréciation de la qualité. Ainsi, en dehors de l'obligation de mettre à disposition des moyens humains et techniques et des ressources pédagogiques (critère 4, indicateur 17 à 19), sont indiquées des compétences liées à la maîtrise de l'environnement éco-

7. Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle n° 2006/35 du 14 novembre 2006.
8. Rescrit (réponse de l'administration) n° 2010/44 du 6 juillet 2010 complétant l'instruction de la Direction générale des impôts 3A-2-07 n° 29 du 19 février 2007.
9. Arrêt n° 17NT00652 rendu le 29 juin 2018.



STÉPHANE GUILLON

nomique (critère 6, indicateurs 23-24, surtout 29<sup>10</sup>) et aux méthodes d'orientation professionnelle (critère 2, indicateurs 4 et 5). Par ailleurs, les remontées du stagiaire sont à prendre en compte par l'organisme (critère 7, indicateurs 30 à 32) : pour être certifié, l'organisme doit faire la preuve du « recueil et [de] la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées ». Sur ce point, et même si la qualité fait l'objet d'une évaluation interne intrinsèquement liée au contenu des cahiers des charges des marchés publics, le point de vue des demandeurs d'emploi bénéficiaires des prestations n'est interrogé que pour vérifier, sur certains points, que l'activité des prestataires est bien conforme aux attentes. Il s'agit surtout d'un ressenti, de la captation d'un point de vue individuel. Le service qualité des différentes directions régionales de *Pôle emploi* ont ainsi pour mission de vérifier la conformité des activités réalisées par les prestataires en respectant le cahier des charges. Des visites sont réalisées, des livrables sont exigés, les réclamations individuelles des bénéficiaires (sous forme de verbatim) sont évaluées pouvant déclencher des alertes, et des enquêtes de satisfaction sont diligentées *a posteriori*. En interne, les comités de pilotage s'appuient sur ces réclamations pour suivre la qualité de la réalisation des marchés.

48

En cela, la place des bénéficiaires dans l'évaluation des prestations est différente de ce que l'on trouve dans les actions de formation financées par *Pôle emploi*. Pour ces dernières, les demandeurs d'emploi ont la possibilité de noter anonymement les organismes de formation ; après modération des avis, ces remontées sont consolidées dans un catalogue qui référence les organismes (décret n° 2015-790), même si cette évaluation subjective – ces « recommandations » (Deseilligny, 2014) – des anciens stagiaires peuvent se rapprocher de « jugements profanes en ligne » (Pasquier, 2014), qui apparentent le demandeur d'emploi, bénéficiaire d'un service public, à un consommateur de prestations de consommation.

Que l'accompagnement intègre des formations ou des prestations, l'enquête de satisfaction de 2018<sup>11</sup> indique que plus de 70 % des demandeurs d'emploi se déclarent satisfaits de leur accompagnement par *Pôle emploi*<sup>12</sup>. Pour les prestations, le niveau de satisfaction est le suivant : ateliers thématiques (88,7 %) ; *Activ'Projet* (79,8 %) ; *Activ'Emploi* (74,7 %) ; *Activ'Créa* (88,3 %) ; *VSI* [valoriser son image professionnelle] (95,6 %). Mais, contrairement à l'évaluation de la qualité pour les actions de formation financées par *Pôle emploi*, les remontées qualité pour les prestations n'alimentent pas le catalogue des organismes de formation et ne débouchent pas sur une mise en visibilité des prestataires externes ni sur une éventuelle certification qualité.

10. « Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences. »

11. Rapport annuel 2018 : au service de l'emploi, *Pôle emploi*, avril 2019.

12. En 2018, 708 000 chômeurs sont entrés en formation pour plus de 800 M€.



## Conclusion

Pour les prestations *Pôle emploi*, la démarche qualité n'a pas dépassé l'évaluation de la conformité aux cahiers des charges et ne produit qu'un indicateur global de satisfaction des bénéficiaires. En ce sens, elle reste un outil de pilotage de l'activité, contrairement aux actions de formation citées dans les décrets qui ambitionnent la certification des organismes et leur mise sous tension pour une montée en compétences des professionnels du champ de la formation continue, alors même qu'une partie des mandataires retenus dans les appels d'offres sont des organismes de formation.

En dehors de la précarisation du statut des acteurs du conseil et de l'accompagnement coextensive de l'externalisation, la recherche aurait intérêt à questionner ce que la démarche qualité a transformé dans le profil des formateurs et des accompagnateurs (Vial, 2001) et dans l'ingénierie des parcours de qualification et d'insertion des chômeurs : comment a-t-elle plus ou moins homogénéisé les pratiques de suivi et de conseil et le poids des normes dans la professionnalisation du champ d'activités ? Comment les lois et les décrets ont-ils accompagné l'injonction à l'accès rapide à l'emploi (Bonamy et Manenti, 2001) ? A cela, il faut ajouter les indicateurs liés à la connaissance de l'environnement professionnel au détriment d'une approche valorisée par la loi de 2014 plus proche de l'accompagnement axé sur la stabilisation et la sécurisation des parcours. ◆

49

ÉDUCATION PERMANENTE n° 223/2020-2

### Bibliographie

- BALMARY, D. ; CHEVRIER-FATÔME, C. ; SIMONIN, B. 2004. *Rapport de l'Instance d'évaluation de la politique d'emploi et recours à des opérateurs externes*. Paris, La Documentation française.
- BERTHET, T. ; BOURGEOIS, C. 2017. « Quand l'Etat fait son marché, quels effets pour les opérateurs ? Genèse et mise en œuvre de la sous-traitance dans la politique de l'emploi (1945-2014) ». *Gouvernance et action publique*. Vol. 6, n° 4, p. 75-99.
- BONAMY, J. ; MANENTI, Y. 2001 « Les débats sur la qualité de la formation continue : particularismes régionaux et convergence européenne ». *Éducation permanente*. N° 147, p. 19-34.
- CHAUVET, A. 2018. « Conseil et accompagnement par temps incertains : entre agilité et médiation du sens ». *Éducation permanente, hors-série AFPA*, p. 15-25.
- COUR DES COMPTES. 2014. *Le recours par Pôle emploi aux opérateurs privés pour l'accompagnement et le placement des demandeurs d'emploi*. Paris, mai.
- COUR DES COMPTES. 2015. *Pôle emploi à l'épreuve du chômage de masse*. Paris, juillet.
- CRÉPON, B. ; SKANDALIS, D. 2015. « Evaluation coût-bénéfice de l'externalisation des accompagnements renforcés des demandeurs d'emploi ». Pôle emploi, *Études et recherches*. N° 4.
- DESEILLIGNY, O. 2014. « La recommandation sur le Web : entre héritages formels et logiques comptables ». *Communication et langages*. N° 179, p. 33-47.



STÉPHANE GUILLON

- DIVAY, S. 2009. « Nouveaux opérateurs privés du service public de l'emploi ». *Travail et emploi*. N° 119, p. 37-49.
- GALLIOT, Y. ; GRÉCO, D. ; RENARD, E. 2019. « Le conseil en évolution professionnelle à Pôle emploi ». *Statistiques, études et évaluations*. N° 53.
- GEORGES, N. 2007. *L'externalisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi : modalités d'un marché en plein essor*. Paris, Centre d'études de l'emploi, document de travail n° 81.
- GRATADOUR, C. ; MANSUY, M. 2007. « Sous-traiter l'accompagnement des chômeurs : éléments d'évaluation ». *Travail et emploi*. N° 112, p. 21-34.
- LEVENÉ, T. ; BOANCA-DEICU, I. 2018. « L'alliance de travail au service de l'évolution professionnelle : les pratiques en construction du CEP ». *Education permanente, hors-série AFPA*, p. 109-118.
- MORVAN, F. ; AUDEBERT, O. 2001. « La qualité en formation : normes et certifications ». *Education permanente*. N° 147, p. 171-174.
- PARENT, G. *et al.* 2012. « Le recours aux opérateurs privés de placement pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi en difficultés d'insertion ». *DARES Analyses*. N° 2.
- PARENT, G. ; SAUTORY, O. 2014. « L'accompagnement des demandeurs d'emploi : effets du renforcement et de l'externalisation du suivi ». *Travail et emploi*. N° 139, p. 75-89.
- PASQUIER, D. 2014. « Les jugements profanes en ligne sous le regard des sciences sociales ». *Réseaux*. N° 183, p. 9-25.
- PELLETIER, W. 2010. « L'invention de Pôle emploi ». *Dans* : W. Pelletier, L. Bonelli (dir. publ.). *L'Etat démantelé. Enquête sur une révolution silencieuse*. Paris, La Découverte, p. 155-178.
- PÔLE EMPLOI. 2012. Le recours aux opérateurs privés de placement. Les résultats de l'étude qualitative menée en 2011. *Repères et analyses*. N° 37.
- VAN BERKEL, R. ; DE GRAAF, W. ; SIROVATKA, T. 2012. « Gouvernance of activation policies in Europe ». *International Journal of Sociology and Social Policy*. Vol. 32, n° 5, p. 260-272.
- VIAL, M. 2001. « Les missions du formateur et la qualité : entre désignation et attribution ». *Education permanente*. N° 147, p. 117-130.
- VIVÈS, C. 2019. « L'objectivité sous contrôle : analyse d'une évaluation randomisée de programmes d'accompagnement des demandeurs d'emploi ». *Revue française de sociologie*. N° 60, p. 71-92.

50

EDUCATION PERMANENTE n° 223/2020-2



## Annexe

### *Critères d'évaluation et indicateurs d'appréciation définis à l'article R. 6316-1 du Code du travail (extraits).*

<b>Critère 2 :</b> <i>Identification précise des objectifs des prestations proposées et adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.</i>	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
	7) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du/des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
<b>Critère 4 :</b> <i>Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.</i>	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
	17) Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques).
	18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux).
	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
<b>Critère 6 :</b> <i>Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel.</i>	20) Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.
	22) Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.
	23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
	24) Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
	25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
	26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
	27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
<b>Critère 7 :</b> <i>Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.</i>	28) Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
	29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.
	30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
	31) Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

51

ÉDUCATION PERMANENTE n° 223/2020-2

Source : Décret n°2019-565, annexe n°1.



# ■ Qualité des actions de formation professionnelle

## Liste des organismes certificateurs

*La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a prévu dans son article 6 une obligation de certification, par un organisme tiers, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique, s'ils veulent bénéficier de fonds publics ou mutualisés. Les prestataires d'actions concourant au développement des compétences choisissent librement leur organisme certificateur.*

L'article [L6316-1](#) du Code du travail issu de la loi du 5 septembre 2018 prévoit que les prestataires d'actions de formation, de bilans de compétences, d'actions permettant de faire valider les

acquis de l'expérience et de formations par apprentissage doivent être certifiés qualité au 1<sup>er</sup> janvier 2021 lorsqu'ils sont financés par un [opérateur de compétences](#), par la commission mentionnée à l'article [L6323-17-6](#), par l'État, par les régions, par la Caisse des dépôts et consignations, par Pôle emploi ou par l'Agefiph.

Le ministère du Travail diffuse la liste des organismes certificateurs ([L6316-2](#) et [R6316-3](#)) accrédités ou autorisés par le [Comité français d'accréditation](#) (Cofrac) à démarrer les activités de certification de ces prestataires d'actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel national de certification qualité (D6316-1-1).

### Liste des organismes certificateurs

- AB Certification
- Afnor Certification
- Apave Certification
- ATALIA Certification
- ATECQ Certification
- BCS Certification
- Bureau de Certification international France
- Bureau Veritas Certification
- CAPCERT
- Certifopac
- CertUp Maïeutika
- Cidéas Certification
- Dauge Fideliance
- DEKRA Certification
- Global Certification
- I.Cert
- ICPF & PSI
- ISQ
- Label Qualité Système
- LRQA France SAS
- Proneo Certification
- Qualianor Certification
- Qualibat
- Qualitia Certification
- SGS ICS
- Socotec Certification



# Rapport d'activité 2019, France compétences [extrait]

## LES MISSIONS

### 2. RÉGULER

#### RÉGULER L'OFFRE DE FORMATION

##### QUALITÉ DE LA FORMATION : UNE LABELLISATION, GAGE DE QUALITÉ ET DE LISIBILITÉ DU MARCHÉ DE LA FORMATION

Le marché de la formation en France se caractérise par une extrême diversification avec plus de 75 000 organismes de formation. Ce large panel se traduit sur le terrain par une hétérogénéité dans la qualité des pratiques.

La loi du 5 septembre 2018 crée une **obligation de certification** pour les organismes dispensant des formations qui souhaitent bénéficier des fonds publics. Elle vise à **renforcer les conditions de qualité** du système de formation, tout en le rendant également **plus lisible et plus accessible aux bénéficiaires**. Cette loi doit permettre aux entreprises et individus de « *réaliser des choix éclairés, en toute connaissance de cause, au sein d'une offre de formation libre mais régulée* », rappelle Max Roche, Président de la Commission recommandations.

À cet effet, tous les prestataires de formation devront être certifiés (Qualiopi) à compter du **1<sup>er</sup> janvier 2022**. Cette marque Qualiopi, propriété de l'État, identifie les prestataires certifiés sur la base d'un référentiel unique. La liste de ces prestataires est rendue publique et mise à jour régulièrement sur le site du ministère du Travail.

Le déploiement de la certification « qualité » auprès des organismes de formation doit être assuré par un certificateur professionnel et indépendant, accrédité par le Comité français d'accréditation (Cofrac) ou, dans le cas de certaines situations particulières, par une instance de labellisation reconnue par France compétences.

#### SÉLECTION DES INSTANCES DE LABELLISATION HABILITÉES À DÉLIVRER LA CERTIFICATION QUALIOP

France compétences a pour mission l'évaluation et la régulation du système qualité. À ce titre, elle a lancé, le 20 septembre 2019, la procédure visant à reconnaître des instances de labellisation. « *Afin que les organismes de formation soient dans les conditions requises – notamment de respect de l'échéance – pour se voir délivrer la qualification, France compétences a procédé à un appel à candidatures auprès des structures estimant répondre aux conditions fixées par la réglementation* », détaille Michel Ferreira-Maia, Directeur de la régulation.

En décembre 2019, France compétences a **reconnu sept instances de labellisation** sélectionnées à la suite de cet appel à candidatures. Cette reconnaissance est valable pour une période de trois ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, conformément aux dispositions de l'article R. 6316-4 du code du travail.

Les sept instances **pourront délivrer la marque de certification Qualiopi au titre de leur propre démarche qualité**.

#### COORDINATION DES SEPT INSTANCES DE LABELLISATION

À l'instar du travail réalisé par le Cofrac avec les organismes certificateurs accrédités, France compétences assure une mission de coordination des sept instances de labellisation. « *Notre rôle était de sélectionner puis de les coordonner et animer ce réseau, pour faire vivre les règles applicables en matière de certification, ce qui a nécessité d'harmoniser les pratiques et de chercher des réponses communes à leurs questions. En communiquant beaucoup avec les instances labellisées, nous nous sommes fait l'écho auprès de ce nouveau réseau des sept instances afin d'assurer l'homogénéité* », témoigne le Directeur de la régulation.

Ce travail de coordination permettra, à terme, aux instances de labellisation d'adopter un **système homogène de remontées des données** relatives aux prestataires qu'elles ont certifiés. La coordination accomplie par France compétences vis-à-vis des instances de labellisation est réalisée en lien avec la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), qui garantit le respect de la loi en matière de qualité de la formation professionnelle. « *France compétences a travaillé avec beaucoup de pédagogie avec les instances de labellisation pour s'assurer de l'homogénéité du système. France compétences rencontre également les hautes autorités de l'enseignement supérieur afin que l'ensemble des acteurs du système de formation partagent les mêmes exigences et procédures de délivrance de la qualification* », précise le Directeur de la régulation. Ce souci et cette exigence de qualité, fixée par la loi, sont partagés par la majorité des acteurs. « *Tant au niveau de l'État que des organisations professionnelles et syndicales, il y a l'unanimité pour faire monter le niveau de qualité de la formation* », souligne Max Roche, Président de la Commission recommandations.

#### PERSPECTIVES 2020

« *Lors de ce premier trimestre 2020, les impacts du Covid-19 ont fortement bouleversé l'économie générale du système de formation professionnelle* », commente Max Roche. L'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril a notamment revu le calendrier de certification en reportant d'un an, au 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'obligation de certification Qualiopi. Cette nouvelle réglementation, édictée dans le cadre de la loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid-19, permet, notamment aux prestataires de formation, de s'adapter aux conséquences de la situation sanitaire. Les enjeux restent néanmoins clairs pour France compétences : « *Accompagner la mise en œuvre de la loi en matière de qualité de la formation* », rappelle Max Roche, le Président de la Commission recommandations.



## « LES ACTEURS SONT UNANIMES SUR LES EXIGENCES DE QUALITÉ DES FORMATIONS »

### 1 question à MAX ROCHE,

Président de la Commission recommandations et membre suppléant du Conseil d'administration de France compétences au titre du Mouvement des entreprises de France (Medef)

#### Quels ont été les enjeux de cette Commission et les plus importants chantiers en 2019 ?

Le chantier sur les recommandations des niveaux de prise en charge pour l'apprentissage a été important, et a nécessité des ajustements de notre méthode pour quelques diplômes. En ayant recensé tous les points délicats dans ce premier exercice, nous sommes prêts, pour le second exercice en 2020, à travailler en amont avec les branches professionnelles pour prolonger cette concertation désormais installée. Les exigences en termes de qualité des formations font d'ailleurs l'unanimité. Sur cette question, France compétences a reconnu sept instances de labellisation, ce qui était une nouveauté dans notre champ. Comme, au sein de notre Commission, les membres ont une grande expérience du monde de la formation et connaissent les problèmes rencontrés par les organismes, leur expertise a permis de faire remonter les difficultés et de travailler dans le bon sens. Dans son rôle de régulateur, France compétences peut s'appuyer sur le retour de ces professionnels et politiques, ce qui permet de jouer notre rôle avec les plus hautes exigences.

Je suis ravi de l'ambiance dans laquelle les travaux de la Commission se sont déroulés, en relation avec toutes les équipes de France compétences. Bénéficier de tous les retours d'expérience apporte une grande richesse à nos missions.



## « UN RÔLE D'ANIMATION ET DE COORDINATION INDISPENSABLE POUR ASSURER LA RÉGULATION »

### 2 questions à MICHEL FERREIRA-MAIA, Directeur de la régulation

#### En 2019, comment avez-vous travaillé sur les premières recommandations auprès des branches professionnelles et quels enseignements en tirez-vous ?

Pour ce premier exercice, tous les acteurs, branches professionnelles et opérateurs de compétences (OPCO) ont été au rendez-vous, et ce dans des délais très serrés. Le deuxième enseignement, c'est que ce mécanisme de recommandations n'a de sens que s'il s'appuie fortement sur la décision des acteurs et des branches professionnelles et qu'il intervient en résonance avec le champ sur lequel elle s'applique. Le Conseil d'administration de France compétences est d'ailleurs resté ouvert sur cet exercice afin que sa mission de régulation conserve de la souplesse pour rester très opérationnelle. Cette ouverture a permis de réinterroger notre méthode selon les observations des branches professionnelles, ce qui a permis de corriger des effets de bord avec une trentaine de recommandations complémentaires. Les dialogues de gestion instaurés ont permis de mieux nous adapter : grâce à des rencontres régulières, les recommandations de France compétences ont été assimilées par les branches professionnelles. Ce rôle d'animation et de coordination, qui est très intéressant, est indispensable pour assurer notre rôle de régulateur.

#### Sur le plan de la qualité de la formation, quels sont les grands enjeux de la réforme et votre rôle dans ce cadre ?

L'enjeu principal tient à ce que tout le système soit en place pour que les organismes de formation qui répondent aux critères se voient délivrer la certification Qualiopi pour la date d'échéance, reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2022 à cause de la pandémie de Covid-19. À France compétences comme aux opérateurs responsables de la qualité, de créer les conditions de mise en œuvre à la date fixée par la loi. Notre rôle a consisté à sélectionner sept instances de labellisation mais aussi à les animer, à faire vivre les règles en matière de certification. Cela a nécessité beaucoup de communication auprès des instances labellisées, afin que ce système soit homogène. Cela nous conduit à poursuivre le travail avec les hautes autorités nationales de la formation, pour nous assurer que les procédures de délivrance de la qualification et de la qualité sont partagées, quel que soit le niveau de formation.



## LES MISSIONS

# 2• RÉGULER

### QUALITÉ DE LA FORMATION : LES SEPT INSTANCES DE LABELLISATION RECONNUES PAR FRANCE COMPÉTENCES

INSTANCES DE LABELLISATION RECONNUES	INTITULÉ DU LABEL	CATÉGORIES D'ACTIONS COUVERTES AU TITRE DE LA MARQUE DE CERTIFICATION QUALITÉ QUALIOP
Association pour la promotion du label APP	Atelier de pédagogie personnalisée (APP)	Actions de formation
Fédération nationale des Centres interinstitutionnels de bilans de compétences (CIBC)	Opérateur de bilans de compétences et d'accompagnement qualité totale (OBCAQT)	- Bilans de compétences - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
France Éducation International	Qualité Français langue étrangère (FLE)	Actions de formation
Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse	EDUFORM	- Actions de formation - Bilans de compétences - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience - Actions de formation par apprentissage
Ministère de l'Intérieur	Qualité des formations au sein des écoles de conduite	Actions de formation
Région Occitanie	Certif Région	- Actions de formation - Bilans de compétences - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience - Actions de formation par apprentissage
Réseaux des écoles de la 2 <sup>e</sup> chance en France	École de la 2 <sup>e</sup> chance (E2C)	Actions de formation

# DOSSIERS ET SYNTHÈSES DOCUMENTAIRES DE CENTRE INFO



**LES PLUS**

Pour connaître tout ce qui se lit et se regarde sur la formation professionnelle et l'apprentissage, consultez le portail documentaire de Centre Info

[www.ressources-de-la-formation.fr](http://www.ressources-de-la-formation.fr)

**ABONNEZ-VOUS À NOS VEILLES DOCUMENTAIRES**

Toutes nos productions documentaires sont disponibles gratuitement  
[www.ressources-de-la-formation.fr](http://www.ressources-de-la-formation.fr)

[ressources@centre-info.fr](mailto:ressources@centre-info.fr)  
[www.centre-info.fr](http://www.centre-info.fr)



**Chaque jour à 13 heures,  
prenez votre pause-café avec Centre Inffo  
pour bien démarrer l'après-midi !**

**NEWSLETTER DE CENTRE INFFO**



## L'EXPRESSO COMPÉTENCES

UNE IDÉE INSPIRANTE PAR JOUR, ÇA VOUS DIT ?

**Recevez une initiative originale,  
une expérience innovante, une pratique  
percutante en faveur du développement  
des compétences.**



**CONTACT DOCUMENTATION**

**[l.lebars@centre-inffo.fr](mailto:l.lebars@centre-inffo.fr)  
[www.ressources-de-la-formation.fr](http://www.ressources-de-la-formation.fr)**

**[ressources@centre-inffo.fr](mailto:ressources@centre-inffo.fr)  
[www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr)**

**C'est gratuit sur  
[www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr)**

**ABONNEZ-VOUS**

# RÉFÉRENTIELS

## BIBLIOGRAPHIQUES

### TEXTES PUBLIÉS AU JOURNAL OFFICIEL

- **Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance**  
Journal officiel du 13 décembre 2020
- **Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs**  
Journal officiel du 29 juillet 2020
- **Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle [Articles 2 et 3]**  
Journal officiel du 23 juillet 2020
- **Ordonnance n° 2020-387 du 1<sup>er</sup> avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle**  
Journal officiel du 2 avril 2020
- **Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2020-387 du 1<sup>er</sup> avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle**  
Journal officiel du 2 avril 2020
- **Loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 [Article II]**  
Journal officiel du 24 mars 2020
- **Ordonnance n° 2019-861 du 21 août 2019 visant à assurer la cohérence de diverses dispositions législatives avec la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel**  
Journal officiel du 2 août 2019
- **Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle**  
Journal officiel du 8 juin 2019
- **Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences**  
Journal officiel du 8 juin 2019
- **Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du Code du travail**  
Journal officiel du 8 juin 2019
- **Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du Code du travail**  
Journal officiel du 8 juin 2019
- **Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel**  
Journal officiel du 6 septembre 2018
- **Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue**  
Journal officiel du 1<sup>er</sup> juillet 2015
- **Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale**  
Journal officiel du 6 mars 2014

## LES TEXTES OFFICIELS À TRAVERS LA PRESSE ET SUR INTERNET

- **Qualité de l'offre de formation**  
In « Droit de la formation - Fiches pratiques »  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, janvier 2021, chapitre 15
- **Qualiopi : prolongation de la possibilité de réaliser l'audit initial à distance**  
Delphine Fabian  
centre-inffo.fr, 14 décembre 2020
- **La réforme de la formation professionnelle et la démarche qualité**  
In « Annexe au projet de loi de finances pour 2021 : formation professionnelle »,  
Paris : ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, octobre 2020, pp. 155-156
- **Décret Qualiopi, taxe d'apprentissage, jury VAE, CPF**  
Delphine Fabian  
centre-inffo.fr, 23 juillet 2020
- **Les organismes de formation certifiés Qualiopi avant 2022 sont réputés respecter les obligations du décret de 2015**  
Delphine Fabian  
Le Quotidien de la formation, 4 juin 2020
- **L'entrée en vigueur de Qualiopi est reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2022**  
Estelle Durand  
Le Quotidien de la formation, 3 avril 2020
- **Certification qualité des prestataires de formation : un repère pour les acheteurs et les bénéficiaires**  
Françoise Lemaire  
defi-métiers.fr, 19 juillet 2019
- **Le nouveau système de qualité des actions de formation prêt pour 2021**  
Emilie Zapalski  
Localtis, 17 juin 2019
- **Critères qualité auxquels devront satisfaire les prestataires d'action concourant au développement des compétences**  
Valérie Michelet  
centre-inffo.fr, 11 juin 2019
- **Référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences : modalités d'audit**  
Valérie Michelet  
centre-inffo.fr, 11 juin 2019
- **Qualité des actions de formation : publication des textes d'application !**  
Valérie Michelet  
centre-inffo.fr, 11 juin 2019

## GUIDE DE LECTURE DU RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ

- **Référentiel national qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du travail. Guide de lecture – Version 6**  
Paris : ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, 5 octobre 2020, 40 p.
- **Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences - Questions-réponses. VI**  
Paris : ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, septembre 2020, 22 p.

## LE RÉFÉRENTIEL ET LE GUIDE DE LECTURE À TRAVERS LA PRESSE ET SUR INTERNET

- **Handicap : quels indicateurs du référentiel Qualiopi en parlent ?**  
Sandrine Baslé  
Qualiview-conseil.com, 5 décembre 2020
- **V6 – Les dernières modifications du guide de lecture Qualiopi**  
atheme-formation.fr, 18 décembre 2020
- **4 vidéos**  
Loïc Lebigre ; Leïla Ben Salem ; Alice Vielajus  
Centre Inffo, 28 juillet 2020
  - La philosophie générale des critères Qualiopi, 5 min 33 sec
  - Qualiopi : une approche processus ? 5 min 13 sec
  - Les différents types de certifications qualité, 3 min 3 sec
  - Identifier les parties prenantes de la qualité en interne, 9 min 57 sec
- **Certification Qualiopi : faisons le point avec la DGEFP [Webinaire]**  
Michel Baujard ; Jacques Abécassis ; Stéphane Rémy  
CFS+ ; Lucid ; DGEFP, 9 juillet 2020, 1 h
- **Qualiopi - La qualité des prestataires de formation. Dossier documentaire**  
Catherine Quentric  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, juin 2020, 47 p.
- **Les 7 critères de Qualiopi : ce qu'il faut savoir**  
Barbara Pasquier  
Digiformag, 23 janvier 2020
- **Les enjeux de la certification qualité [Vidéo]**  
François Xavier Garancher – DGEFP  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, 20 novembre 2019, 2 min 55 sec
- **Réforme de la formation : la qualité des organismes de formation 2.O [4 vidéos]**  
Carif Oref Occitanie, 17 octobre 2019, durées multiples
- **Qualité : de Datadock à la certification unique, soyez prêts ! Indicateurs, éléments de preuve, démarche de certification : les exigences du nouveau référentiel national. Dossier documentaire**  
Catherine Quentric  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, 3 septembre 2019, 51 p.

- **Le ministère du Travail publie un guide de lecture sur la nouvelle certification qualité**  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 10 juillet 2019
- **Formation professionnelle : le référentiel national qualité est paru – Décryptage du référentiel national de qualité [5 vidéos]**  
Stéphane Rémy  
Afnor Certification, 18 juin 2019, durées multiples
- **La certification qualité des prestataires de formation : nouvelle démarche, nouveau référentiel, nouvelles modalités de certification**  
défi métiers, 13 juin 2019, 2 h 22 min 24 sec
- **Un référentiel national unique – Lancement de l'acte 2 de la démarche qualité**  
Loïc Lebigre  
Inffo Formation, n° 964, 15-30 avril 2019, p. 15

# Centre Inffo

## l'aide au choix

### CHOISIR SON ORGANISME CERTIFICATEUR

Quel certificateur Qualiopi pour vous ?  
Découvrez les 26 organismes accrédités Cofrac (ou en cours) présentés par Centre Inffo : caractéristiques, profils et missions des auditeurs, déroulement des audits, modalités financières...



**centre-inffo.fr**  
Votre compétence, notre métier

## CHARTRE ET RÈGLEMENT D'USAGE QUALIOP

- Qualiopi - Charte d'usage de la marque de garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences  
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, 7 décembre 2020, 17 p.
- Qualiopi - Règlement d'usage de la marque française de garantie n° 4704889  
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, 20 novembre 2020, 15 p.

## ACCREDITATION PAR LE COMITÉ FRANÇAIS D'ACCREDITATION (COFRAC)

- Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences  
CERT CPS REF 46-Révision 00  
Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, juillet 2019, 7 p.
- Dossier de candidature d'accréditation  
Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, juillet 2019, pagination multiple
- L'accréditation, késako ?  
Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, [8 janvier 2021]
- Certification et accréditation : quelles différences ?  
Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, [8 janvier 2021]

## L'ACCREDITATION À TRAVERS LA PRESSE ET SUR INTERNET

- Certification des prestataires de formation professionnelle : bilan un an après l'ouverture du schéma d'accréditation  
Julie Pétrone-Bonal ; Iris Duvignaud  
Compétences, n° 85, 3<sup>e</sup> trimestre 2020, pp. 8-9
- Qualiopi : pourquoi les organismes de formation doivent se certifier au plus vite ?  
Entretien avec Iris Duvignaud  
cpformation.com, 4 février 2020
- Iris Duvignaud (Cofrac) : « Qualiopi unifie la certification qualité de la formation »  
Management de la formation, 10 décembre 2019
- Une nouvelle certification sous accréditation pour les prestataires de formation professionnelle  
Julie Pétrone-Bonal ; Iris Duvignaud  
Compétences, n° 81, 3<sup>e</sup> trimestre 2019, pp. 4-6
- Qualité : les organismes certificateurs débiteront leur activité au plus tôt en septembre  
Estelle Durand  
Le Quotidien de la formation, 19 juillet 2019
- Qualité : ouverture de la procédure d'accréditation des organismes certificateurs  
Estelle Durand  
Le Quotidien de la formation, 16 juillet 2019
- Coup d'envoi de l'acte 2 de la démarche qualité  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 18 mars 2019

## INSTANCES DE LABELLISATION RECONNUES PAR FRANCE COMPÉTENCES

- **Fin de la suspension du délai fixé par l'article 2 de la délibération n° 2019-12-317 relative à la reconnaissance des instances de labellisation**  
Délibération de France compétences n° 2020-10-138 du 15 octobre 2020
- **Suspension du délai de trois mois fixé par l'article 2 de la délibération n° 2019-12-317 relative à la reconnaissance des instances de labellisation en application des mesures de lutte contre l'épidémie du Covid-19 édictées par le Gouvernement**  
Délibération de France compétences n° 2020-03-010 du 26 mars 2020
- **Modification de la délibération n° 2019-12-317 afin de rectifier l'erreur matérielle de l'Association pour la promotion du label APP (Apapp), reconnue instance de labellisation par la délibération précitée, s'agissant du périmètre du label APP**  
Délibération de France compétences n° 2020-03-011 du 26 mars 2020
- **Inscription sur la liste des instances de labellisation reconnues par France compétences pour délivrer la certification mentionnée à l'article L. 6316-I du Code du travail**  
Délibération de France compétences n° 2019-12-317 du 19 décembre 2019
- **Une procédure de reconnaissance des instances de labellisation**  
Paris : France compétences, 20 septembre 2019

## LA LABELLISATION FRANCE COMPÉTENCES À TRAVERS LA PRESSE ET SUR INTERNET

- **France compétences confirme l'alignement de l'enseignement supérieur sur les exigences de Qualiopi**  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 6 novembre 2020
- **Certification Qualiopi : modifications relatives aux instances de labellisation**  
Delphine Fabian  
centre-inffo.fr, 2 avril 2020
- **Obtenir un label plutôt que la certification Qualiopi ?**  
Françoise Lemaire  
defi-métiers.fr, 12 mars 2020
- **Les Ateliers de pédagogie personnalisée déploient leur nouvelle démarche qualité et renforcent leur certification Apprenant Agile**  
Nicolas Deguerry  
Le Quotidien de la formation, 20 février 2020
- **« Nous sommes prêts pour que 100 % des Écoles de la deuxième chance soient certifiées Qualiopi en janvier 2021 » (Alexandre Poncelet, réseau E2C France)**  
Marianne Kammerer  
Le Quotidien de la formation, 7 février 2020
- **Qualité de la formation : l'Occitanie aura un double label**  
Catherine Stern  
Le Quotidien de la formation, 6 janvier 2020

- **Qualité de la formation : France compétences reconnaît sept instances de labellisation**  
David Garcia  
Le Quotidien de la formation, 23 décembre 2019
- **Le rôle de régulation de France compétences se précise**  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 18 novembre 2019
- **France compétences lance la sélection des instances de labellisation**  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 24 septembre 2019
- **France compétences lancera la procédure des instances de labellisation en septembre**  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 23 juillet 2019

## LES PRESTATAIRES DE FORMATION ET LA CERTIFICATION QUALIOP

- **A un an de l'échéance, les prestataires de formation doivent s'engager dans la certification Qualiopi**  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 14 janvier 2021
- **IGPDE décroche la certification Qualiopi**  
Emmanuel Franck  
Le Quotidien de la formation, 6 janvier 2021
- **Audencia Executive Éducation décroche la certification Qualiopi**  
focusrh.com, 18 décembre 2020
- **Qualité : plus de 10 000 prestataires de formation certifiés Qualiopi**  
Estelle Durand  
Le Quotidien de la formation, 2 décembre 2020
- **Comment articuler les « bonnes pratiques » en matière de handicap au sein de son organisme de formation ?**  
Virginie Christen  
OpenS Système qualité, 30 novembre 2020
- **Accompagnement Qualiopi®, quand c'est trop beau pour être vrai !**  
Virginie Christen ; Laetitia Clanet  
OpenS Système qualité, 2 novembre 2020
- **Qualiopi : comment mettre en place un « Système Qualité » en partant de zéro ?**  
Barbara Pasquier,  
Digiformag, 22 septembre 2020
- **Qualiopi - Une étude de Qualiview pointe une insuffisante prise en compte du handicap**  
Coralie Donas  
Le Quotidien de la formation, 3 septembre 2020
- **Livre blanc Qualiopi - #Miniséries. 2<sup>e</sup> édition**  
Virginie Christen ; Laetitia Clanet  
OpenS Système qualité, 3 septembre 2020, 114 p.
- **Qualiopi à la rentrée 2020 : les nouveautés suite au Covid-19**  
Barbara Pasquier  
Digiformag, 18 août 2020

- **Comment mieux prendre en compte le handicap dans le secteur de la formation professionnelle, en harmonie avec le référentiel Qualiopi ?**  
Sandrine Baslé ; Esther Gagneux  
Qualiview conseil, 1<sup>er</sup> août 2020
- **Comment se préparer à la nouvelle certification des organismes de formation ? Fiche pratique**  
Alcuin, 30 juin 2020
- **Report de l'échéance Qualiopi. Pourquoi les prestataires de formation ont intérêt à maintenir leur calendrier et intensifier leur démarche qualité**  
Catherine Trocquemé  
Inffo Formation, n° 989, 1<sup>er</sup>-14 juin 2020, pp. 2-3
- **L'introuvable qualité en formation**  
Paul Santelmann (dir.)  
Éducation permanente, n° 223, 2<sup>e</sup> trimestre 2020, pp. 5-150
- **Répondre aux attendus Qualiopi sur le handicap (webinaire CFS+)**  
Raphaëlle Pienne  
Le Quotidien de la formation, 30 avril 2020
- **Certification Qualiopi et handicap : retours sur le Webinaire de CFS+**  
Michel Baujard ; Bruno Chognon ; Pauline Baumgartner  
CFS+, 23 avril 2020, 60 min
- **Utiliser le Design Thinking pour répondre aux indicateurs 24 et 25 de Qualiopi**  
Henri Morlaye  
Digiformag, 19 mars 2020
- **Le nouveau système qualité impose sa marque sur l'écosystème de la formation**  
Estelle Durand  
Inffo Formation, n° 982, 15-29 février 2020, pp. 26-27
- **Obtenir la certification Qualiopi avant fin 2020 : une priorité pour certains prestataires de formation**  
Françoise Lemaire ; Bénédicte Garnier  
defi-métiers.fr, 28 janvier 2020
- **Les premiers pas de la nouvelle démarche qualité (matinée Afnor)**  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 8 novembre 2019
- **« Les prestataires de formation ont intérêt à démarrer leur processus de certification dès maintenant » (Loïc Lebigre, Centre Inffo)**  
Aurélié Gerlach  
Le Quotidien de la formation, 6 novembre 2019
- **Certification Qualiopi exigée au 1er janvier 2022 : comment se préparer ?**  
Barbara Pasquier  
Digiformag, 5 novembre 2019
- **Le Synofdes s'allie à CertUp Maïeutika pour accompagner ses adhérents dans leur démarche qualité**  
Estelle Durand  
Le Quotidien de la formation, 30 octobre 2019
- **Prestataires de formation - Certification qualité : soyez prêts pour 2021**  
Catherine Trocquemé ; Estelle Durand  
Inffo Formation, n° 974, 15-31 octobre 2019, pp. 9-15
- **Les organismes de formation doivent se préparer « sans tarder » à leur certification qualité (Stéphane Rémy, DGEFP, en Occitanie)**  
Catherine Stern  
Le Quotidien de la formation, 23 octobre 2019

- **Choisir son certificateur qualité**  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 2 octobre 2019
- **Faire de la démarche qualité un levier stratégique**  
Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 24 juillet 2019
- **Prestataires de formation : comment aborder la future certification qualité ?**  
Estelle Durand  
Le Quotidien de la formation, 8 avril 2019
- **La nouvelle donne de la certification pour les organismes de formation (Jeudi de l'Afref)**  
Christelle Destombes  
Le Quotidien de la formation, 25 février 2019

## RETOURS D'EXPÉRIENCE

- **Qualiopi, une aventure d'équipe au service de la qualité !**  
Sarah Dantz  
semawe.fr, 22 octobre 2020
- **Qualiopi® « Inside » – 5 questions à un OF certifié sur ses actions de formation et de bilans de compétences**  
Virginie Christen  
OpensS Système qualité, 3 juin 2020
- **Qualiopi® : les trois erreurs que le confinement m'a empêchée de faire**  
Virginie Christen  
OpensS Système qualité, 4 mai 2020
- **Certification Qualiopi ? Les organismes de formation n'ont guère le choix...**  
Jean-Michel Pauline  
e-learning letter.com, 24 avril 2020
- **Interview « J'ai fait certifier mon organisme de formation »**  
Virginie Christen  
OpensS Système qualité, 1<sup>er</sup> avril 2020
- **Comment je me suis préparé à l'audit Qualiopi ? Le témoignage de Luc Grzesiak**  
Barbara Pasquier  
Digiformag, 31 mars 2020
- **L'interview de Gilles Trichet : « J'ai décroché Qualiopi en tant que formateur indépendant »**  
Barbara Pasquier  
Digiformag, 6 mars 2020
- **Retour d'expérience : comment choisir son certificateur pour #Qualiopi ?**  
Virginie Christen  
OpenS système qualité, 1<sup>er</sup> mars 2020
- **Comment les organismes de formation entrevoient la certification Qualiopi ?**  
Virginie Christen  
OpenS Système qualité, 2 février, 2020

## LES AUDITS DE CERTIFICATION

- **Guide Qualiopi : choisir son organisme certificateur**  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, à paraître en février 2021
- **Calculer la durée de l'audit initial dans le cadre de la certification Qualiopi 2022**  
Sandrine Baslé ; Esther Gagneux  
qualiview-conseil.com.fr, 2 janvier 2021
- **Comment se déroule une journée d'audit Qualiopi ?**  
François Gruel  
Digiformag, 15 décembre 2020
- **Qualiopi : quelle pratique d'audit pour quelles garanties de qualité ? (Jeudi de l'Afref)**  
Françoise Lemaire  
defi-métiers.fr, 3 décembre 2020
- **Jeudi de l'Afref du 26 novembre 2020 - Du « Guide d'audit » aux pratiques d'audit en vue de Qualiopi : Quelle première étape de mise en œuvre ?**  
Afref, 26 novembre 2020, 1 h 30 min
  - Première partie
  - Deuxième partie
- **Les évolutions du Guide de lecture Qualiopi. Conduite de l'audit initial [Webinaire]**  
Michel Baujard ; Laetitia Clanet ; Noël Le Mauff  
CFS+, 12 novembre 2020, 45 min
- **Qualiopi : les points clés à retenir pour réussir votre audit [Webinaire]**  
ICPF & PSI ; 4AS, 8 septembre 2020, 1h 23 min 38 sec
- **Comment ils sont devenus auditeurs Qualiopi à la Réunion – Interview croisée de Chihab Abdelkrim et Steve Vanesse**  
Sarah Hafiz  
Digiformag, 28 juillet 2020
- **Qualiopi : les conseils de Gilles Trichet pour choisir son organisme certificateur**  
Barbara Pasquier  
Digiformag, 2 juillet 2020
- **Qualiopi : comment tendre vers le risque zéro ? [Webinaire]**  
Gilles Trichet ; Elodie Cavigioli  
Lafayette Associés, 25 juin 2020, 45 min
- **Certification Qualiopi : comment choisir son certificateur ? [Webinaire]**  
Gilles Trichet ; Elodie Cavigioli  
Lafayette associés, 4 mars 2020, 45 min
- **Le b.a.-ba de Qualiopi (webinaire Webikeo)**  
Christelle Destombes  
Le Quotidien de la formation, 24 décembre 2019
- **Tout savoir sur l'audit initial de la certification nationale unique Qualiopi (RNQ RNCQ) [Webinaire]**  
Michel Baujard ; Sara Croüs  
CFS+ / Qualinomia, 19 décembre 2019, 45 min
- **Clés des audits qualité – « Un bon audit est avant tout un bon échange » (I-Cert)**  
Nicolas Deguerry  
Le Quotidien de la formation, 14 novembre 2019
- **Clés des audits qualité : les certificateurs expliquent leur offre**  
Nicolas Deguerry  
Le Quotidien de la formation, 14 novembre 2019

- **Certification qualité : les clés des audits [Webinaire]**  
Loïc Lebigre ; Emilie Crèche  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, 5 novembre 2019, 45 min
- **Certification unique qualité : les clés des audits - Mode d'emploi et pratiques. Dossier documentaire**  
Catherine Quentric  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, novembre 2019, 57 p.
- **Formation professionnelle : tout savoir sur la certification RNQ et le retour d'expérience des premiers audits ! Webconférence**  
Afnor, 31 octobre 2019, 60 min

## QUALIOPi ET FORMATION À DISTANCE

- **Utiliser un LMS : Quels intérêts pour la démarche Qualiopi ? [Webinaire]**  
Yann Lefebvre, OpenS système qualité, 15 décembre 2020, 1h 2 min 32 sec
- **La crise, grand accélérateur du digital learning**  
FFFOD. Forum des acteurs de la formation digitale  
Saint-Denis-La Plaine : FFFOD, 20 novembre 2020, 19 p.

## DE DATADOCK À QUALIOPi

- **Le premier exemple d'une mutualisation réussie**  
In « Des OPCA aux OPCO : une transformation réussie par les partenaires sociaux des branches » [dossier de presse]  
Paris : Interopco, septembre 2020, p. 11
- **L'intégration des normes qualité de la formation professionnelle. Résultats d'une Recherche-Intervention menée au sein d'un organisme de formation**  
Thèse de doctorat présentée par Yannick Miel  
Paris : Cnam. Conservatoire national des Arts et Métiers ; Lirsa. Laboratoire interdisciplinaire de recherche en sciences de l'action, 23 janvier 2020, 304 p.
- **Du DataDock au Cofrac : les obligations d'aujourd'hui et celles de demain**  
Sarah Hafiz  
Digiformag, 8 octobre 2019
- **Un référentiel qualité unique pour trouver un nouvel équilibre**  
Nicolas Deguerry ; Estelle Durand  
Inffo Formation, n° 957, 1<sup>er</sup>-14 janvier 2019, pp. 24-25
- **Datadock : les résultats de l'expérimentation sur le contrôle qualité mutualisé**  
Paris : GIE D<sup>2</sup>OF, décembre 2018, 17 p.
- **Qualité : le référentiel unique s'efforce de négocier « équilibres et compromis entre des injonctions plurielles » (Béatrice Delay, Cnefop)**  
Nicolas Deguerry  
Le Quotidien de la formation, 19 décembre 2018
- **Datadock : les premiers contrôles qualité contribuent à l'amélioration des pratiques**  
Estelle Durand  
Le Quotidien de la formation, 18 décembre 2018

- **L'étape II de la qualité en matière de formation professionnelle : capitaliser sur l'expérience acquise pour relever les défis de demain. Support du séminaire Qualité du Cnefop, 17 décembre 2018**  
Cnefop. Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles  
Paris : Cnefop, décembre 2018, 32 p.
- **L'étape II de la qualité en matière de formation : capitaliser sur l'expérience acquise pour relever les défis de demain. Séminaire du Cnefop du 17 décembre 2018. Dossier documentaire**  
Laurence Le Bars ; Emmanuelle Herpin  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, décembre 2018, 36 p.
- **Focus sur la qualité des actions de formation professionnelle continue : répondre aux procédures qualité des financeurs - 8e édition**  
Centre Inffo  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, juin 2018, 64 p.
- **Rapport d'activité 2017 du GIE D<sup>2</sup>OF – Datadock**  
D<sup>2</sup>OF  
Paris : D<sup>2</sup>OF, juin 2018, 32 p.
- **Rapport faisant synthèse des démarches Qualité menées dans le champ de la formation professionnelle, en liaison avec les financeurs**  
Cnefop. Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles  
Paris : Cnefop, tome 1 - mars 2018, 122 p. + tome 2 - mars 2018, 142 p. + synthèse - janvier 2018, 13 p.

## SITES INTERNET



FAQ Covid-19 et formation – Certification Qualiopi  
Le Journal de la réforme



Cofrac. Comité français d'accréditation  
FAQ – Certification – Formation professionnelle



France compétences



Qualité de la formation : les fondamentaux  
Qualité des actions de formation professionnelle  
Liste des organismes certificateurs



Plateforme ouverte des données publiques françaises  
Liste publique des organismes de formation

- Liste des certifications et labels généralistes du CNEFOP
- Liste des certifications et labels spécialisés du CNEFOP

Sélection arrêtée le 14 janvier 2021.

# Centre Inffo

## le libre échange

**PARTICIPEZ  
AUX ÉVÉNEMENTS  
D'ACTUALITÉ**

organisés par Centre Inffo :  
venez débattre avec les décideurs,  
échanger entre pairs et entretenir  
votre réseau professionnel !



# Centre Inffo

## un temps d'avance

**DEVANCEZ  
LES ÉVOLUTIONS  
DE LA FORMATION**

Et anticipez sereinement  
votre avenir en suivant  
les changements, les mutations  
et les innovations !





**4, avenue du Stade-de-France  
93218 Saint-Denis-La Plaine cedex**

**Tél. : 01 55 93 91 91  
Fax : 01 55 93 17 25  
[www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr)**

Centre Inffo propose aux professionnels de l'apprentissage, de la formation et de l'évolution professionnelles une expertise en droit et ingénierie, une offre de formation et une information sur-mesure et spécialisée. Il réalise des missions d'ingénierie, de conseil et d'accompagnement et anime les débats des professionnels.

Association sous tutelle du ministère en charge de la Formation professionnelle, Centre Inffo est doté d'une mission de service public dans le champ de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles.

Fort d'une équipe de 75 collaborateurs, Centre Inffo s'engage à apporter à ses clients publics et privés une expertise actualisée et une méthodologie éprouvée au service de leurs enjeux et projets.



ISBN : 978-2-84821-311-8