

**QUALIOPi :**  
**FAIRE VIVRE SA CERTIFICATION**  
**ET SE PRÉPARER**  
**AUX CONTRÔLES**



LES DOSSIERS  
DOCUMENTAIRES  
de **Centre Info**

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

**EDITION OCTOBRE 2021**



# Centre Inffo

## pack veille Qualiopi 100 % numérique

**PROFITEZ DE CETTE OFFRE  
POUR SÉCURISER VOS ACCÈS AUX  
PUBLICATIONS DE CENTRE INFFO  
PARTOUT OÙ VOUS ÊTES ET PRÉPAREZ  
SÈREINEMENT LA REPRISE !**

Toute la réglementation de la formation professionnelle  
avec Les FICHES PRATIQUES, la veille sur l'actualité,  
les métiers, l'innovation et la recherche avec  
Le QUOTIDIEN de la formation et le magazine  
bimensuel INFFO FORMATION.

**DÉCOUVREZ  
NOTRE OFFRE**

**650 € HT**  
AU LIEU DE  
760 € HT



**FICHES PRATIQUES 2021** (version « Essentiel »)  
+ la lettre numérique **LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION** (abonnement 12 mois glissants)  
+ le magazine bimensuel **INFFO FORMATION** (abonnement 12 mois glissants en format PDF et papier)

**boutique.centre-inffo.fr**

RENSEIGNEMENTS  
contact.commercial@centre-inffo.fr  
boutique.centre-inffo.fr



## QUALIOPi : FAIRE VIVRE SA CERTIFICATION ET SE PRÉPARER AUX CONTRÔLES

Nous sommes à trois mois du début de l'exigibilité de Qualiopi pour les prestataires de développement des compétences souhaitant continuer à bénéficier des fonds publics ou mutualisés.

Au 15 juin 2021, 20 000 organismes étaient engagés ou avaient terminé la démarche visant la certification Qualiopi.

Il faut désormais que les organismes certifiés assurent la durabilité de leur certification et se préparent aux audits de surveillance et de renouvellement, qui interviennent entre les quatorzième et vingt-deuxième mois après l'obtention de la certification Qualiopi, et aux contrôles des financeurs. Pour ceux qui ne seraient pas déjà engagés dans la démarche de certification, il devient urgent de bien comprendre les exigences du référentiel et celles des certificateurs pour mener à bien et dans les délais leur mise en conformité.

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 faire vivre sa certification et se préparer aux contrôles".

Ce dossier propose de nombreuses ressources documentaires sur l'actualité de la qualité de la formation, sur les listes des organismes accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) et celle des organismes labellisés par France compétences. La bibliographie fait une large place aux textes réglementaires, aux prestataires de formation et à leurs retours d'expérience, aux audits de certification et de surveillance.

Le département Documentation de Centre Inffo met également à votre disposition des ressources complémentaires sur le portail [www.ressources-de-la-formation.fr](http://www.ressources-de-la-formation.fr). Et pour continuer à vous informer, vous pouvez consulter et vous abonner à notre [veille consacrée à la qualité](#) sur le portail documentaire de Centre Inffo.

Vous trouverez par ailleurs des ressources documentaires sur les impacts de la réforme de 2018 sur les prestataires de formation dans le dossier [Panorama des transformations du marché de la formation & impacts sur les business models](#).

Le département Documentation



# Centre Inffo

## l'aide au choix

**GUIDE**

**QUALIOPi : CHOISIR SON ORGANISME CERTIFICATEUR**

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



**A TÉLÉCHARGER EN ACCÈS LIBRE**  
rubrique Produits et services > Nouveautés

**RENSEIGNEMENTS**

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

**centre-inffo.fr**



# SOMMAIRE

QUALIOPi : FAIRE VIVRE  
SA CERTIFICATION  
ET SE PRÉPARER AUX CONTRÔLES

- p. 6 **La démarche qualité à trois mois de l'échéance Qualiopi**  
Le Quotidien de la formation, 1<sup>er</sup> octobre 2021
- p. 7 **20 000 organismes de formation certifiés ou engagés dans la démarche Qualiopi (webinaire CFS+)**  
Le Quotidien de la formation, 28 juin 2021
- p. 8 **Au-delà de la contrainte réglementaire, Qualiopi offre une opportunité d'améliorer son organisation**  
Le Quotidien de la formation, 15 février 2021
- p. 10 **Quelques clés de compréhension pour décrypter les positions et logiques d'action des prestataires de formation face à la certification qualité. Résultats d'une enquête qualitative réalisée au démarrage du déploiement de Qualiopi**  
Paris : France compétences, 28 avril 2021, 4 p.
- p. 15 **Qualiopi : actualisation du guide de lecture du référentiel national qualité**  
Anne Grillot  
www.centre-inffo.fr, Droit de la formation, 31 mars 2021
- p. 16 **Qualiopi : quels indicateurs pour la FOAD ?**  
Le Quotidien de la formation, 12 avril 2021
- p. 17 **Handicap : quels indicateurs du référentiel Qualiopi en parlent ?**  
Sandrine Baslé  
https://qualiview-conseil.com, 5 décembre 2020
- p. 19 **questions liées aux non-conformités**  
Extrait de "*Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences. Questions-réponses version 1*"  
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, septembre 2020, pp. 17-18
- p. 21 **Certification Qualiopi, gage de qualité de la formation**  
Extrait de "*France compétences – Rapport d'activité 2020*"  
Paris : France compétences, juin 2021, pp. 38-39
- p. 23 **Présentation Cofrac**  
Iris Duvignaud  
Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, 7 octobre 2021, [17 p.]
- p. 31 **Liste des organismes certificateurs**  
Extrait du site du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, 24 septembre 2021
- p. 33 **Qualité de la formation : 7 instances de labellisation reconnues par France compétences**  
www.francecompetences.fr, 20 décembre 2019
- p. 34 **REPÈRES BIBLIOGRAPHIQUES**

Sélection arrêtée le 1<sup>er</sup> octobre 2021

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

Maquette : Claudie Carpentier, Centre Inffo

Mise en page : Valérie Cendrier, Centre Inffo

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



# La démarche qualité à trois mois de l'échéance Qualiopi

Par Catherine Trocquemé

*Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, la certification Qualiopi conditionnera l'accès aux fonds publics ou mutualisés. A trois mois de l'échéance, les retardataires se mettent sur les rangs et l'agenda des certificateurs se tend. Inscrite dans la réforme de 2018, la nouvelle démarche qualité devrait, à terme, modifier les pratiques de contrôle des financeurs. Centre Inffo fait le point sur son déploiement lors d'un événement d'actualité le 7 octobre prochain.*

L'échéance se rapproche. L'obligation de la certification Qualiopi pour accéder aux fonds mutualisés et publics entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Sur les 30 000 organismes de formation intervenant sur ces marchés, [20 000](#) avaient obtenu le sésame ou étaient engagés dans la démarche en juin dernier. Alors que le gouvernement investit massivement dans les compétences pour soutenir la reprise, l'enjeu est de taille. Selon Pôle Emploi un tiers de ses prestataires ne sont pas encore certifiés Qualiopi. En ce dernier trimestre 2021, les retardataires se lancent, parfois à marche forcée.

## Le système de certification sous tension

Au nombre d'une trentaine, [les certificateurs](#) enregistrent de fortes demandes et doivent gérer des plannings de plus en plus complexes. En majorité indépendants, les auditeurs, devenus des compétences rares, travaillent souvent pour plusieurs d'entre eux. « Autre source tension, le profil des organismes de formation a changé. La grande majorité de ceux qui s'engagent aujourd'hui ne maîtrise pas les démarches qualité structurées et les audits. Le process est donc souvent plus long », confirme Loïc Lebigre, consultant senior au sein de Centre Inffo.

## Une transition délicate

Des questions vont donc se poser au 1<sup>er</sup> janvier 2022 au moment où le plan d'investissement

dans les compétences se déploiera à plein régime. Les organismes de formation en cours de certification pourront-ils obtenir une « dérogation » ? Que deviennent les contrats signés avant la date butoir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 et en cours de réalisation ? Invités à l'événement Centre Inffo du 7 octobre, des représentants de la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et aux compétences) et du Cofrac (Comité français d'accréditation) répondront aux questions liées à la transition et éclairciront leurs rôles respectifs. « Il y a encore de la confusion sur les possibilités de recours et de médiation », note Loïc Lebigre.

## Articuler Qualiopi à son organisation

Trop d'organismes de formation réduisent encore la certification Qualiopi à une mise en conformité. « Il est essentiel de penser le référentiel au regard de sa propre organisation dans une logique d'amélioration de ses process », ajoute Loïc Lebigre. Si certains indicateurs paraissent plus difficiles à interpréter, il faut avant tout en comprendre le sens pour pouvoir développer des process adaptés. C'est le cas, par exemple, des tests de positionnement. Parfois confondus avec la notion de prérequis, ils sont très utiles pour personnaliser les parcours. Pour autant, ils ne peuvent pas être construits de la même manière pour des formations courtes que pour des formations longues.

## Les financeurs en ordre dispersé

Enfin, la question de l'évolution de la politique de contrôle des financeurs sera abordée avec Pôle Emploi, la CDC (Caisse des dépôts et consignations) ou encore les opérateurs de compétences (Opco). Certains ont réajusté leur référentiel de contrôle et l'expérimentent. D'autres lancent des appels à projets pour le construire. Certaines régions ont développé leur propre label. Toutefois des principes sont actés. A partir d'indicateurs ciblés, les Opco mutualiseront leurs actions et les contrôles aléatoires devraient être allégés.



# ■ 20 000 organismes de formation certifiés ou engagés dans la démarche Qualiopi (webinaire CFS+)

Par Catherine Trocquemé

*A six mois de l'échéance, la démarche qualité Qualiopi accélère son rythme de déploiement. Selon la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle) invitée à dresser un bilan d'étape lors d'un webinaire organisé par le cabinet conseil CFS+ le 24 juin, 20 000 prestataires de formation sont certifiés ou engagés dans le process de certification. La dynamique se confirme mais il ne faut plus tarder.*

Il reste six mois aux prestataires de formation désireux de mobiliser des fonds publics ou mutualisés pour se mettre en conformité avec la nouvelle démarche Qualiopi. [Levier d'amélioration continue](#) et de lisibilité du marché de la formation, la certification Qualiopi née de la réforme de 2018 s'installe progressivement dans le paysage. « Selon nos chiffres arrêtés au 15 juin, 10 712 organismes de formation étaient certifiés et 9 331 en cours de certification. Une dynamique s'est installée », commente Stéphane Rémy, sous-directeur aux politiques de formation et du contrôle à la DGEFP lors d'un webinaire organisé par le cabinet conseil CFS+ le 24 juin. En tout, 20 000 opérateurs sont donc entrés dans la démarche.

## L'échéance maintenue au 1<sup>er</sup> janvier 2022

Ils n'étaient que [12 000 dont 7 500 certifiés Qualiopi fin décembre 2020](#). On craignait alors un goulot d'étranglement. Aujourd'hui, la DGEFP se montre optimiste et n'envisage pas de nouveau report. « Il faut se renseigner, se préparer et comparer les offres des certificateurs. Aujourd'hui, ils sont 29 à être accrédités

par le Cofrac. » Les CFA, de leur côté, n'ont pas bénéficié de report, leur échéance reste celle initialement fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Pour appréhender les attendus de Qualiopi et évaluer le chemin à parcourir, le ministère du Travail met à disposition sur son site un [guide de lecture](#) mis régulièrement à jour pour tenir compte des retours d'expérience et une foire aux questions.

## Qualiopi, une certification de processus

La DGEFP a tenu à rappeler l'esprit de la démarche qualité. « Qualiopi ne certifie pas la qualité de l'action de formation mais la qualité des processus de sa délivrance. Le contrôle du service fait et de la qualité des actions de formation de la part des financeurs se poursuit donc », précise Stéphane Rémy. Au 1<sup>er</sup> janvier 2022 la [liste publique des organismes de formation](#) renseignera l'obtention de la certification Qualiopi et les financeurs disposeront d'un accès spécifique.

## Une marque soumise à une charte d'usage

Autre point de vigilance relevé par la DGEFP, l'utilisation de la marque Qualiopi, propriété de l'Etat est soumise à une [charte d'usage à consulter sur le site du ministère du Travail](#). Impossible ainsi d'associer Qualiopi à un nom de domaine ou à une action de formation. Des contrôles peuvent intervenir. « Il faut garder à l'esprit l'objectif de lisibilité et de transparence porté par la démarche Qualiopi », insiste Stéphane Rémy. Les CFA, de leur côté, n'ont pas bénéficié de report, leur échéance reste celle initialement fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2022.



# Au-delà de la contrainte réglementaire, Qualiopi offre une opportunité d'améliorer son organisation

Par Catherine Trocquemé

***La nouvelle démarche qualité portée par la certification Qualiopi amène les prestataires de formation à optimiser leurs process quels que soient leur taille et leur profil. C'est un des enseignements tirés du témoignage de quatre d'entre eux lors de la matinée d'actualité organisée récemment par Centre Inffo.***

A la fin de l'année 2020, environ 12 000 prestataires de formation s'étaient engagés dans la certification Qualiopi. Parmi eux, [7 500 avaient obtenu ce sésame indispensable pour mobiliser des fonds publics et mutualisés](#). A un an de l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2022, ces chiffres témoignent d'un certain attentisme du marché. Beaucoup s'interrogent sur la marche à gravir pour se mettre en conformité et des moyens à mobiliser. Les premiers candidats à la certification dont 70 % d'indépendants et de petites structures enregistrent des taux de certification de 90 % selon une enquête réalisée par Centre Inffo auprès des certificateurs Qualiopi. Comment s'y sont-ils préparés ? Comment ont-ils fait évoluer leur organisation ? Quatre prestataires de formation ont témoigné de leur expérience lors de la Matinée d'actualité de Centre Inffo, le 21 janvier dernier. Tous ont choisi une approche en mode projet et saisi cette occasion pour améliorer leur process.

Un levier stratégique

Que l'on soit aguerri aux démarches qualité ou que l'on parte d'une page blanche, la première étape consiste à identifier et évaluer les écarts avec les exigences du référentiel Qualiopi. Pour certains, ce travail remonte jusqu'à l'équipe de direction. « *Nous avons réuni le Comex en séminaire stratégique. Sur la base du guide de lecture, nous avons identifié les points de non-conformité potentiels et décidé des axes d'amélioration à déployer en allant plus loin que le référentiel si nécessaire* », confirme Brigitte Boudier, responsable qualité du [groupe Cesi](#). Même approche volontariste chez [OpenClassrooms](#). A sa création, le pure-player de l'e-learning a dû montrer patte blanche sur le marché. Il connaît donc la valeur d'une certification à l'externe mais aussi, en interne, pour accompagner le développement de l'entreprise. « *La direction générale considère les démarches comme un levier stratégique* », explique Maïssa Benmiloud, responsable qualité d'OpenClassrooms. La Fédération française de hockey sur glace (FFHG) a fait de Qualiopi un outil de structuration de son activité de formation. « *La démarche qualité a également permis de valoriser le travail des équipes au sein de la fédération et de les souder* », affirme Jacques Vettraino, directeur de l'Institut de formation de la FFHG.

## Un levier d'amélioration

Cesi, OpenClassrooms et la FFHG ont donc choisi de dépasser la contrainte réglementaire et d'appréhender Qualiopi comme une occasion de rendre leur organisation plus efficace. Aucun d'eux n'a hésité à investir du temps et des ressources pour se mettre en conformité. « Nous avons décidé de nous faire accompagner. Nous avons construit nos parcours VAE et revu entièrement notre communication. Ce travail a duré un an », précise Jacques Vettrano. De son côté, OpenClassrooms s'est appuyé sur le référentiel Qualiopi pour structurer ses deux activités les plus récentes, la VAE et l'apprentissage. « Nous avons travaillé pendant huit mois en mode projet avec toutes les équipes opérationnelles », confirme Maïssa Benmiloud. Historiquement très orienté vers des démarches qualité structurées (Iso 9001 et OPQF), Cesi a vu dans Qualiopi l'opportunité de mettre en cohérence et d'améliorer les process de pré-

vention des abandons, de la gestion du handicap et de la veille.

## Un levier de professionnalisation

Pour les indépendants ou les plus petites structures, les enjeux restent les mêmes. « La certification qualité soutient la professionnalisation et apporte une reconnaissance sur le marché », déclare Gilles Trichet, formateur indépendant certifié Qualiopi et aujourd'hui consultant au sein du cabinet Lafayette Associés. Le guide lecture permet de mieux comprendre les attendus et la philosophie de Qualiopi. Gilles Trichet a, lui aussi, trouvé des axes d'amélioration sur les outils de suivi via deux fichiers Excel et la gestion du handicap en listant notamment les associations ou interlocuteurs spécialisés dans la gestion de ces situations. Son conseil ? Partir de ce que l'on fait sans chercher à cocher toutes cases des éléments de preuve donnés en exemple dans le guide de lecture.



Avril 2021

# NOTE D'ANALYSE

**Quelques clés de compréhension pour décrypter les positions  
et logiques d'action des prestataires de formation face à la  
certification qualité**

*-Résultats d'une enquête qualitative réalisée au démarrage du déploiement de Qualiopi-*



Observations  
et évaluations



La réforme de 2018 prévoit qu'à compter du 1er janvier 2021<sup>1</sup> -reportée à 2022 en raison de la crise sanitaire- pour accéder aux financements publics ou mutualisés, les prestataires concourant au développement des compétences (PAC)<sup>2</sup> devront être détenteurs d'une certification unique -Qualiopi- délivrée par un organisme certificateur (OC) accrédité par le COFRAC<sup>3</sup> ou une instance de labellisation reconnue par France Compétences<sup>4</sup>. L'ambition est notamment d'assurer une plus grande lisibilité de l'offre et d'améliorer la qualité des pratiques des organismes de formation (OF), dans un contexte marqué par la désintermédiation, la libéralisation de l'apprentissage et une redéfinition élargie de l'action de formation<sup>5</sup>.

Dans le cadre de sa fonction de régulation, France compétences conduit des travaux d'évaluation, qui visent à observer les recompositions à l'œuvre et repérer les obstacles susceptibles de freiner l'atteinte des objectifs poursuivis par les décideurs publics et paritaires. Elle a récemment piloté une enquête, à partir d'entretiens réalisés auprès d'OF et de CFA, complétés par l'interrogation d'OC/labellisateurs et de financeurs<sup>6,7</sup>, afin de contribuer à explorer et comprendre les positions et logiques d'action des prestataires à l'égard de Qualiopi et de son déploiement. Nous présentons ici les principaux résultats de cette enquête, en pointant sur un registre prospectif les enjeux qu'elle a permis d'identifier.

## I – L'ENGAGEMENT DANS LA DEMARCHE DE CERTIFICATION

**La crise sanitaire a généré un glissement des calendriers.** La certification Qualité a été différée par plusieurs des OF enquêtés au regard d'autres urgences telles que l'adaptation de l'offre -en particulier la bascule en mode distanciel pour assurer la continuité pédagogique- ou encore l'invention de nouvelles façons d'accompagner les stagiaires et apprentis. Les OF, qui étaient engagés dans la démarche avant le premier confinement, ont eu tendance à continuer leur parcours, grâce notamment à la possibilité ouverte de réaliser l'audit initial en distanciel. En revanche, ceux qui n'avaient abordé que succinctement le sujet, ont plutôt choisi de reporter leur décision ou décaler leur préparation. Cet aspect fait craindre aux OC un risque de tension dû à un accroissement du nombre de demandes au second semestre 2021.

Le **profil de la première génération de prestataires à s'être spontanément engagés**, correspond à des OF déjà acculturés aux démarches Qualité, qu'ils aient été préalablement certifiés dans le champ de la formation, ou qu'ils interviennent dans des secteurs d'activités où préexiste un système normatif<sup>8</sup>. Ces OF, qui peuvent être de tailles variées, ont une part de fonds publics et mutualisés supérieure à 50% et la formation comme activité principale. La marche à franchir pour eux est peu élevée<sup>9</sup>. La phase préparatoire les amène, en général, à opérer quelques ajustements dans leurs pratiques, à s'assurer d'une homogénéité entre leurs différents sites s'il y a lieu, et à fournir un effort supplémentaire quant à la formalisation de leur activité. Ces OF portent un regard positif sur le référentiel, y compris le nouveau critère relatif à l'inscription de l'organisme dans son environnement socio-économique.

Au sein de cette première génération d'OF certifiés, les OC mentionnent également des profils marginaux au moment de l'enquête mais intéressants à relever d'un point de vue prospectif. Il s'agit d'organismes qui candidatent à la certification alors qu'ils ne sont pas -ou très peu- positionnés sur des fonds publics et mutualisés. Deux cas de figure émergent. Ceux qui ne comptent pas revisiter leurs sources de financement, mais anticipent la promotion de la marque Qualiopi au rang de critère de sélection et de différenciation sur le marché privé sur lequel ils interviennent. Ceux qui, à l'inverse, envisagent de faire évoluer leur offre pour se positionner sur la commande publique afin de bénéficier des plans d'urgence gouvernementaux, et amortir ainsi les effets liés à la contraction des fonds propres consacrés par les entreprises à la formation-

<sup>1</sup> Conformément aux dispositions du II de l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 modifié par l'article 1er de l'ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020, ces dispositions entrent en vigueur le 1er janvier 2022.

<sup>2</sup> Prestataires de formation professionnelle, de bilan de compétences (BC), de validation d'acquis d'expérience (VAE), centres de formations d'apprentis (CFA).

<sup>3</sup> Comité français d'accréditation.

<sup>4</sup> On compte à ce jour 27 OC et 7 instances de labellisation.

<sup>5</sup> Au 15 mars 2021, 8304 PAC étaient certifiés et 5860 PAC en cours de certification. Pour information : les Bilans Pédagogiques et Financiers font état de 76 364 OF, dont 30 608 (40 %) qui interviennent majoritairement ou exclusivement sur fonds publics ou mutualisés, d'une part ; le législateur ne s'est pas fixé d'objectifs quantitatifs quant au nombre d'OF certifiés d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2022, d'autre part.

<sup>6</sup> 71 OF et CFA, 9 OC et labellisateurs et 11 financeurs ont été interrogés entre juin et octobre 2020. Le recueil du matériau empirique a donc eu lieu 18 mois avant la date butoir, en pleine crise du COVID, et deux mois après la décision de report. Cette enquête offre ainsi une photographie à un instant t, au démarrage du déploiement de Qualiopi, et cela dans un contexte spécifique. Elle n'a aucune prétention exhaustive ni prédictive, et se contente sur la base des données collectées, de proposer des clés de compréhension pour repérer et décrypter quelques logiques d'action des OF et CFA, et par là-même fournir une grille d'analyse qualitative et prospective aux décideurs publics et paritaires. Des enquêtes ultérieures auront vocation à quantifier et caractériser l'offre certifiée, d'une part ; appréhender les effets de Qualiopi sur la qualité des actions de formation délivrées, d'autre part.

<sup>7</sup> OPCO, PE, Conseils Régionaux, DIRECCTE devenues DREETS

<sup>8</sup> Par exemple, les secteurs de la sécurité, de l'agroalimentaire, du phytosanitaire...

<sup>9</sup> d'autant plus que les « cnefopés » bénéficient d'un audit aménagé qui ne porte pas sur l'intégralité du référentiel





Les OC, interrogés par ailleurs sur leurs projections pour l'avenir, indiquent un point de vigilance concernant une augmentation possible des non-conformités consécutivement à l'arrivée d'une seconde génération de prestataires plus « éloignés », qui, outre une faible sensibilisation à la culture Qualité (traçage des pièces, satisfaction clients...), ne maîtrisent pas toujours, en tant que nouveaux entrants dans le métier de la formation, les règles de l'art des processus de production pédagogique.

Les financeurs, quant à eux, souhaiteraient accroître leur visibilité sur l'état d'avancement dans la démarche des OF qui relèvent de leur champ d'intervention, sectoriel ou territorial ; Et cela afin de parvenir à intégrer progressivement cette donnée dans la refonte de leurs politiques d'achat<sup>10</sup>. Sachant, en outre, que plusieurs repèrent nettement la valeur ajoutée potentielle de Qualiopi quant à leurs pratiques de sélection des prestataires. En sécurisant un premier niveau de professionnalisme des OF en matière de conception et d'évaluation de leurs actions, Qualiopi offrira en effet aux acheteurs/financeurs des marges de manœuvre supplémentaires pour examiner finement, au regard des attendus spécifiques de leurs commandes, la pertinence et le caractère innovant des réponses formatives proposées.

Les **paramètres qui interviennent dans la décision<sup>11</sup> de candidater à la certification** sont fortement imprégnés par des enjeux de nature économique. L'engagement dans la démarche s'est ainsi imposé rapidement quand la détention de Qualiopi conditionne la pérennité du modèle économique de l'organisme en raison d'une part majoritaire de fonds publics dans le chiffre d'affaire<sup>12</sup>.

Néanmoins, la prise de décision n'est pas toujours évidente ou immédiate, en particulier lorsque la formation est une activité secondaire voire marginale. La loi de 2018, dont son volet Qualité, a pu déclencher chez certains prestataires une réflexion globale sur leur futur positionnement<sup>13</sup>. Concernant Qualiopi, plusieurs des enquêtés hésitent encore. Ils évaluent l'intérêt de candidater à son obtention en mettant en balance le coût d'accès -financier mais aussi humain-, leur capacité à l'absorber -plus limitée pour les petits-, ainsi que l'estimation -par définition incertaine- des ressources que leur rapportera la certification via le maintien ou la captation de nouveaux clients<sup>14</sup>.

Si la composante économique est première dans leur raisonnement, d'autres éléments néanmoins, peuvent jouer négativement quant à l'intention de s'engager dans la démarche. Ainsi, quelques OF sont encore porteurs de représentations erronées du référentiel<sup>15</sup> qui les amènent à douter de l'accessibilité mais aussi de la capacité de Qualiopi à leur faire franchir un seuil qualitatif dans leurs pratiques professionnelles. Cet aspect invite l'ensemble des acteurs qui déploient des efforts soutenus en matière d'information et de pédagogie autour du référentiel (DGEFP, CARIF-OREF, Centre Inffo, FFFOD, FFP, Synofdes, OC...), à poursuivre les actions déjà engagées. L'enquête montre également que certains des OF interrogés disqualifient la légitimité même d'une norme publique à dire la qualité de ce qu'ils font<sup>16</sup> ; Tandis que d'autres considèrent que la qualité se loge prioritairement dans l'acte de transmission (contenus/supports mobilisés, compétences-métiers et gestes professionnels des formateurs), et de manière périphérique dans les processus de production du service sur lesquels porte Qualiopi.

Les OF qui se donnent encore du temps pour mûrir leur réflexion et n'ont pas au moment de l'enquête arrêté de décision, ont évoqué plusieurs stratégies possibles : s'inscrire dans des partenariats, plus ou moins institutionnalisés, pour mutualiser les coûts d'accès à Qualiopi<sup>17</sup> ; être absorbé par une structure déjà certifiée ; ou encore, renoncer à Qualiopi et projeter d'intervenir demain non plus en direct mais en sous-traitance. Concernant cette dernière option, plusieurs OF indiquent cependant qu'elle embarque un niveau élevé d'incertitude dans la mesure où les OF donneurs

10 Plusieurs des financeurs enquêtés expriment notamment le souhait que la liste des certifiés soit publiée avant janvier 2022. Il convient cependant de préciser que cette option n'est pas envisageable au regard du droit de la concurrence et de l'impératif d'égalité de traitement des OF.

11 Parfois, la question ne se pose pas. Il en va ainsi des OF intégrés dans des réseaux territoriaux ou sectoriels dont la tête concentre les arbitrages stratégiques, ou encore des CFA pour lesquels Qualiopi agit comme une autorisation à exercer.

12 La question ne porte pas alors sur l'opportunité d'y aller ou pas, mais plutôt sur le moment et la manière les plus opportuns.

13 Ainsi chez certains OF les nouvelles dispositions introduites par la loi ont provoqué des réflexions stratégiques sur les options qu'ils souhaitent adopter à l'avenir en termes de publics visés, types et spécialités de formation, sources de financement à privilégier...

14 Par exemple, un pôle important de ceux positionnés sur les fonds mutualisés est composé d'OF dont l'activité principale est le conseil ou la fabrication d'un produit / service. Ces derniers ont historiquement ajouté une composante formation (liée par exemple à la prise en main du logiciel qu'ils commercialisent) pour enrichir leur prestation. Ne se considérant pas comme d'authentiques OF, ils se sont inscrits au Datadock pour satisfaire la demande de leurs clients en quête d'un refinancement par leur OPCO. Ils se questionnent aujourd'hui sur l'attitude qu'adopteront leurs clients dans l'hypothèse où les formations prises en charge hier ne le seraient plus demain, en raison de la taille des entreprises (fin du financement du plan de développement des compétences pour les plus de 50 salariés) ou d'une possible exclusion des formations non certifiantes du champ de priorités des OPCO. Dans ce cas, les OF appréhendent l'utilité de la certification à l'aune de la probabilité que leurs clients continuent ou non à financer ces formations sur leurs fonds propres.

15 Ainsi certains affirment, à tort, que les indicateurs portent exclusivement sur la rigueur gestionnaire des documents de facturation. Des indépendants, qui la plupart du temps dispensent leur formation chez le client, prétendent qu'on les enjoint à disposer de locaux. D'autres encore dénoncent l'obligation qui leur est soit-disant adressée de communiquer sur les taux de réussite aux certifications professionnelles y compris pour des formations non certifiantes.

16 Pour ces OF, seule la sanction du marché est de leur point de vue habilitée à produire ce jugement.

17 L'existence de cette stratégie est confortée par les OC enquêtés qui indiquent que les OF présentent leur candidature de manière individuelle, mais aussi collective ou en réseaux.



d'ordre pourraient décider d'exiger la certification dans leurs appels d'offres, afin de s'assurer une garantie supplémentaire, et cela même si la loi ne les y contraint pas.

Quoi qu'il en soit, ces dynamiques sont susceptibles de concourir dans le futur à une intensification de la concentration du secteur. Les conseils régionaux invités à s'exprimer sur un mode prospectif, déclarent qu'ils seront attentifs à sauvegarder la diversité de l'offre de formation disponible localement et le maintien dans leurs marchés de petits OF dotés d'expertises rares et positionnés sur des niches<sup>18</sup>, et avec lesquels ils collaborent de longue date.

## II - LES ETAPES STRUCTURANTES DE LA DEMARCHE DE CERTIFICATION

Si la **phase de préparation** est perçue, d'une façon générale, comme consommatrice de ressources financières, humaines et temporelles<sup>19</sup>, l'enquête met en évidence une large variété de configurations en termes de moyens consacrés et de méthodes utilisées. Tous commencent par diagnostiquer les écarts entre les exigences du référentiel et leurs pratiques. Les OF choisissent ensuite de se préparer à moyens humains constants ou au contraire de mobiliser des ressources supplémentaires via le recrutement d'un responsable qualité et/ou la sollicitation d'un consultant. Le recours à une prestation de conseil, qui peut porter sur l'ensemble de la démarche ou un segment circonscrit, vise à accroître les chances de réussite et remplit une fonction de réassurance. Les enjeux sont d'autant plus importants quand la préparation s'accompagne d'une intense mobilisation des équipes.

L'accompagnateur aide alors l'OF à mettre à plat ses processus, à expliciter le sens des indicateurs de Qualiopi et les traduire dans le cadre de son activité spécifique<sup>20</sup>, et à élaborer les éléments de preuve ainsi que le système d'information qui en facilitera l'accès. Bien souvent, l'intervention du consultant permet notamment à l'OF de conscientiser ce qu'il fait déjà, sans le savoir et de manière informelle. A l'avenir, et compte tenu de l'arrivée prévisible d'OF moins acculturés aux démarches Qualité, le recours à un prestataire externe pourrait s'accroître, dans la limite néanmoins de la solvabilité des structures.

Le travail préparatoire peut être, en outre, conduit par une personne unique, et comporter alors le risque d'une approche de la qualité segmentée et cantonnée aux fonctions supports, à distance donc de l'ambition systémique portée par la réforme ; Ou, au contraire, privilégier des modalités collectives et transversales tant en ce qui concerne la lecture du référentiel, l'identification des écarts ou des transformations à opérer. Ce second scénario est plus à même de favoriser l'émergence souhaitée par le législateur, d'une responsabilité qui soit partagée par l'ensemble des personnels (direction, administration, pédagogie...).

Il n'est cependant pas perçu à la portée de tous car il suppose de déployer des moyens conséquents en termes de coordination et d'animation. Il peut, en outre, se heurter à des obstacles de nature gestionnaire (la prépondérance du statut de vacataire ou d'indépendant intervenant en sous-traitance au sein de la population des formateurs, conjuguée à l'indexation de leur rémunération sur le volume d'heures dispensées en face à face, rendent problématique leur investissement dans une refonte des process de travail), ou culturel (des directeurs de CFA indiquent que certains enseignants imprégnés par le modèle de la formation initiale résistent à s'engager activement dans la préparation en invoquant une tentative d'ingérence et d'évaluation de leurs pratiques pédagogiques, jugée illégitime dans ce cadre<sup>21</sup>).

Pour les OF enquêtés déjà certifiés, le **choix du certificateur** s'inscrit dans la continuité du chemin tracé. Lorsque l'organisme, en revanche, fait son entrée dans les démarches qualité, sa décision s'adosse prioritairement à deux dimensions -lesquelles confirment une prévalence de la logique économique : d'une part, le coût<sup>22</sup>, d'autre part, la notoriété<sup>23</sup>, que l'OF anticipe comme un facteur demain de son attractivité commerciale. Certains prestataires projettent également d'acquiescer une autre certification -dans le domaine ou pas de la formation- de sorte à renforcer encore leur avantage concurrentiel<sup>24</sup>. Le choix de l'OF peut, par ailleurs, être influencé par la confiance et la posture bienveillante que leur inspire le premier contact. Paradoxalement, le niveau d'expertise et d'antériorité de l'OC dans le métier de la formation, ne semble pas jouer un rôle significatif, sans doute en partie à cause du déficit de connaissance des OF sur les profils et domaines de spécialité des OC<sup>25</sup>.

Un déplacement majeur introduit par la réforme de 2018 consiste à basculer d'une logique déclarative à une logique démonstrative qui impose désormais aux offreurs de prouver la qualité effective de leurs processus et la faire

<sup>18</sup> en termes de métiers, de publics et/ou de territoires

<sup>19</sup> Le temps estimé par les enquêtés va de deux semaines à trois mois d'un temps plein.

<sup>20</sup> Les indicateurs du référentiel sont par construction assez génériques dans la mesure où ils visent un large périmètre en termes de types d'organismes.

<sup>21</sup> Sur ces aspects sensibles, le recours à un prestataire externe peut être facilitant.

<sup>22</sup> Les tarifs journaliers oscillent entre 800 et 1150 euros, auxquels il faut ajouter les frais de déplacement et éventuellement de réservation d'une période (source : enquête Centre Inffo auprès de 22 OC conduite en décembre 2020).

<sup>23</sup> Cette importance de la notoriété dans le choix des OF contribue à expliquer une forte concentration des OC : au moment de la réalisation de l'enquête de Centre Inffo citée plus haut, ils sont 3 à réaliser quasiment 60 % des certifications.

<sup>24</sup> C'est par exemple le cas de CFA, déjà « Qualiopés », qui candidatent au label Eduform de l'Education Nationale.

<sup>25</sup> Centre Inffo s'apprête à sortir un guide pour aider à orienter le choix des prestataires de formation.



reconnaitre par un tiers. Les OF restituent **l'expérience des audits** auxquels ils se sont prêtés, dans des termes globalement positifs. Plusieurs évoquent le dialogue professionnel constructif noué à cette occasion, qui suppose -ce qui n'est pas toujours le cas- que l'auditeur ne se contente pas d'une lecture linéaire des indicateurs en les appréhendant de manière isolée et déconnectée de la singularité de l'OF examiné ; mais, au contraire, qu'il adopte une compréhension d'ensemble et approfondie de l'organisme pour vérifier l'adaptation, la cohérence et la pertinence des méthodes qu'il déploie au regard des besoins de son environnement, des différentes parties prenantes, et de sa mission de développement des compétences. Quelques enquêtés mentionnent, par ailleurs, une légère variabilité dans les pratiques<sup>26</sup> des auditeurs<sup>27</sup> -compréhensible au lancement d'une démarche multi-acteurs d'une telle ampleur. Différents OF pointent, enfin, un enjeu lié au nombre de contrôles dont ils font l'objet quand ils perçoivent des financements d'origines plurielles. Leurs propos plaident pour, d'une part, poursuivre les efforts de pédagogie afin de clarifier les différents territoires du contrôle<sup>28</sup>, d'autre part, accélérer le chantier d'ores et déjà engagé sur la mutualisation des contrôles des financeurs.

### CONCLUSION : L'INSCRIPTION DE LA DEMARCHE QUALITE DANS LA DUREE

**L'enclenchement d'une logique d'amélioration continue** constitue un axe central des intentions de la réforme<sup>29</sup>. Sur cette question, trois types de postures se dégagent parmi les OF enquêtés.

Quelques-uns envisagent d'emblée la certification comme un levier pour structurer et formaliser leur activité, distiller des exigences qualitatives dans les différentes composantes de l'organisation, et rentrer dans un exercice collectif, irréversible et continué de conduite du changement, notamment avec les formateurs<sup>30</sup>.

A l'opposé de ce modèle, certains appréhendent l'obtention de la certification dans une logique court-termiste de mise en conformité passive, comme une opération ponctuelle et une finalité en soi. En termes de justification, ils invoquent le plus souvent un problème de moyens et de capacité à faire<sup>31</sup>.

Entre ces deux approches antagonistes, on distingue une position intermédiaire et sélective portée exclusivement par quelques CFA. Ces derniers affichent une intention explicite de globalement faire vivre le référentiel dans la durée, tout en émettant des réserves sur trois indicateurs qui les interpellent au regard de la finalité éducative de leurs formations<sup>32</sup>, ou qu'ils anticipent comme difficilement praticables en raison de causes exogènes à leur établissement<sup>33</sup>.

L'ensemble des constats mis en exergue par cette enquête invitent les décideurs publics et paritaires à poursuivre et renforcer les actions d'information, de sensibilisation et d'accompagnement des OF, mais aussi peut-être à enrichir les messages véhiculés par la communication institutionnelle. Celle-ci s'articule principalement autour de deux pôles : l'éligibilité aux fonds qui pose Qualiopi comme une exigence à respecter et met l'accent sur l'échéance calendaire ; la mise à disposition d'une documentation, par ailleurs très appréciée par ses utilisateurs, sur les modes opératoires<sup>34</sup>. Dans l'optique de sécuriser une montée en gamme pérenne de l'offre de formation, il pourrait ainsi être pertinent, parallèlement aux volets réglementaire et technique, de **promouvoir davantage la certification sous l'angle de l'opportunité qu'elle représente pour les OF de mesurer les résultats de leur activité, d'impulser une dynamique d'amélioration globale de leurs pratiques et de l'inscrire dans la durée.**

<sup>26</sup> Les indicateurs relatifs à la veille ainsi qu'à la question du handicap – en partie nouveaux par rapport au datadock - sont ceux qui reviennent le plus souvent dans les propos des enquêtés qui évoquent cette variabilité dans les pratiques des auditeurs. Il convient ici de préciser que cette dernière est en cours de réduction dans la mesure où la DGEFP et le COFRAC ont initié des actions volontaristes pour inciter les OC à harmoniser encore davantage leurs politiques en matière de prérequis exigés des auditeurs et de professionnalisation de ces derniers.

<sup>27</sup> L'enquête auprès des OC de Centre Inffo, d'une part, indique que 94% des auditeurs sont externes à l'OC, et d'autre part évalue à 1 500 le nombre de ces auditeurs externes susceptibles d'être mobilisés dans le cadre d'une démarche Qualiopi.

<sup>28</sup> audit de process des organismes, contrôle des actions financées, lutte contre les fraudes

<sup>29</sup> Elle se matérialise par la prescription adressée aux prestataires de recenser et d'exploiter chemin faisant les aléas et dysfonctionnements rencontrés dans l'objectif de tirer leurs pratiques vers le haut. Elle transparait également à travers l'instauration d'audits réguliers, site par site, qui jalonnent tout le cycle de la certification jusqu'à son renouvellement. En cela, les nouvelles normes de régulation ont davantage d'ambition que le système Qualité issu de la loi de 2014.

<sup>30</sup> Par exemple, inciter les enseignants dans les CFA à davantage associer les entreprises à la conception et la mise en œuvre des parcours d'apprentissage

<sup>31</sup> Faire vivre la démarche qualité dans la durée et pérenniser les processus amorcés dans le but de la certification, impliquent en effet de pouvoir disposer de temps, que certains disent ne pas être en mesure de dégager. L'invocation de cette incapacité à faire est logiquement répandue chez les indépendants.

<sup>32</sup> Il s'agit de l'obligation d'information relative aux conditions de vente, qui, de leur point de vue, est susceptible de laisser croire aux jeunes et leurs familles qu'ils pourraient devoir financer une partie des frais sur leurs fonds propres, alors que la règle qui s'applique est bien celle du principe de gratuité pour les apprentis. Les CFA peuvent décider en revanche d'un reste à charge pour l'employeur.

<sup>33</sup> Ils évoquent, d'une part, la question du positionnement rendue problématique par la rigidité de certains référentiels de certification qui prescrivent des modalités et volumes d'heures de formation ; d'autre part, leur difficulté à réellement intervenir sur la valeur formative des séquences travaillées lorsque, situation récurrente, le jeune arrive avec un contrat d'entreprise déjà signé.

<sup>34</sup> Guide de lecture ; Questions/Réponses





# Qualiopi : actualisation du guide de lecture du référentiel national qualité

Par Anne Grillot

**Une version 7 de ce guide datée du 29 mars 2021 a été publiée par le ministère du Travail.**

La V7 du guide de lecture du Référentiel national qualité en date du 29 mars 2021 modifie quelques données en vigueur jusque-là.

Le préambule spécifie que ce document pourra être complété ou précisé. Il revient au prestataire et à l'organisme certificateur de s'informer des mises à jour et de s'y conformer. Le délai pour la mise en application d'une nouvelle version du guide de lecture pour les audits

à réaliser sera de deux mois à compter de sa publication, soit jusqu'au 29 mai 2021 pour la présente mise à jour.

Autres modifications :

- les indicateurs de résultats des CFA (indicateur 2) ;
- les certifications professionnelles (indicateur 3) ;
- le conseil de perfectionnement (indicateur 20)
- et la période de formation en situation de travail (indicateur 28).

[Guide de lecture](#) du référentiel national qualité V7 du 29 mars 2021.



# Qualiopi : quels indicateurs pour la FOAD ?

Par Raphaëlle Pienne

**Comment répondre aux exigences du référentiel national qualité Qualiopi et de son audit de certification pour les organismes pratiquant la formation ouverte et à distance (FOAD) ? Telles étaient les questions abordées à l'occasion d'un webinaire que le FFFOD (Forum des acteurs de la formation digitale) organisait jeudi 8 avril à l'attention de ses adhérents.**

Une action de formation, même à distance, est avant tout une action de formation. Aussi, cette modalité d'apprentissage n'est-elle pas spécifiquement mentionnée dans les sept critères et leurs trente-deux indicateurs du référentiel national qualité Qualiopi. Comment, dès lors, interpréter ceux-ci pour des actions de formation en FOAD et leurs prestataires ?

## Qualiopi pour les acteurs de la formation digitale

Le président du FFFOD, Jacques Bahry, connaît très bien le référentiel pour avoir mené les travaux ayant débouché sur la certification Qualiopi. En introduction du webinaire, celui-ci a esquissé un début de réponse : « Aujourd'hui, le principal intérêt de Qualiopi est de permettre de développer la professionnalisation du secteur. Pour nous, en FOAD, j'insisterais particulièrement sur le critère 4, les moyens techniques ; le 5, la formation de formateur ; et le 6, les veilles, juridiques comme technologiques », détaille-t-il.

Pour Marc Verger, directeur du développement de l'ISQ, organisme certificateur Qualiopi, les acteurs de la formation digitale doivent être plus particulièrement attentifs à l'indicateur I9

du référentiel : « Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. » Il précise : « Ce que je retiens c'est de se les approprier » [...]. Ces mots sont importants, car on sait qu'aujourd'hui les bénéficiaires n'ont pas forcément une très bonne maîtrise du digital ou vis-à-vis du distanciel. Donc, l'auditeur va certainement regarder ce qui est mis en place pour que le bénéficiaire arrive à s'approprier l'outil ou les documents : y a-t-il des kick-off [séances de lancement et d'initiation] sur les programmes importants, une hotline... ? »

## Faire de la FOAD une manière de répondre aux critères de la certification

Inversement, selon les intervenants du webinaire, le fait de réaliser tout ou partie de ses formations à distance est aussi un moyen de réunir les preuves nécessaires à l'obtention de Qualiopi. Ceux-ci peuvent notamment mettre à profit les informations issues de leur LMS (learning management system, logiciel permettant de gérer une plateforme d'apprentissage). « [Le LMS] vient nous apporter des éléments de preuves sur l'accompagnement réalisé à distance [...], il peut nous permettre également de montrer qu'on a bien effectué un positionnement individuel », témoigne Sarah de La Morandière, conseillère formation continue au Cafoc de Versailles.

Administratrice du FFFOD, celle-ci met également en avant l'adhésion à ce réseau professionnel comme moyen de répondre au critère 6 de la certification et à ses obligations de veille. « Toutefois, cela ne suffit pas. En tant qu'organisme de formation, nous avons tout un travail à faire pour montrer qu'on en exploite les enseignements », prévient-elle.



# ■ Handicap : quels indicateurs du référentiel Qualiopi en parlent ?

Par Sandrine Baslé

La loi [« handicap » du 11 février 2005](#), à l'article 2, a défini légalement le handicap comme suit :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Cette loi a introduit le principe du droit à la compensation pour les personnes en situation de handicap. Il peut s'agir par exemple, dans le cas de la formation professionnelle, d'une adaptation du rythme, de règles d'évaluation différentes, d'une organisation spécifique. Cette compensation répond au principe de l'accessibilité universelle de la formation professionnelle.

Le [référentiel Qualiopi](#), obligatoire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour les entreprises de formation recevant des fonds publics, va dans ce même sens, en favorisant une offre de formation plus accessible et en incitant ces entreprises à une meilleure prise en compte du sujet du handicap.

Plusieurs indicateurs de Qualiopi concernent le sujet du handicap et doivent être pris en considération dans l'approche à ce thème pour tout organisme de formation souhaitant être certifié Qualiopi :

## Indicateur 1 : INFORMATION SUR LES PRESTATIONS PROPOSÉES

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

Cet indicateur implique qu'il y ait une information accessible à tous, donc y compris aux personnes en situation de handicap. Le guide de lecture précise que les éléments de preuve pour les personnes en situation de handicap peuvent être un livret d'accueil, un registre public d'accessibilité, les conditions d'accès.

## Indicateur 4 : ANALYSE DES BESOINS DU BÉNÉFICIAIRE

« Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s). »

L'entreprise de formation a l'obligation d'analyser et de prendre en compte les besoins du bénéficiaire formé donc, en cas de public en situation de handicap, chaque situation spécifique et les éventuels besoins en compensation doivent être pris en compte.

## Indicateurs 9 Et 10 : ADAPTATION DU PARCOURS DE FORMATION

9 : « Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation. »



IO : « *Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.* »

Ces indicateurs impliquent d'adapter le parcours de formation au public concerné, notamment en informant sur les modalités d'accès des personnes en situation de handicap ou sur la liste de structures et de personnes ressources sur le handicap susceptibles d'aider à aménager les parcours.

### Indicateurs 18 Et 20 : PERSONNEL FORMÉ ET RÉFÉRENT HANDICAP

18 : « *Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).* »

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.* »

L'indicateur 18 implique que les noms et rôles du personnel doivent être clairs et publics, y compris ceux du référent handicap, dont la fonction est rendue obligatoire par l'indicateur 20 (pour les CFA). Ce référent handicap doit mettre en place une politique handicap au sein de l'organisme de formation, effectuer une veille sur ce sujet et être une personne de contact pour les stagiaires en situation de handicap (ses coordonnées doivent être connues).

### Indicateur 19 : RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

« *Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.* »

L'organisme de formation doit, pour les publics en situation de handicap en particulier, démontrer des modalités d'accès ou supports spécifiques et une capitalisation des aménagements mis en œuvre.

### Indicateur 21 : COMPÉTENCES

« *Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.* »

Cet indicateur inclut la sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap, donc il s'agit d'une sensibilisation notamment sur la relation pour apporter une meilleure réponse à ces publics.

### Indicateurs 23 et 25 : VEILLE

23 : « *Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle 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.* »

La veille légale obligatoire selon l'indicateur 23 concerne également la veille réglementaire en matière de handicap. Quant à la veille sur les innovations pédagogiques et technologiques prévue par l'indicateur 25, elle implique aussi d'analyser les innovations existantes pour le public en situation de handicap, notamment à travers la participation à des conférences thématiques, des colloques, des salons, des groupes de réflexions et d'analyse de pratiques.

### Indicateur 26 : DÉMONTRER LA PRISE EN COMPTE DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

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

L'indicateur 26 est l'indicateur principal sur le handicap, qui demande a minima de s'interroger sur les possibilités en matière d'accueil aux personnes en situation de handicap, mais aussi de démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires, experts et acteurs du champ du handicap, que le personnel de l'entreprise de formation peut mobiliser.

Il faut donc être en capacité de fournir une liste de partenaires sur le territoire, en particulier les partenaires intervenant pour le compte de l'Agefiph et du Fiphfp. Lors de l'audit, il faut pouvoir démontrer une certaine connaissance de l'écosystème du handicap.



# Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences [Extrait]

## 3

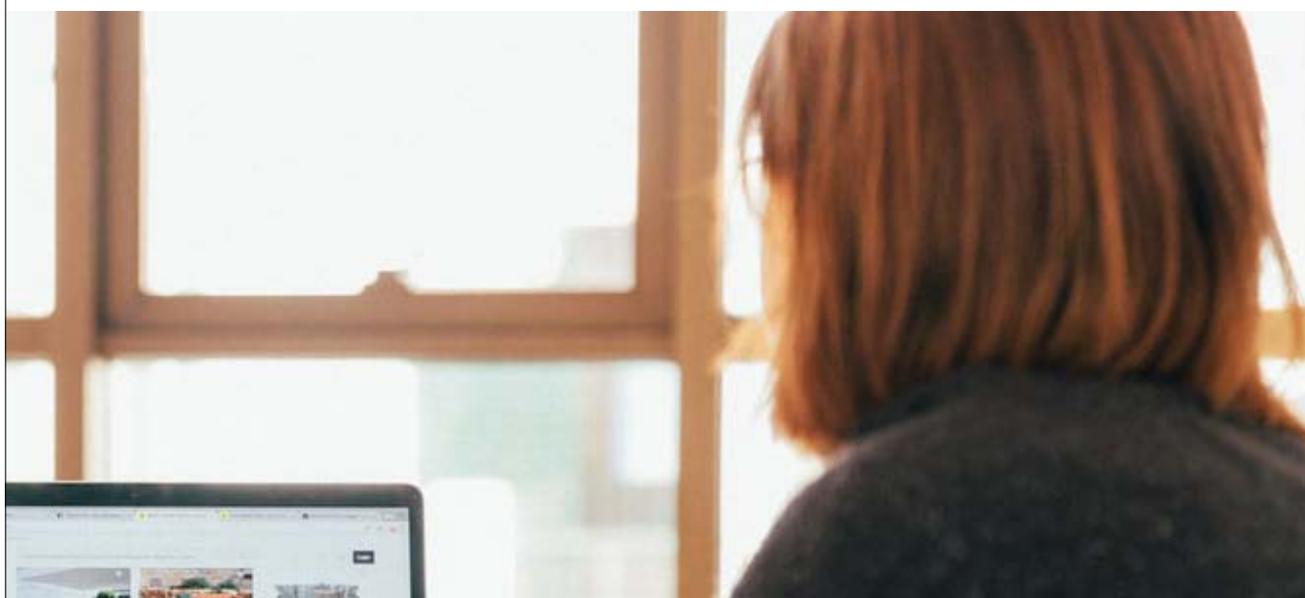
### Questions liées aux non-conformités

**3.1.** Dans le cas où au moins cinq non-conformités mineures ont été constatées, faut-il que toutes les non-conformités mineures soient levées dans les trois mois pour obtenir la certification ou suffit-il d'être en-dessous du seuil de cinq non-conformités mineures pour lever la non-conformité majeure?

La certification pourra être délivrée dès lors que l'organisme aura mis en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois lui permettant de passer sous le seuil des cinq non-conformités mineures. Pour les non-conformités mineures restantes, un plan d'action est établi et adressé à l'organisme certificateur dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure nécessitant la mise en œuvre d'actions correctives.

**3.2.** Le certificateur peut-il regrouper toutes les non-conformités d'un même indicateur sur une même fiche d'écart ?

Oui, la non-conformité s'apprécie au regard d'un indicateur. Plusieurs constats sur cet indicateur conduisent à une non-conformité mineure ou majeure qui fera l'objet d'une seule fiche d'écart.



### 3.3. Tous les indicateurs sont-ils susceptibles de donner lieu à une non-conformité majeure ?

Certains indicateurs ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures tandis que d'autres peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures.

Les indicateurs faisant l'objet de cette gradation mineure ou majeure sont les suivants : 1, 2, 3, 8, 9, 12, 13, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 28, 30. Les non-conformités mineures sont relevées en cas de respect partiel de l'attendu afférent à l'indicateur tandis que des non-conformités majeures peuvent être prononcées lorsque l'attendu n'est pas du tout respecté.

Pour les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32, l'auditeur ne peut relever que des non-conformités majeures, quel que soit l'écart constaté.

### 3.4. En quoi consiste « l'analyse de risques » avant l'audit de surveillance ?

Il appartient à l'organisme certificateur d'établir son analyse de risques à partir de différents critères, comme par exemple :

- Augmentation du volume d'activité
- Nombre important de non-conformités
- Non-conformités majeures méritant ou nécessitant une visite sur site
- Défaillance constatée dans la maîtrise de la sous-traitance
- Défaillance constatée dans le rôle de la fonction centrale

### 3.5. Un organisme de formation certifié peut-il perdre sa certification au motif de la non-conformité d'un sous-traitant ?

L'organisme titulaire de la certification doit s'assurer du respect des critères qualité par ses sous-traitants. Le non-respect de ces critères constitue une non-conformité majeure relative à l'indicateur 27 du guide de lecture du référentiel national qualité, susceptible de remettre en cause la certification.



# Rapport d'activité 2020

CH. 1

CH. 2

CHAPITRE 3

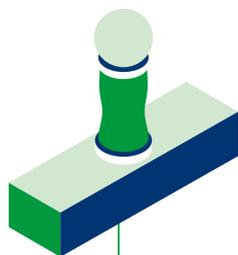
CH. 4

## LA QUALITÉ DE LA FORMATION

### Certification Qualiopi, gage de qualité de la formation

**La loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » fixe l'obligation de certification aux organismes de formation qui souhaitent accéder aux fonds publics et/ou mutualisés.** Pour l'obtenir, ces derniers doivent s'adresser à un organisme certificateur accrédité par le Comité français d'accréditation (Cofrac) **ou, dans certaines situations spécifiques, à une instance de labellisation reconnue par France compétences.**

Un référentiel national fixe les standards sur lesquels s'appuieront ces certificateurs, notamment en matière de preuves à apporter et de critères d'audit. Cette obligation vise à renforcer les conditions de qualité des formations afin de garantir à tous les usagers un **accès équitable à une offre de formation plus ouverte et lisible.** À cet effet, la marque de garantie Qualiopi, propriété de l'État, a été créée pour identifier les prestataires certifiés sur la base d'un référentiel unique.



**L'État a reporté l'échéance au 1<sup>er</sup> janvier 2022 (ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2020 dans le cadre de la loi d'urgence sanitaire) afin de tenir compte de l'impact de la situation sur les prestataires de formation et sur les certificateurs. En effet, le rythme des audits initialement prévu a été ralenti par le contexte sanitaire.**

**France compétences avait en 2019 reconnu sept instances de labellisation,** désignées pour délivrer la marque de certification Qualiopi au titre de leur propre démarche qualité. En 2020, dans le cadre de sa mission de coordination, France compétences a accompagné ces organismes ainsi labellisés dans leurs démarches de certification des organismes de leur propre réseau.

**Afin de s'assurer de l'homogénéité du système auprès des instances de labellisation, France compétences a assuré une veille réglementaire active et renforcée sur les sujets qualité, en lien avec la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP).**

Au cours de l'année, à travers différentes réunions thématiques comme à travers la création et mise à jour régulière d'une foire aux questions (FAQ) dédiée sur le site de la DGEFP, France compétences a œuvré pour le respect de la loi en matière de qualité de la formation professionnelle.

**L'ensemble des chantiers conduits en 2020 ont eu pour objectif l'harmonisation des pratiques entre les sept instances de labellisation,** comme la garantie de l'application de règles communes des organismes certificateurs accrédités par le Cofrac.



## Visibilité des établissements de l'enseignement supérieur répondant aux exigences qualité

**Les établissements d'enseignement supérieur sont réputés satisfaire aux exigences qualité et ne sont donc pas assujettis à l'obligation de certification prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2022.**

**En effet, les établissements d'enseignement supérieur publics sont accrédités après évaluation du Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres).** Les établissements d'enseignement supérieur privés sont évalués par le Comité consultatif de l'enseignement supérieur privé (CCESP) tandis que les écoles d'ingénieurs sont évaluées par la Commission des titres d'ingénieur (CTI).

**Pour autant, la question de leur visibilité auprès du grand public est rapidement devenue un sujet central dans les échanges** entre France compétences et ces acteurs de la qualité, et particulièrement de l'enseignement supérieur. Surtout à l'heure où la marque de garantie Qualiopi est en passe de devenir, aux yeux du marché, la norme qui permettra d'identifier les organismes « de qualité ».

**Cet enjeu de visibilité pour ces établissements a été l'objet de travaux du groupe interinstitutionnel CTI/Hcéres, animé par France compétences sous l'égide de la DGEFP et de la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP).** Le résultat de ces travaux a été présenté lors de la première conférence annuelle « qualité de la formation » organisée le 3 novembre 2020.



**Le travail d'analyse, indicateur par indicateur, critère par critère, a confirmé la convergence quasi totale des référentiels d'évaluation de la CTI et du Hcéres avec les exigences du référentiel national qualité,** dont l'élaboration est issue, pour rappel, d'une démarche partenariale initiée par la DGEFP. Cet alignement quasi complet des trois référentiels pourra se traduire, notamment, par l'inscription sur la liste publique des organismes certifiés publiée au 1<sup>er</sup> janvier 2022 des établissements d'enseignement supérieur respectant les nouvelles exigences qualité.



# Présentation Cofrac

Le 07/10/2021 – Iris Duvignaud



## Sommaire

**Rôle du Cofrac dans le dispositif de la formation professionnelle**

- Pourquoi une certification sous accréditation ?
- Quelles garanties sont apportées par l'accréditation ?
- Limite du champ d'intervention du Cofrac

**Relation entre le Cofrac et les organismes certificateurs**

- En quoi consiste la recevabilité ?
- Comment le Cofrac évalue les organismes ?

**Relation entre le Cofrac et la DGEFP**

- Interprétation des exigences réglementaires
- Traitement des plaintes/appels



## Pourquoi le Cofrac apparaît dans le dispositif ?

### Décision du législateur

Le Cofrac apparaît dans le dispositif de certification de la formation professionnelle suite à la mention sur l'accréditation dans la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel:

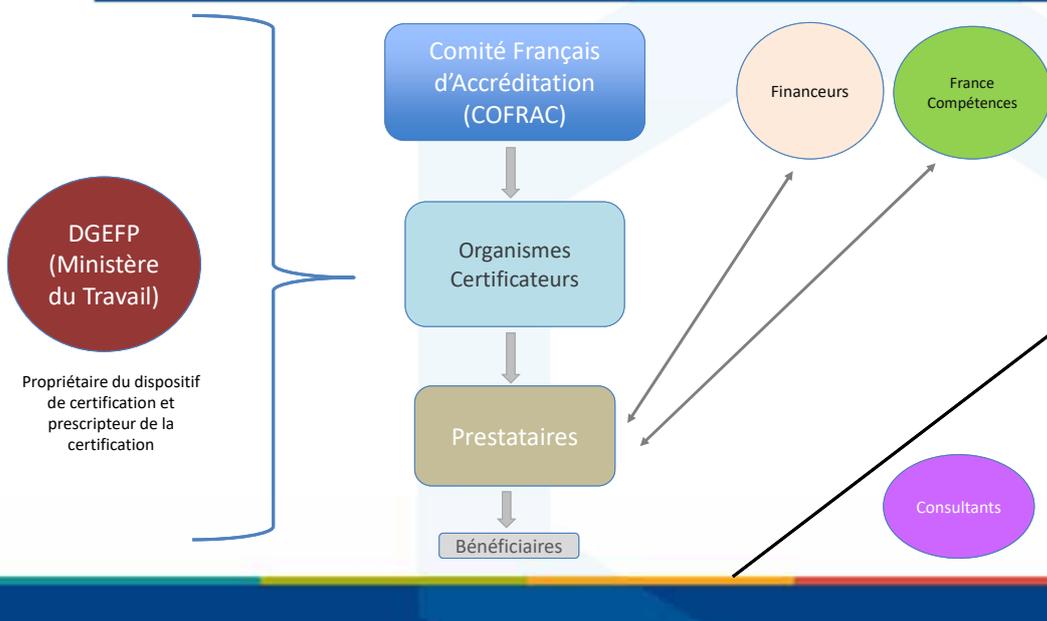
#### Section 2 : Qualité (Articles 6 à 10)

##### > Article 6

« Art. L. 6316-2. La certification mentionnée à l'article L. 6316-1 est délivrée par un organisme certificateur *accrédité* à cet effet ou *en cours d'accréditation* par l'instance nationale d'accréditation mentionnée à l'article 137 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie ou par tout autre organisme signataire d'un accord européen multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation. »



## Ecosystème de la certification Qualiopi





## Que fait le Cofrac dans ce dispositif ?

Evalue la conformité, l'impartialité et la compétence des (OC)

### La conformité:

- Respect des textes réglementaires de la DGEFP
- Respect de normes internationales et de documents obligatoires dans le cadre de l'accréditation

### L'impartialité:

Respect des exigences normatives pour garantir l'absence de conflit d'intérêt ou risque de conflit d'intérêt maîtrisé par l'organisme certificateur

### Compétence:

Respect des exigences normatives et réglementaires pour garantir que le personnel en charge du processus de certification est compétent (dont les auditeurs)



## Comment le Cofrac évalue les OC ?

### Recevabilité du dossier

Le candidat transmet un dossier complet et le Cofrac analyse les critères jugés majeurs de la norme d'accréditation pour démarrer les activités de certification (les prérequis).

Le candidat dispose de 12 mois pour obtenir l'accréditation et n'a pas de limite de nombre de certificats délivrés.

### Évaluation de l'OC (initiale et surveillance)

Une équipe est missionnée au sein de l'OC afin de vérifier le respect de toutes les exigences de l'accréditation tous les 15 mois environ :

- Les dispositions ;
- Des dossiers d'organismes de formation et du personnel par échantillonnage (a minima par catégorie d'action).

Un évaluateur du Cofrac observe également a minima un audit réalisé par un auditeur de l'OC chez un prestataire tous les 15 mois environ (ou à distance, si l'audit de l'OC est à distance).

### Veille et signalements

- Nous restons vigilants à la communication des OC sur les réseaux sociaux et sites Internet.
- Nous recevons des signalements de toute sorte et demandons des comptes aux OC.



## Quelles sanctions pour les OC ?

### En cas d'écart aux règles

#### En recevabilité:

Si le dossier n'est pas conforme :

- L'OC dispose de temps pour se mettre en conformité et transmettre des pièces conformes ;
- L'OC renonce à sa demande d'accréditation ;
- Le Cofrac refuse la demande d'accréditation.

#### En évaluation et pendant toute la durée de l'accréditation

- L'OC dispose de temps pour gérer ses écarts et démontrer un retour de la conformité ;
- Le Cofrac suspend l'accréditation de l'OC ;
- Le Cofrac retire l'accréditation de l'OC.



## Marge de manœuvre des OC

### Procédures spécifiques

Règles non cadrées par la réglementation (notamment par l'arrêté du 06/06/2019) :

- Les critères de compétence des auditeurs ;
- Les règles d'échantillonnage des multisites ;
- Les critères définissant l'analyse de risques permettant de déclencher des audits sur site au lieu des audits à distance ;
- L'organisation des audits à distance ;
- Conditions tarifaires/contractuelles



## Les limites du Cofrac

### Hors champs d'accréditation

Éléments non cadrés par la réglementation, ni par la norme, liés au dispositif de certification :

- Aspects commerciaux (tarifs, forfaits, systèmes de redevance, frais de toute sorte) ;
- Aspects relationnels (difficultés pour joindre l'OC, personnel indisponible ou non avenant, etc.) ;
- Aspects comportementaux (l'auditeur qui ne souhaite pas déjeuner avec le prestataire, l'OC refuse de réserver l'hôtel de l'auditeur, l'auditeur considéré austère, etc.) ;
- Aspects divers ne remettant pas en cause la compétence, l'impartialité ou le respect des exigences par l'OC.



## Comment choisir un OC ?

### Les différences

Les critères importants de choix reviennent à chaque prestataire (proximité, coût, relation commerciale, etc.).

A noter dans tous les cas :

- Prendre connaissance de tous les aspects hors champs d'accréditation cités et analyser ce qui convient le mieux au prestataire ;
- Prendre connaissance des procédures spécifiques de chaque OC sur les éléments cités ;
- Surveiller les réseaux sociaux (avec précaution)/ le bouche à oreille ;
- Prendre connaissance des services proposés par les OC, ainsi que sa réactivité, la clarté des informations communiquées.



## Relation entre l'OC et le prestataire

### Mécontentement

Que peut faire le prestataire insatisfait de l'OC avec lequel il a signé une offre ?

- Changer d'OC : le prestataire a le droit de changer d'OC à tout moment, même après avoir signé une offre, après un audit et même après avoir obtenu sa certification, sans impact sur sa certification. Des frais de résiliation de contrat peuvent s'appliquer.
- Déposer une plainte : le prestataire peut essayer de régler son différend par le moyen d'une plainte adressée à l'OC.

Que peut faire le prestataire en désaccord avec l'auditeur ?

- Pendant l'audit : exiger de l'auditeur d'expliquer le bien-fondé de la non-conformité.
- Après l'audit : envoyer une réclamation ou attendre la décision de l'OC.

*Une personne n'ayant pas participé à l'audit revoit le rapport et en cas de non-conformité abusive, peut revenir sur le constat de l'auditeur.*

*C'est seulement à l'issue de la décision émise par l'OC que le prestataire prend véritablement connaissance des résultats de son audit. Un appel à décision peut être fait.*



## Quand saisir le Cofrac ?

### Plaintes et appels

**Plainte** : mécontentement vis-à-vis de propos/agissements émanant de l'OC.

**Appel** : contestation de la part du candidat/certifié de la décision de l'OC.

Quand se plaindre au Cofrac ?

Après avoir rédigé **formellement** une plainte à l'encontre de l'OC et seulement après une réponse insatisfaisante de l'OC (ou en cas d'absence de réponse dans un délai raisonnable/relances).

La plainte auprès du Cofrac n'est recevable que si le sujet est en rapport avec les exigences de l'accréditation.

Quand envoyer un appel au Cofrac ?

Jamais. L'OC est souverain dans ses décisions, ni le Cofrac, ni la DGEFP ne peut intervenir. En cas de désaccord sur l'interprétation du RNQ, la DGEFP en apporte l'éclairage. L'OC prend la décision en prenant en compte la réponse du prescripteur.



## L'auditeur et L'OC

### L'auditeur n'est pas l'OC

L'auditeur est un représentant de l'OC, mais la plupart du temps, il n'est pas salarié de l'OC.

Il intervient souvent, par ailleurs, auprès de plusieurs OC différents, donc concurrents.

En cas de mécontentement ou de doute sur le comportement d'un auditeur, il est possible de le signaler à l'OC et de préférence, en cours d'audit.

Certains OC n'hésitent pas à superviser certains auditeurs lors de leur qualification ou en cas de plaintes.

L'OC ne peut pas pénaliser le prestataire d'une façon quelconque pour motif de plainte à son encontre ou à l'encontre d'un auditeur.

*Dans tous les cas, un mécontentement sans plainte n'apporte aucune valeur ajoutée ni pour le prestataire, ni pour l'OC.*

*Rappelons-nous qu'à tous les niveaux, nous avons des axes d'amélioration/progression.*



## Relation entre le Cofrac et la DGEFP

### Interprétation

Seul le rédacteur des textes peut apporter des précisions quant à la compréhension à avoir de ses propres textes.

#### Au niveau de l'OC/prestataire

En cas de doute sur un indicateur, l'OC peut solliciter la DGEFP.

#### Au niveau du Cofrac/l'OC

En cas de désaccord entre un OC et un évaluateur du Cofrac, une fiche de clarification est émise et transmise à la DGEFP. Le Cofrac prend la décision en tenant compte de la réponse apportée.

*Le Cofrac est également à même de transmettre des plaintes fondées émises par des prestataires envers des OC et des OC envers d'autres OC à la DGEFP pour contribuer à leur traitement.*



Pour aller plus loin

## Principaux documents obligatoires aux OC

- **ISO/IEC 17065**: Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services
- **IAF MD 4** : Document d'exigences IAF pour l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (tic) dans les processus d'audit/d'évaluation
- CERT REF 05: Règlement d'accréditation
- CERT REF 04 : Recueil des notes de doctrine
- CERT CPS REF 46: Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences
- GEN REF 11 : Règles générales pour la référence à l'accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux

Les documents Cofrac sont téléchargeables gratuitement depuis notre site Internet [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr) (espace documentaire)



# ■ Qualité des organismes 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 [L. 6316-1](#) 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 [L. 6323-17-6](#), 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 ([L. 6316-2](#) et [R. 6316-3](#)) 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 (D. 6316-1-1).

### LISTE DES ORGANISMES CERTIFICATEURS

### ADRESSE GÉNÉRIQUE

AB Certification

[contact@abcertification.com](mailto:contact@abcertification.com)

ACTIVCERT

[client@activcert.fr](mailto:client@activcert.fr)

Afnor Certification

[certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org)

ALTICERT

[contact-alticert.certification@orange.fr](mailto:contact-alticert.certification@orange.fr)

Apave Certification

[apave.certification@apave.com](mailto:apave.certification@apave.com)

ATALIA Certification

[infos@ataliacertification.fr](mailto:infos@ataliacertification.fr)

ATECQ Certification

[certification@atecq.com](mailto:certification@atecq.com)

BCS Certification

[v.mounier@bcs-certification.com](mailto:v.mounier@bcs-certification.com)

Bureau de Certification international France

[contact@bcifrance.fr](mailto:contact@bcifrance.fr)

Bureau Veritas Certification

[servicecommercial.certification@bureauveritas.com](mailto:servicecommercial.certification@bureauveritas.com)

## LISTE DES ORGANISMES CERTIFICATEURS

## ADRESSE GÉNÉRIQUE

CAPCERT	<a href="mailto:contact@capcertification.com">contact@capcertification.com</a>
CCTA Certification	<a href="mailto:contact@ccta-certification.fr">contact@ccta-certification.fr</a>
CERTIF 2I	<a href="mailto:contact@certif2i.fr">contact@certif2i.fr</a>
Certifopac	<a href="mailto:contact@certifopac.fr">contact@certifopac.fr</a>
Certi. Kôntrol	<a href="mailto:contact@certikontrol.fr">contact@certikontrol.fr</a>
CertUp Maïeutika	<a href="mailto:contact@maieutika.com">contact@maieutika.com</a>
Cidées Certification	<a href="mailto:contact@cidees-certification.com">contact@cidees-certification.com</a>
Dauge Fideliance	<a href="mailto:contact@daugefideliance.fr">contact@daugefideliance.fr</a>
DEKRA Certification	<a href="mailto:dcs.fr@dekra.com">dcs.fr@dekra.com</a>
Global Certification	<a href="mailto:qualiopi@global-certification.fr">qualiopi@global-certification.fr</a>
I.Cert	<a href="mailto:qualiopi@icert.fr">qualiopi@icert.fr</a>
ICPF & PSI	<a href="mailto:info@certif-icpf.org">info@certif-icpf.org</a>
ISQ	<a href="mailto:isq-certifications@isqualification.com">isq-certifications@isqualification.com</a>
Label Qualité Système	<a href="mailto:qualite@lqs.fr">qualite@lqs.fr</a>
LRQA France SAS	<a href="mailto:Commercial.France@lr.org">Commercial.France@lr.org</a>
Proneo Certification	<a href="mailto:info@proneo-certification.fr">info@proneo-certification.fr</a>
QOANIX	<a href="mailto:contact@qoanix.com">contact@qoanix.com</a>
Qualianor Certification	<a href="mailto:qualiopi@qualianor.com">qualiopi@qualianor.com</a>
Qualibat	<a href="mailto:Qualiopi@qualibat.com">Qualiopi@qualibat.com</a>
Qualitia Certification	<a href="mailto:qualiopi@qualitia-certification.fr">qualiopi@qualitia-certification.fr</a>
SGS ICS	<a href="mailto:fr.certification@sgs.com">fr.certification@sgs.com</a>
Socotec Certification	<a href="mailto:certification.france@socotec.com">certification.france@socotec.com</a>



## ■ Qualité de la formation : 7 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 « QUALIOPI »
Association pour la promotion du label APP	Atelier de Pédagogie Personnalisé (APP)	Actions de formation Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience 
Fédération nationale des 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 Education 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 conduites	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 
Réseau des Écoles de la 2 <sup>e</sup> Chance en France	École de la 2 <sup>e</sup> Chance (E2C)	Actions de formation 

## SOMMAIRE

- p. 34 Textes publiés au Journal officiel
- p. 35 Les textes officiels à travers la presse et sur internet
- p. 36 Guide de lecture du Référentiel national Qualité
- p. 36 Le référentiel et le guide de lecture à travers la presse et sur internet
- p. 37 Charte et règlement d'usage Qualiopi
- p. 38 Accréditation par le Comité français d'accréditation (Cofrac)
- p. 38 L'accréditation à travers la presse et sur internet
- p. 38 Instances de labellisation reconnues par France compétences
- p. 39 La labellisation France compétences à travers la presse et sur internet
- p. 39 Le déploiement de Qualiopi
- p. 40 Les prestataires de formation et la certification Qualiopi
- p. 42 Retours d'expérience
- p. 42 Les audits de certification
- p. 43 Les audits de surveillance
- p. 43 Qualiopi et formation à distance
- p. 44 De Datadock à Qualiopi
- p. 45 Sites internet

## TEXTES PUBLIÉS AU JOURNAL OFFICIEL

Arrêté du 11 mars 2021 modifiant l'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite et reconnaissance des équivalences à ce label »  
Journal officiel du 25 mars 2021

Arrêté du 1<sup>er</sup> février 2021 relatif aux listes des prestataires certifiés par les organismes et les instances mentionnés à l'article L. 6316-2 du Code du travail et des établissements réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnés à l'article L. 6316-4 du Code du travail  
Journal officiel du 9 février 2021

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 1er 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 11]

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

Certification Qualiopi : établissement des listes des organismes certifiés

Delphine Fabian

www.centre-inffo.fr, 10 février 2021

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

www.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

La loi Avenir professionnel : l'exigence Qualité

France compétences, 22 juillet 2019

Critères qualité auxquels devront satisfaire les prestataires d'action concourant au développement des compétences

Valérie Michelet  
www.centre-inffo.fr, 11 juin 2019

Référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences : modalités d'audit

Valérie Michelet  
www.centre-inffo.fr, 11 juin 2019

Qualité des actions de formation : publication des textes d'application !

Valérie Michelet  
www.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 7

Paris : ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, 29 mars 2021, 40 p.

Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences – Questions-réponses V1

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

Les controverses autour de Qualiopi

Anne Duiker ; Jean Vanderspelden  
FFFOD. Forum des acteurs de la formation digitale, 6 avril 2021

Les deux trous dans la raquette de Qualiopi

Marc Dennery  
c-campus, 5 avril 2021

Qualiopi : actualisation du guide de lecture du référentiel national qualité

Anne Grillot  
www.centre-inffo.fr, Droit de la formation, 31 mars 2021

Qualiopi, exigence ou opportunité ? Replay de quatre webinaires

Carif-Oref de Normandie, 30 mars 2021

- Point d'étape et premiers constats, 2 h 3 min 42 sec  
Stéphane Rémy ; Clarisse Dautrey ; Julien Maingault *et al.*
- Les exigences d'information du public et les exigences transverses, 1 h 13 min 4 sec  
Anne-Marie Petriaux

- [Les exigences « cœur de métier », 1 h 10 min 35 sec](#)  
Olec Kovalevsky
- [Le choix de l'organisme de certification/auditeur, 1 h 10 min 2 sec](#)  
Jean-Louis Vincent

[Référentiel Qualiopi : quelles spécificités pour les prestataires de validation des acquis de l'expérience \(VAE\)?](#)  
Sandrine Baslé ; Esther Gagneux  
Qualiview conseil, 9 janvier 2021

[Handicap : quels indicateurs du référentiel Qualiopi en parlent ?](#)  
Sandrine Baslé  
Qualiview conseil, 5 décembre 2020

[Qualité de la formation - 4 vidéos](#)  
Loïc Lebigre ; Leïla Ben Salem ; Alice Vielajus  
www.centre-inffo.fr, 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

[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

[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](#)  
www.défi métiers.fr, 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

## CHARTRE ET RÈGLEMENT D'USAGE QUALIOPI

[Qualiopi – Charte d'usage de la marque de garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences](#)  
Paris : 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](#)  
Paris : 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 [modifié en novembre 2020], 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, [20 septembre 2021]

Certification et accréditation : quelles différences ?

Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, [20 septembre 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

www.cpformation.com, 4 février 2020

Iris Duvignaud (Cofrac) : « Qualiopi unifie la certification qualité de la formation »

www.managementdelaformation.fr, 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

## 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. 6316-1 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

[Qualiopi 2022 : quel est le rôle de France compétences ? \[Vidéo\]](#)

Extrait de l'intervention de Béatrice Delay, cheffe de projet « Évaluations/Études qualitatives » sur le rôle de France compétences lors de la journée d'actualité : « Qualiopi, objectif 2022 : les enseignements pour une démarche optimisée » organisée par Centre Inffo en janvier 2021.

[www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr), 31 juillet 2021, 4 min 46 sec

[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

[www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr), 2 avril 2020

[Obtenir un label plutôt que la certification Qualiopi ?](#)

Françoise Lemaire

[www.defi-métiers.fr](http://www.defi-métiers.fr), 12 mars 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

## LE DÉPLOIEMENT DE QUALIOPi

[La démarche qualité à trois mois de l'échéance Qualiopi](#)

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 1<sup>er</sup> octobre 2021

[Qualiopi®, deux ans plus tard, quel\(s\) constat\(s\)](#)

Virginie Christen

Opens Système Qualité, 5 juillet 2021

[Certification Qualiopi, gage de qualité de la formation](#)

In : « France compétences – Rapport d'activité 2020 »

Paris : France compétences, juin 2021, pp. 38-39

**20 000 organismes de formation certifiés ou engagés dans la démarche Qualiopi (webinaire CFS+)**

Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 28 juin 2021

**Qualiopi a 2 ans. Bilan d'étape, avec la DGEFP [Webinaire]**

Stéphane Rémy ; Jacques Abécassis ; Michel Baujard  
CFS+, 24 juin 2021

**Enquête « flash ». Points de vue et logiques d'action des OF/CFA face à l'obligation d'être certifié sur la base du référentiel unique Qualité pour être éligible aux fonds publics et mutualisés. Rapport d'analyse final.**

**Version 2**

Dominique Vial ; Joyce Ardissonne ; Thomas Capelier *et al.*  
Paris : Amnyos ; France compétences, 16 novembre 2020 [mis en ligne le 8 juin 2021], 44 p.

**France compétences publie sa première enquête sur le déploiement de Qualiopi**

Catherine Trocquemé  
Le Quotidien de la formation, 5 mai 2021

**Quelques clés de compréhension pour décrypter les positions et logiques d'action des prestataires de formation face à la certification qualité. Résultats d'une enquête qualitative réalisée au démarrage du déploiement de Qualiopi**

Paris : France compétences, 28 avril 2021, 4 p.

**L'intérêt d'une certification qualité encore mal perçue par les organismes de formation (France compétences)**

Benjamin d'Alguerre  
www.info-socialrh.fr, 28 avril 2021

**Enquête sur l'impact de la norme qualité sur les OF [Podcast]**

Béatrice Delay ; France compétences  
Paris : France compétences, 22 janvier 2021, 8 min 46 sec

## LES PRESTATAIRES DE FORMATION ET LA CERTIFICATION QUALIOPi

**Interview d'Élodie Caviglioli et Gilles Trichet : comment et pourquoi aller plus loin que Qualiopi ?**

Barbara Pasquier  
Digiformag, 14 septembre 2021

**Choisir son organisme certificateur**

Loïc Lebigre  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, juillet 2021, 64 p. (Guide Centre Inffo)

**Regard sur le lien entre formation et qualité**

Denis Cristol  
Apprendre autrement, 1<sup>er</sup> juillet 2021

**Qualiopi : êtes-vous prêt pour janvier 2022 ? [Webinaire]**

Alex Landreau  
Alcuin software, 8 juin 2021, 48 min 26 sec

**Qualité et formation**

Jacques Abécassis ; Sandrine Baslé ; Denis Cristol ; André Perret  
Mag RH, n° 13, mai 2021, pp. 282-293

**1<sup>er</sup> janvier 2022 : Qualiopi, tous concernés ? [Webinaire]**

Karine Danjou ; Jean-Marc Quentel ; Yolande Louvet *et al.*  
Gref Bretagne, 18 mai 2021, 1h 28 min 50 sec

**Le choix de l'organisme de certification / auditeur [Webinaire]**

Jean-Louis Vincent  
Carif-Oref de Normandie, 30 mars 2021, 1h 10 min 02 sec

**Qualiopi : ne pas attendre fin 2021 pour se lancer**

Raphaëlle Pienne  
Le Quotidien de la formation, 22 février 2021

**Qualiopi, objectif 2022 : les enseignements pour une démarche optimisée [Dossier documentaire]**

Catherine Quentric  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, janvier 2021, 50 p.

**Un quart des prestataires de formation visés par Qualiopi sont certifiés (Matinée Centre inffo)**

Le Quotidien de la formation  
Raphaëlle Pienne, 22 janvier 2021

**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

**Comment articuler les « bonnes pratiques » en matière de handicap au sein de son organisme de formation ?**

Virginie Christen  
Opens Système Qualité, 30 novembre 2020

**Qualiopi - Une étude de Qualiview pointe une insuffisante prise en compte du handicap**

Coralie Donas  
Le Quotidien de la formation, 3 septembre 2020

**Recommandations opérationnelles de Qualiview conseil à l'attention des référents handicap au sein des organismes de formation et des CFA**

Sandrine Baslé ; Esther Gagneux ; Valentine Lesser Galtier  
Qualiview conseil, 12 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

**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

**Formation et handicap. Pour aller au-delà de l'indicateur 26 de la certification Qualiopi**

Michel Baujard ; Bruno Chognon ; Pauline Baumgartner  
CFS+, 16 avril 2020, 60 min

## RETOURS D'EXPÉRIENCE

### [Qualiopi : analyse des premiers retours d'expériences \[Vidéo\]](#)

Loïc Lebigre

Centre Inffo, 28 septembre 2021, 4 min 1 sec

### [Qualiopi 2022 : témoignages d'organismes de formation certifiés Qualiopi \[Vidéo\]](#)

Extrait des témoignages partagé par Brigitte Boudier (Cesi) et Jacques Vettraino (Fédération française de hockey sur glace) lors de la journée d'actualité organisée par Centre Inffo en janvier 2021 : « Qualiopi, objectif 2022 : les enseignements pour une démarche optimisée ».

centre-inffo.fr, 12 août 2021, 4 min 51 sec

### [« Qualiopi, vecteur de transformation ? » \[Webinaire\]](#)

Florence Lecocq ; Dominique Dilly

C2RP. Carif-Oref Hauts-de-France ; La Bande Ka, 15 juin 2021, 1h 52 min 59 sec

### [Certification Qualiopi® – un an après, 5 constats sur notre démarche qualité](#)

Virginie Christen

Opens Système Qualité, 2 juin 2021

### [Au-delà de la contrainte réglementaire, Qualiopi offre une opportunité d'améliorer son organisation](#)

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 15 février 2021

### [Formation : Bodet Software lance une plateforme e-learning et décroche Qualiopi](#)

Philippe Guerrier

www.rhmatin.com, 3 février 2021

### [Rencontre avec des organismes certifiés Qualiopi \[Visio Conférence\]](#)

Emfor Bourgogne-Franche-Comté, 13 novembre 2020, 1h 25 min 42 sec

### [Qualiopi® « Inside » – 5 questions à un OF certifié sur ses actions de formation et de bilans de compétences](#)

Virginie Christen

Opens Système Qualité, 3 juin 2020

## LES AUDITS DE CERTIFICATION

### [Bien préparer la Certification Qualiopi avec le top 10 des non-conformités \[Webinaire\]](#)

Philippe Bourdalé

Afnor Certification, 23 mars 2021, 45 min

### [Les 10 points clés des audits de certification Qualiopi. Comment se passent un audit initial et un audit de surveillance ? \[Webinaire\]](#)

Alexa Rousseau ; Pierre-Henri Berthezène ; Michel Baujard

CFS+, 25 février 2021, 1 h 30 min

### [Calculer la durée de l'audit initial dans le cadre de la certification Qualiopi 2022](#)

Sandrine Baslé ; Esther Gagneux

Qualiview conseil, 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'Après-midi du 26 novembre 2020 - Du « Guide d'audit » aux pratiques d'audit en vue de Qualiopi :**

**Quelle première étape de mise en œuvre ?**

Afref. Association française de réflexion et d'échange sur la formation, 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

**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

**Certification qualité : les clés des audits [Webinaire]**

Loïc Lebigre ; Emilie Crèche  
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, 5 novembre 2019, 45 min

## LES AUDITS DE SURVEILLANCE

**Qualiopi®- Pourquoi il est indispensable d'anticiper l'audit de surveillance en préparant votre audit initial**

Virginie Christen  
Opens Système Qualité, 6 septembre 2021

**Que faut-il savoir sur l'audit de surveillance Qualiopi ?**

Sandrine Baslé  
Qualiview conseil, 9 août 2021

**Préparer l'après Qualiopi, ou comment piloter sa démarche Qualité pour réussir l'audit de surveillance ?**

Elodie Cavigioli ; Gilles Trichet  
Lafayette Associés, 7 juillet 2021, 45 min

## QUALIOPi ET FORMATION À DISTANCE

**Qualiopi et pratiques de formation innovantes multimodales**

Anne Duiker ; Jean Vanderspelden  
Learning Sphère, 10 septembre 2021

**E-learning et Qualiopi® : quels intérêts, quelles imbrications [Webinaire]**

Yann Lefebvre  
Opens Système Qualité, 19 juillet 2021, 45 min 24 sec

**La certification Qualiopi pour les formations à distance (e-learning)**

Sandrine Baslé ; Esther Gagneux  
Qualiview conseil, 6 juin 2021

#### [Qualiopi : quels indicateurs pour la FOAD ?](#)

Raphaëlle Pienne

Le Quotidien de la formation, 12 avril 2021

#### [Qualiopi et multimodalité \[Webinaire\]](#)

Jacques Bahry ; Myriam Henry ; Sarah de La Morandière *et al.*

FFFOD. Forum des acteurs de la formation digitale, 8 avril 2021, 1 h

#### [Utiliser un LMS : quels intérêts pour la démarche Qualiopi ? \[Webinaire\]](#)

Yann Lefebvre

Opens Système Qualité, 15 décembre 2020, 1h 2 min 32 sec

#### [Le digital learning sous le prisme de Qualiopi](#)

Loïc Lebigre

In : « *La crise, grand accélérateur du digital learning* »

FFFOD. Forum des acteurs de la formation digitale

Saint-Denis-La Plaine : FFFOD, 20 novembre 2020, p. 12

## DE DATADOCK À QUALIOPi

#### [Rapport de la Miviludes 2018-2020](#)

Paris : Miviludes. Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires, juillet 2021, pp. 47-53

#### [Datadock à l'heure de Qualiopi \[Webinaire\]](#)

Certifopac, 8 juin 2021, 11 min 29 sec

#### [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.

#### [Datadock : les résultats de l'expérimentation sur le contrôle qualité mutualisé](#)

Paris : GIE D<sup>2</sup>OF, décembre 2018, 17 p.

#### [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 - 8<sup>e</sup> 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 1<sup>er</sup> octobre 2021.

# avec Centre Inffo

## faites le plein de compétences

**OCTOBRE, NOVEMBRE, DÉCEMBRE 2021**  
**SESSIONS DE FORMATION À DISTANCE ET EN PRÉSENTIEL**

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

Ecrire en compétences pour rédiger des référentiels **OCT.**

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

Enregistrer une certification au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au Répertoire spécifique (RS) **OCT. NOV.**

Cartographier la nouvelle ingénierie financière en formation **OCT. NOV. DÉC.**

Se repérer dans la formation professionnelle : acteurs et mesures **OCT. NOV. DÉC.**

Construire le nouveau Business Model de son offre de services **OCT. DÉC.**

Développer l'activité de son organisme en se positionnant sur le marché de la VAE **NOV.**

Concevoir un référentiel de formation en lien avec un référentiel emploi et compétences **NOV.**

Être à jour de la réglementation de la formation et de l'apprentissage en 2021 **NOV.**

Financer la formation des salariés en intégrant les leviers du plan de relance **NOV.**

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

Transformer une formation présentielle courte en parcours distanciel **NOV.**

Choisir un outil de gestion de la formation adapté à ses besoins et à son marché **DÉC.**

Fest-FOAD : sécuriser la formation en situation de travail et/ou à distance **DÉC.**

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

Prestataire de formation : accompagner la mise en œuvre d'Afest en entreprise **DÉC.**

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



# Centre Inffo

## participez à nos prochains événements d'actualité

**VENEZ DÉBATTRE AVEC  
LES DÉCIDEURS, DÉCOUVREZ  
LES BONNES PRATIQUES  
ET ÉCHANGEZ ENTRE PAIRS !**

**Demi-journées d'actualité**

**9 novembre 2021**

Afest : mise en œuvre, financement...

**7 décembre 2021**

Partenariats entre organismes de formation et certificateurs

**Clubs du droit de la formation**

**28 octobre 2021**

Rendez-vous n° 3 De quoi le contrôle de la formation sera-t-il le nom ?

**16 décembre 2021**

Rendez-vous n° 4 2022 : ce qui attend les acteurs de la formation

**Colloque**

**30 novembre et  
1 décembre 2021**



d'engagement pour la formation professionnelle... et demain ?

Deux journées de débats dédiées à tous les acteurs de la formation professionnelle à l'occasion des 50 ans de la loi Delors – **EN ACCÈS LIBRE** –

**ÉVÉNEMENTS À DISTANCE OU HYBRIDES  
(À DISTANCE ET EN PRÉSENTIEL)**

**PROGRAMME ET INSCRIPTION  
SUR**

**centre-info.fr**

**Votre compétence, notre métier**

Contact : [contact.formation@centre-info.fr](mailto:contact.formation@centre-info.fr)  
ou 01 55 93 91 83

[boutique.centre-info.fr](http://boutique.centre-info.fr)



Centre Inffo



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'orientation, de l'apprentissage et de la formation professionnelle, 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.



9 782848 213187

ISBN : 978-2-84821-318-7

**VISITEZ LA GRANDE  
BIBLIOTHÈQUE  
DE LA FORMATION SUR**  
**[ressources-de-la-formation.fr](http://ressources-de-la-formation.fr)**

**Le portail documentaire de Centre Inffo**

En accès libre, toutes les productions documentaires de Centre Inffo et plus de 55 000 références d'ouvrages, de rapports et de revues