Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

certifopac

Webinaire Certifopac

L'audit de surveillance Qualiopi

Arrêté du 31 mai 2023

Animé par :

Jimmy MARTIN
Responsable commercial

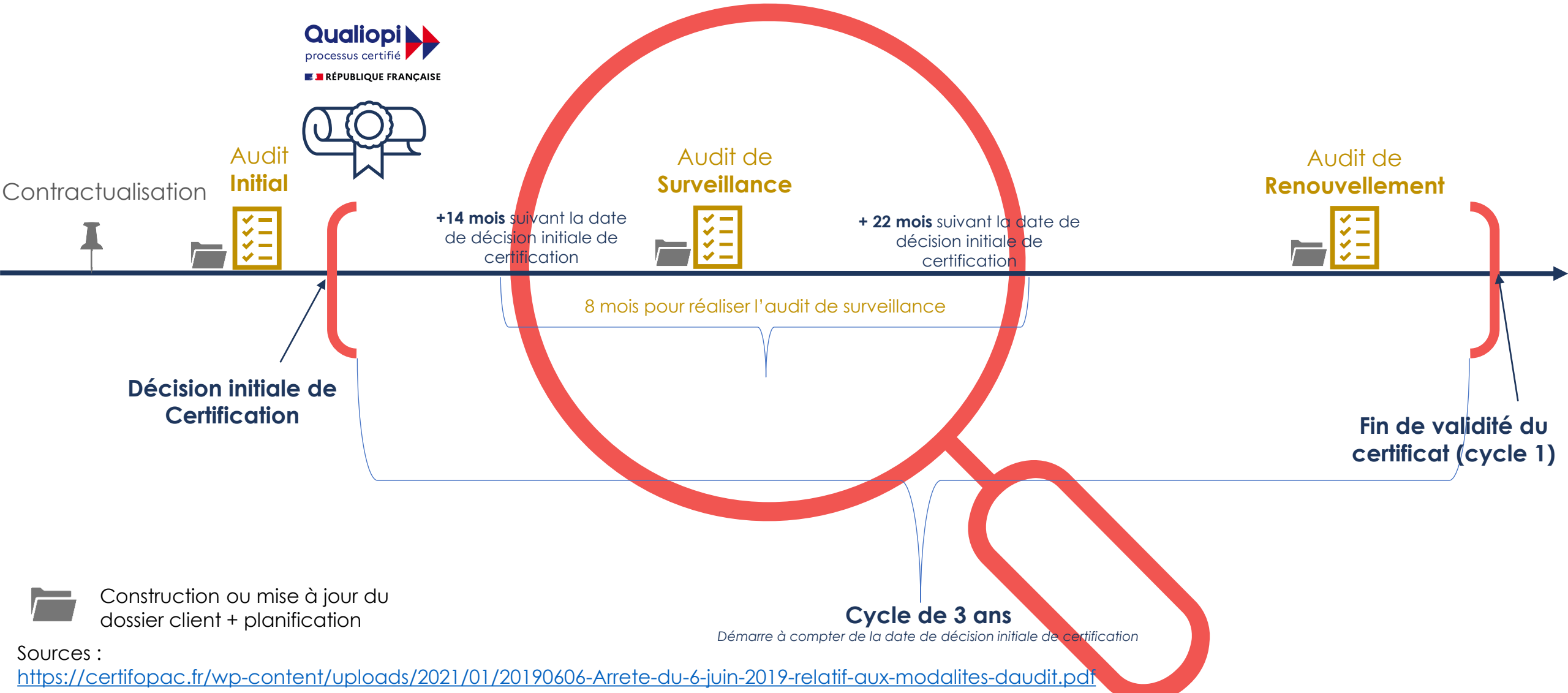
Sommaire

- Règlementation
- Le jour-J
- Non-conformités

???

Règlementation

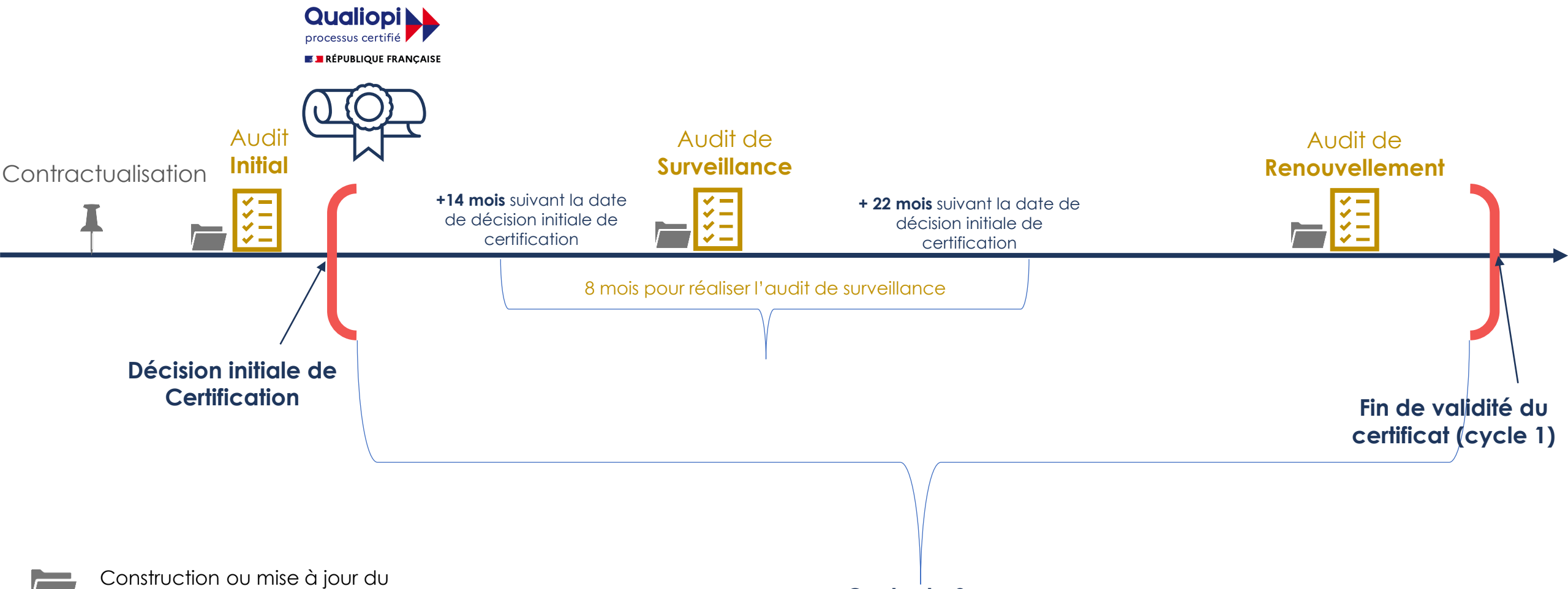
Règlementation



Construction ou mise à jour du dossier client + planification

Sources :
https://certifopac.fr/wp-content/uploads/2021/01/20190606-Arrete-du-6-juin-2019-relatif-aux-modalites-daudit.pdf

Le cycle de vie



Construction ou mise à jour du dossier client + planification

Sources :
https://certifopac.fr/wp-content/uploads/2021/01/20190606-Arrete-du-6-juin-2019-relatif-aux-modalites-daudit.pdf

Règlementation

Quand ? Entre le 14ème et le 22ème mois suivant la date d'obtention de votre certification

NB : Si vous avez été certifié avant le 1er janvier 2021, votre certificat Qualiopi est valable 4 ans. A ce titre, vous pouvez réaliser l'audit de surveillance entre le 14ème et le 28ème mois suivant la date d'obtention de celui-ci.

Dans quel but ? Vérifier, en cours de cycle, le bon respect et la bonne application du référentiel national qualité

Sources :
https://certifopac.fr/wp-content/uploads/2021/01/20190606-Arrete-du-6-juin-2019-relatif-aux-modalites-daudit.pdf

Règlementation

Art. 4. – Durée d'audit.

La durée de l'audit se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, selon le barème ci-dessous :

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
			AFC	BC	VAE	CFA	
Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

« Avant l'audit, l'organisme certificateur collecte auprès du prestataire :

« – les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives de l'organisme, notamment les coordonnées du dirigeant, un organigramme à jour de l'organisme et la ou les adresses des sites ;

« – une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences depuis l'obtention de la certification, précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 mises en œuvre et indiquant si l'organisme a réalisé des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il a confié la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il est intervenu pour le compte d'un autre organisme de formation ;

« – le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire, en vue de déterminer la durée de l'audit.

« Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance prévue à l'article 4 est majorée d'une demi-journée, afin de permettre la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est auditée à l'audit de surveillance.

Calcul actualisé de la durée d'audit pour la surveillance (changement de tranche de chiffre d'affaires par exemple).

Majoration de 0,5 jour d'audit de surveillance pour l'organisme audité comme « **nouvel entrant** » à l'audit initial

Sources :
https://certifopac.fr/wp-content/uploads/2021/01/20190606-Arrete-du-6-juin-2019-relatif-aux-modalites-daudit.pdf
https://certifopac.fr/wp-content/uploads/2023/06/Arrete-du-31-mai-2023-portant-diverses-mesures-en-matiere-de-certification-qualite-des-organismes-de-formation.pdf
https://certifopac.fr/qualiopi/actualites/arrete-31-mai-2023/

Règlementation

Exemple 1 :

Mon chiffre d'affaires annuel est **inférieur à 750 000€, j'étais nouvel entrant à l'initial**.

Je propose **uniquement de la formation** continue.

Mon audit de surveillance aura une durée de **1 jour**. (0,5 + majoration 0,5)

Exemple 2 :

Mon chiffre d'affaires annuel est depuis cette année **supérieur à 750 000€**.

Je propose des **formations continues** ainsi que des **bilans de compétences.**

Mon audit de surveillance aura une durée de **2 jours**.

Art. 4. – Durée d'audit.

La durée de l'audit se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, selon le barème ci-dessous :

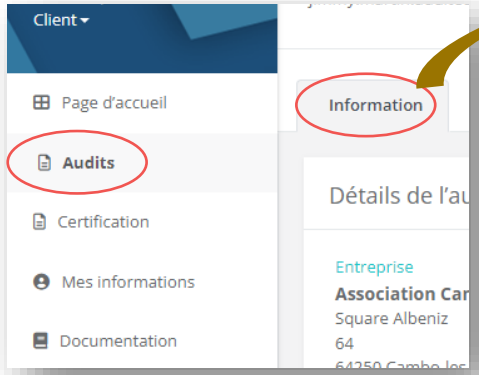
Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
			AFC	BC	VAE	CFA	
Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

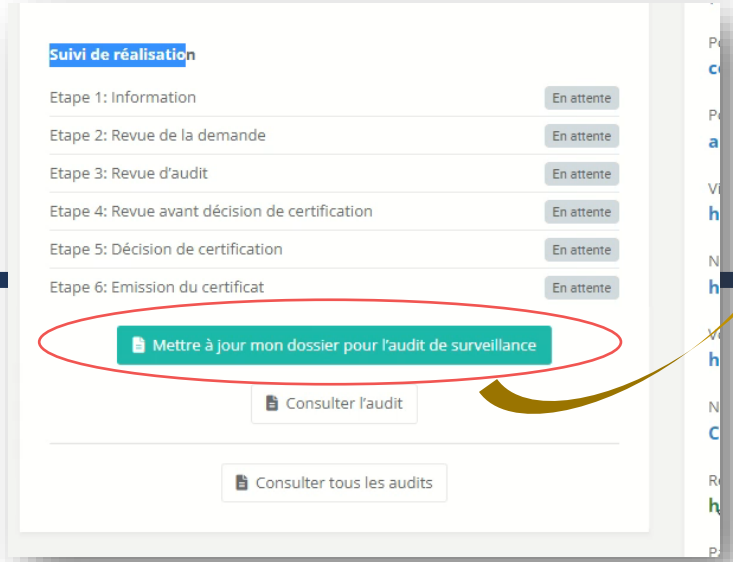
Sources :
https://certifopac.fr/wp-content/uploads/2021/01/20190606-Arrete-du-6-juin-2019-relatif-aux-modalites-daudit.pdf
https://certifopac.fr/wp-content/uploads/2023/06/Arrete-du-31-mai-2023-portant-diverses-mesures-en-matiere-de-certification-qualite-des-organismes-de-formation.pdf
https://certifopac.fr/qualiopi/actualites/arrete-31-mai-2023/

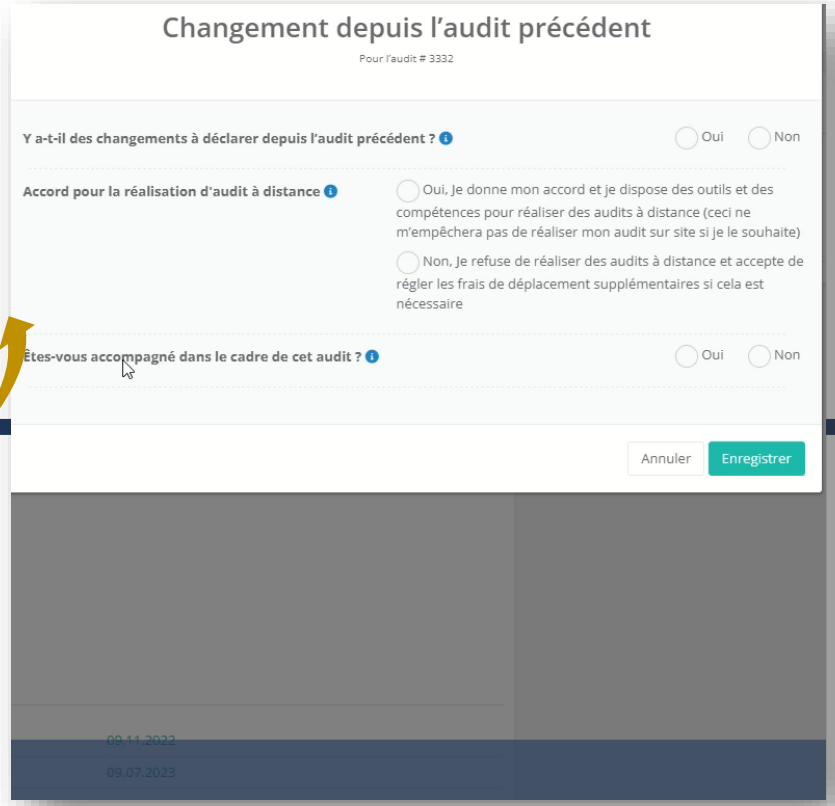
???

L’audit de surveillance Jour-J

Les étapes







1ère étape : Mise à jour de vos informations

A la date d'anniversaire de votre certification

*Soit **12 mois** après la date de première édition du certificat.*

L'objectif ?

1. ***Déclaré tout changement survenu depuis l'audit précédent.***
2. ***Calculer la durée de l'audit à l'aide du dernier BPF.***

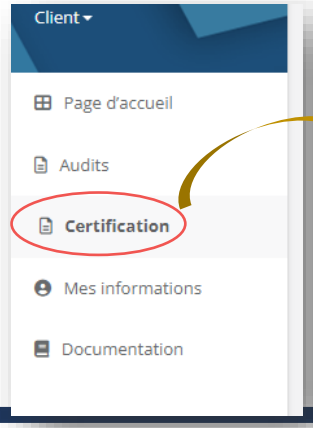
Comment ?

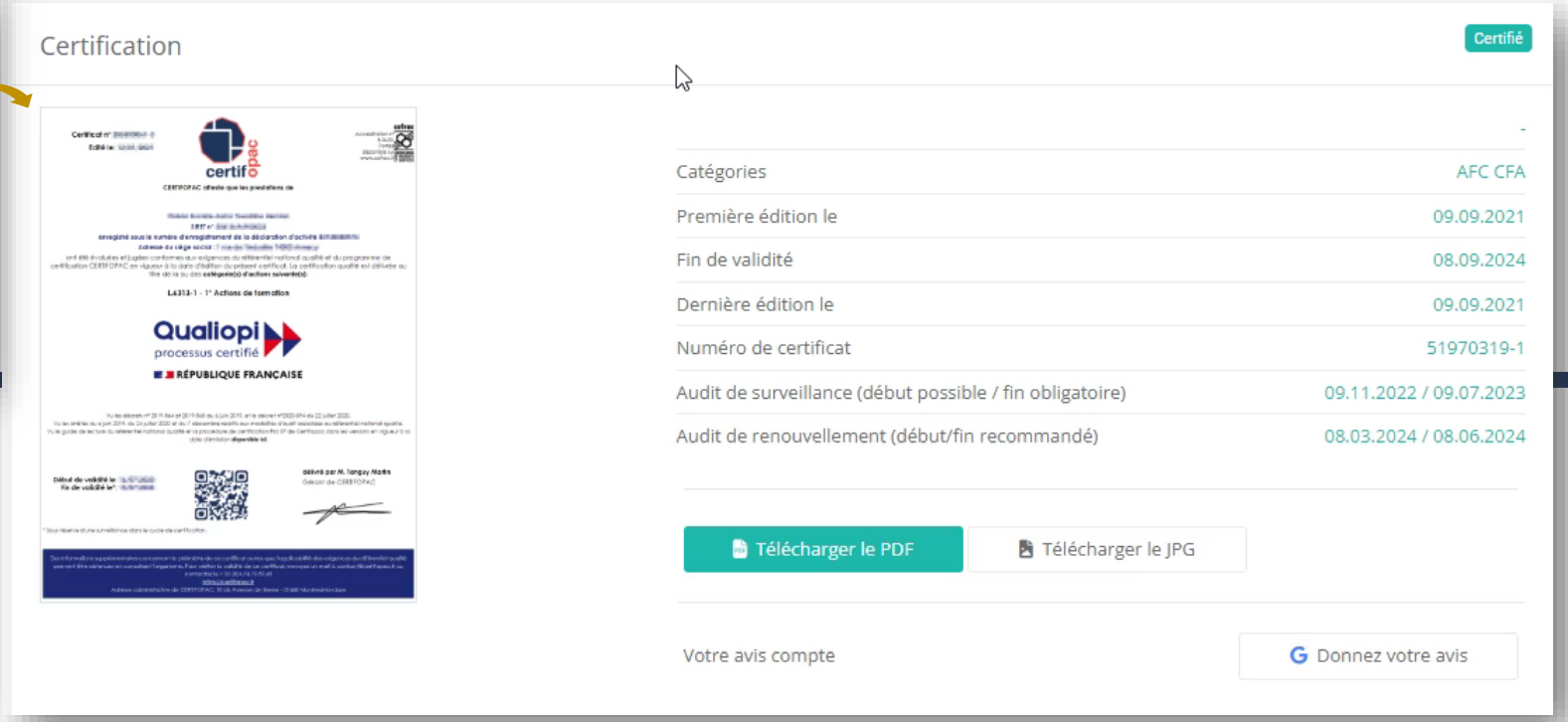
Onglet « Information » de l'audit, depuis l'application

L'objectif est de transmettre toutes les informations susceptibles d'avoir un impact sur la conduite de l'audit.

Pour rappel : https://app.certifopac.fr/

Les étapes





Mise à jour information avant l'audit

+ 12 Mois après décision initiale

2ème étape : Planification de l'audit

+ 14 à 22 mois après décision initiale de certification

NB : Les certifiés avant le 1er janvier 2021 peuvent réaliser l'audit de surveillance à + 14 à 28 mois.

Onglet « Information » de l'audit, depuis l'application

Certifopac vous informe précisément sur les dates de début et fin possible de réalisation

Les étapes

Qualiopi processus certifié RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

certif opac

Mise à jour information avant l'audit

+ 12 Mois après décision initiale

Planification de l'audit

+

Planification du test technique si l'audit se réalise à distance !

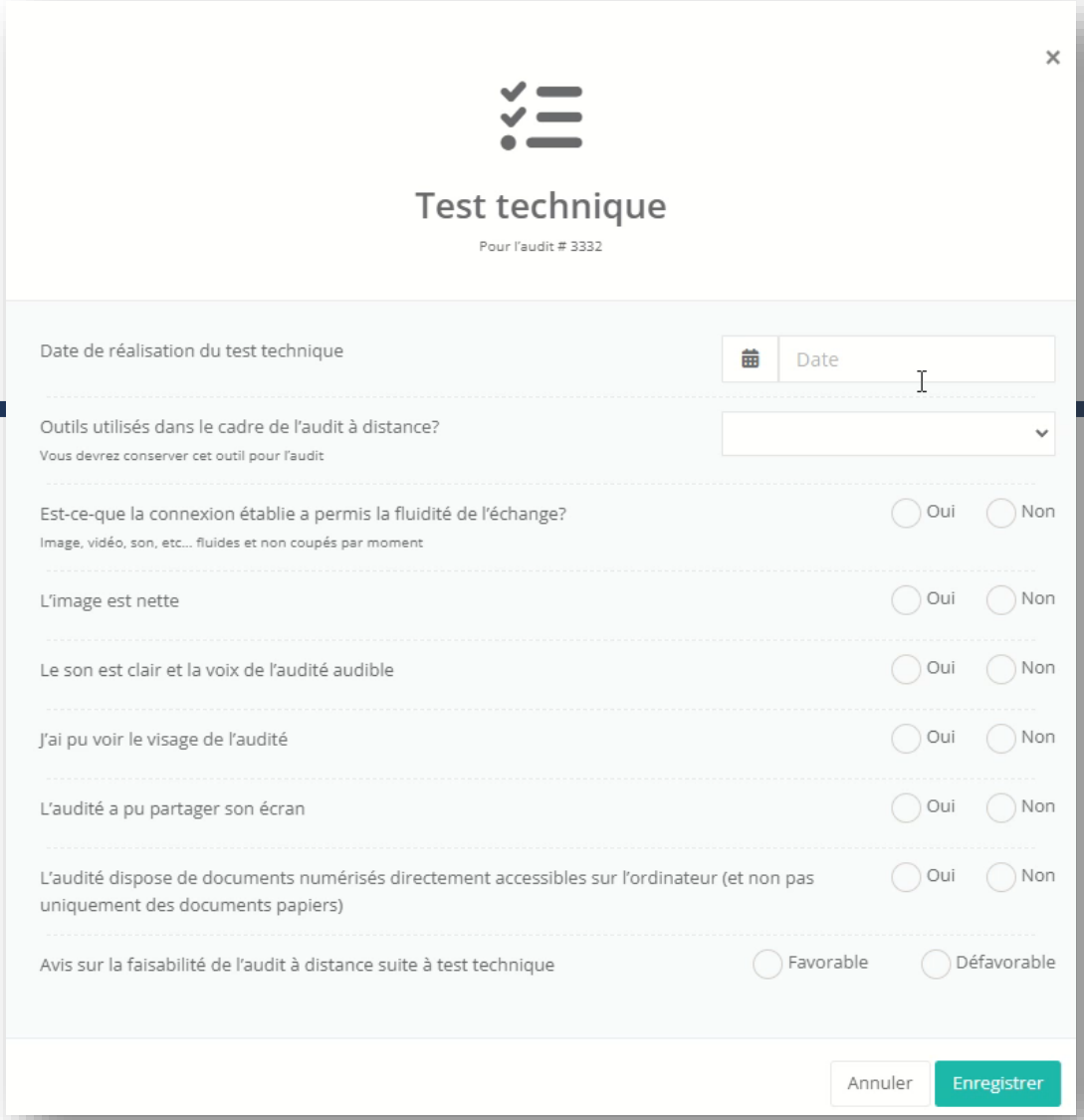
3ème étape:

Test technique

avant audit

Si audit à distance

Obligatoire avant la réalisation de l'audit à distance. Il est renseigné par l'auditeur après le test.



Test technique

Pour l'audit # 3332

Date de réalisation du test technique — Date

Outils utilisés dans le cadre de l'audit à distance?
Vous devrez conserver cet outil pour l'audit

Est-ce-que la connexion établie a permis la fluidité de l'échange? — Oui / Non
Image, vidéo, son, etc... fluides et non coupés par moment

L'image est nette — Oui / Non

Le son est clair et la voix de l'audité audible — Oui / Non

J'ai pu voir le visage de l'audité — Oui / Non

L'audité a pu partager son écran — Oui / Non

L'audité dispose de documents numérisés directement accessibles sur l'ordinateur (et non pas uniquement des documents papiers) — Oui / Non

Avis sur la faisabilité de l'audit à distance suite à test technique — Favorable / Défavorable

Annuler | Enregistrer

Les étapes

Information | Plan d'audit | Grille d'audit | Documents

Grille d'audit

Ce n'est pas obligatoire de déposer vos preuves d'audit ici avant l'audit. Toutefois, sachez que les éléments déposés ne seront pas consultés par l'auditeur a
Dans le cadre de son échantillonnage, l'auditeur pourra vous demander d'autres éléments de preuve.

Actions de formation - AFC	Oui	Non
Mettez-vous en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle (inscrite au RNCP) ?	○	○
Êtes-vous responsable de l'analyse du besoin du bénéficiaire ?	○	○
Réalisez-vous des formations par alternance ?	○	○
Avez-vous déjà accueilli des personnes en situation de handicap ?	○	○
Y a-t-il des prérequis à respecter afin de réaliser la prestation ?	○	○
Êtes-vous responsable de la détermination des conditions d'accès et des procédures de positionnement des prestations réalisées ?	○	○
Êtes-vous prestataire indépendant ? (Vous assurez seul les différentes fonctions)	○	○
Faites vous appel à la sous-traitance ou au portage salarial pour réaliser les prestations ?	○	○
Les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent-elles des périodes de formation en situation de travail	○	○
Vous arrive-t-il de traiter en direct avec des financeurs de la formation professionnelle (OPCO, pôle emploi, etc.) dans le cadre de vos prestations ?	○	○
Une équipe pédagogique existe-t-elle ? (hors prestataire indépendant)	○	○
Vous arrive-t-il de traiter en direct avec les entreprises des bénéficiaires (DRH, Gérant, Responsable formation, etc.) dans le cadre de vos prestations ?	○	○
Avez-vous eu à traiter des insatisfactions, difficultés ou réclamations ?	○	○

Mise à jour information avant l'audit

+ 12 Mois après décision initiale

Planification de l'audit

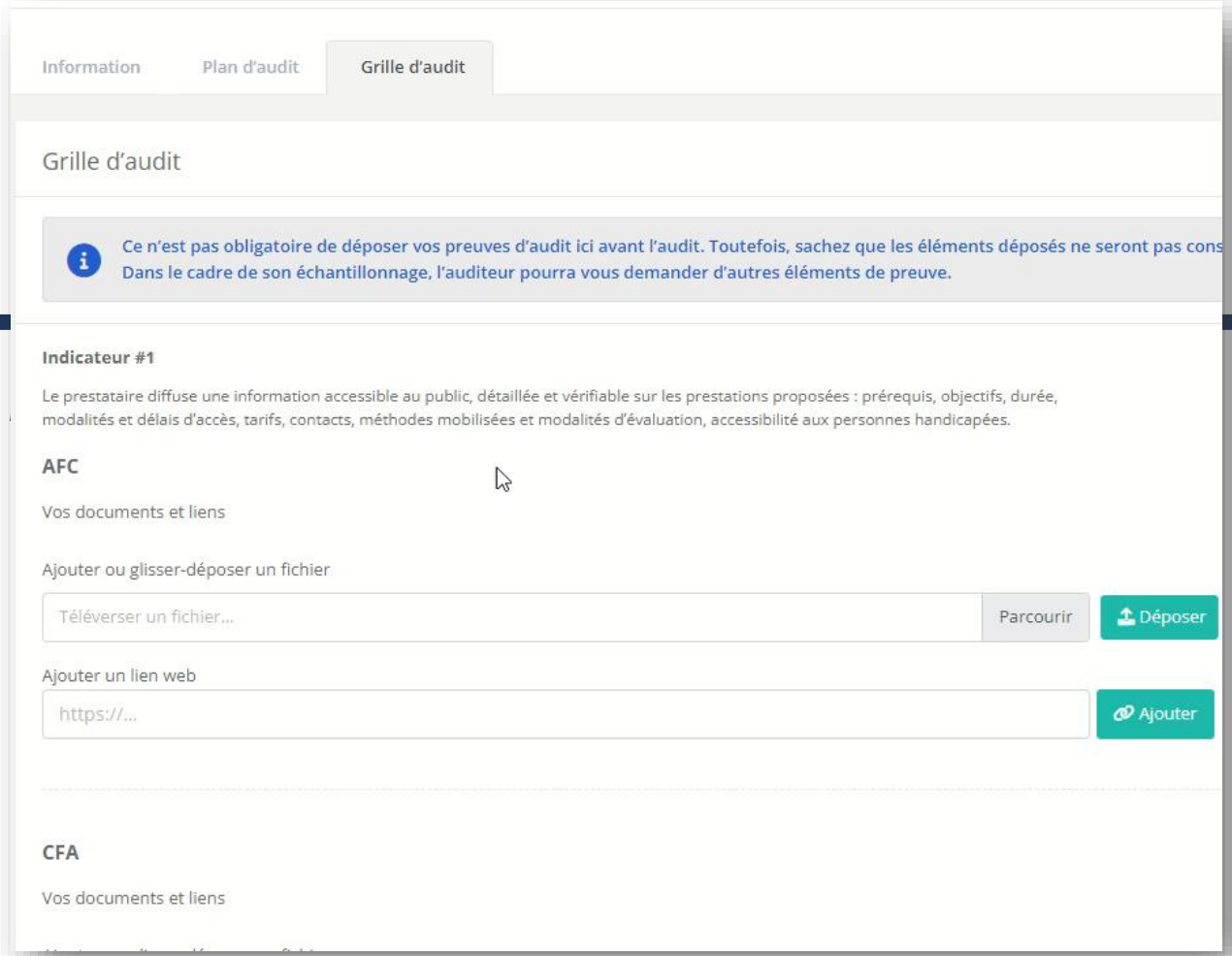
Test technique avant audit

+ remplissage des questions préliminaires par l'auditeur si possible !

4ème étape: Remplissage des questions préliminaires avant l'audit

Permet d'affiner les indicateurs sur le plan et la grille d'audit

Les étapes



5ème étape : Dépôt des preuves sur la grille d'audit

Permet de gagner du temps le jour-J

NB: L'échantillonnage reste au jugement de l'auditeur, et sera réalisé le jour même de l'audit.

Vous pouvez ajouter un lien web (wetransfer, google drive, etc.) :

- ***Si vous avez un nombre conséquent de documents***
- ***Si une page de votre site permet de prouver le respect d'un indicateur (catalogue de formations, etc.)***

L'audit de surveillance

Mise à jour information avant l'audit
+ 12 Mois après décision initiale

Planification de l'audit

Test technique avant audit (Si à distance)

Questions préliminaires + Validation du plan d'audit

Dépôt des preuves sur l'application

Et enfin, réalisation de l'audit !

L'audit de surveillance

Vérifier que votre organisme **continue à respecter** les exigences du référentiel national qualité, dans sa version en vigueur.

- Vérification de la mise en œuvre des actions correctives de l'audit précédent (en cas de non-conformité mineure)
- Attention particulière sur les nouveautés
- Vérification concernant l'affichage du certificat
- Un timing serré…

L'audit est un processus méthodique et indépendant, **basé sur des preuves**.

Absence de preuve = Non-Conformité

Les résultats de l'audit initial ne préjugent pas des résultats de l'audit de surveillance

L'audit de surveillance

Attentions particulières le jour-j

- ✗ Les indicateurs avec des **non-conformités** identifiées lors du précédent audit*
- ✓ Les **actions correctives** et des mesures préventives liées à ces non-conformités*
- ✓ Les **nouveautés** (nouvelle formation, nouvelle modalité, sous-traitances etc.)*
- ✗ Les **plaintes** reçues*
- ✗ Les **indicateurs non-audités** lors du précèdent audit*
- ✓ A l'**usage de la marque** Qualiopi et l'affichage du certificat*

*(si concerné)

L’audit de surveillance

Le dépôt de preuve n’est pas obligatoire, il vous permet uniquement d’appréhender sereinement votre audit et de gagner du temps le jour-J.

L’auditeur n’a accès aux preuves que le jour de l’audit.

Le jour de l’audit, vous pourrez partager votre écran et afficher les preuves à l’écran.

L’échantillonnage est réalisé par l’auditeur au début de l’audit.

L’audit de surveillance

Points de vigilance

Indicateur 32 : l’auditeur va chercher à voir l’évolution de votre démarche qualité depuis le dernier audit.

Veille : il ne s’agit pas simplement de s’abonner à des newsletters ou des webinaires. Une exploitation des informations est requise.

???

Les non-conformités

Les constats

Conforme

L'indicateur est pris en compte et respecté.

NC Mineur

Prise en compte partielle de l'indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.

NC Majeur

Non prise en compte d'un indicateur ou prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée*

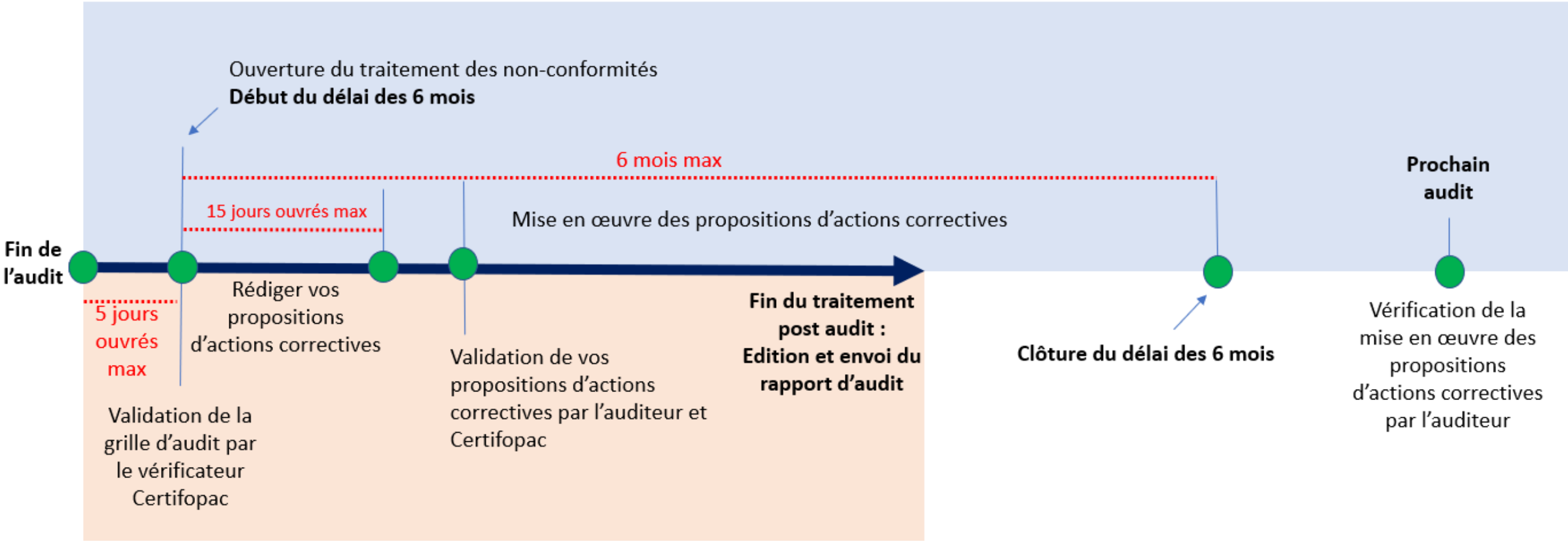
Nota :

- Ces définitions sont littéraires, issus des textes de lois.
- Le traitement des non-conformités peut nécessiter une vérification documentaire, voire un audit complémentaire (A partir de 10 NC)

Sources :
https://certifopac.fr/qualiopi/processus/traitement-non-conformites/

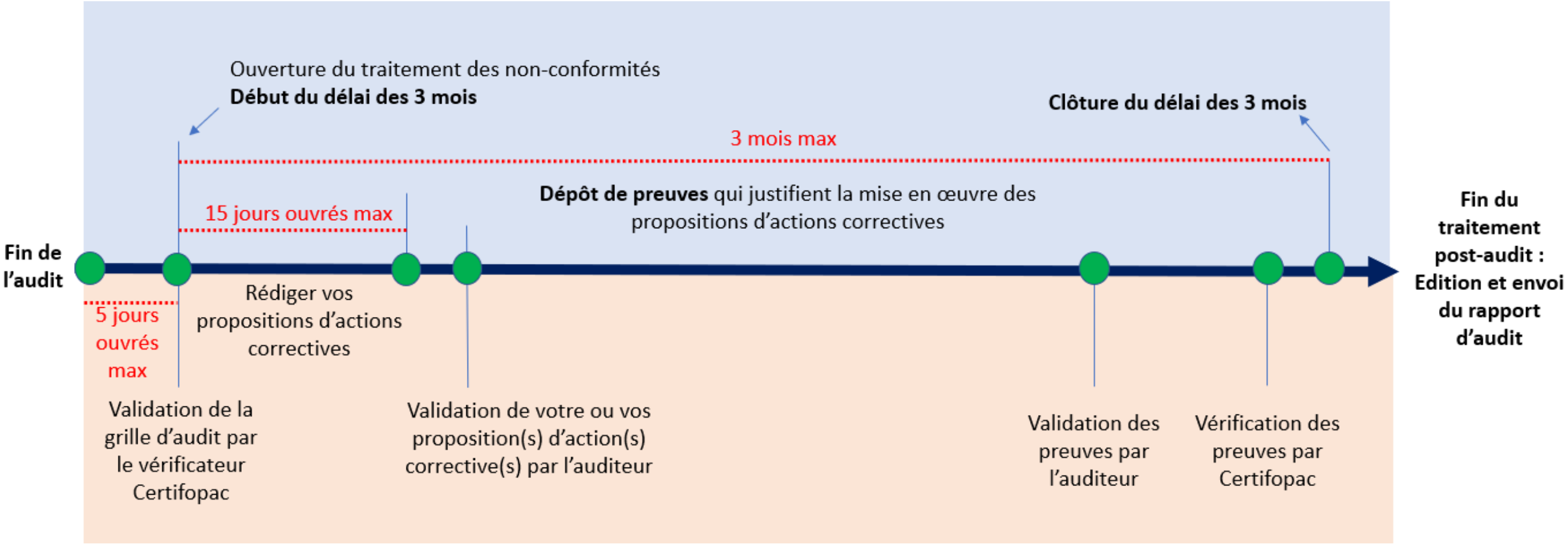
Non-conformité Mineure

(uniquement des NC min ⩽4)



Non-conformité Majeure

(uniquement des NC maj et/ou NC min >4)



Les tops NC

	Actions de formation	Bilan de Compétences	Validation d'Acquis de l'Expérience	Formation par Apprentissage
Ind. n° 1 - Informations du public	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°2 - Indicateurs de résultats				
Ind. n°3 - Obtention des certifications	Si applicable		OUI	OUI
Ind. n°4 - Analyse du besoin	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**
Ind. n°5 - Objectifs de la prestation	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**
Ind. n°6 - Mise en œuvre de la prestation	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**
Ind. n°7 - Adéquation contenus/exigences	**Si applicable**			**OUI**
Ind. n°8 - Positionnement à l'entrée				
Ind. n°9 - Condition de déroulement				
Ind. n°10 - Adaptation de la prestation	**OUI**	OUI	**OUI**	OUI
Ind. n°11 - Atteinte des objectifs	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**
Ind. n°12 - Engagement des bénéficiaires				
Ind. n°13 - Coordination des apprentis				
Ind. n°14 - Exercice de la citoyenneté				**OUI**
Ind. n°15 - Droits à devoirs de l'apprenti				**OUI**
Ind. n°16 - Présentation à la certification	**Si applicable**		**OUI**	**OUI**
Ind. n°17 - Moyens humains et techniques	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°18 - Coordination des acteurs				
Ind. n°19 - Ressources pédagogiques	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°20 - Personnels dédiés				**OUI**
Ind. n°21 - Compétences des acteurs	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**
Ind. n°22 - Gestion des compétences	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**
Ind. n°23 - Veille légale et réglementaire				
Ind. n°24 - Veille emplois et métiers				
Ind. n°25 - Veille technologique				
Ind. n°26 - Public en situation de handicap	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**
Ind. n°27 - Sous-traitance et portage salarial	**Si applicable**	**Si applicable**	**Si applicable**	**Si applicable**
Ind. n°28 - Formation Situation de travail				
Ind. n°29 - Insertion professionnelle				**OUI**
Ind. n°30 - Recueil des appréciations				
Ind. n°31 - Traitement des réclamations	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**
Ind. n°32 - Mesures d'amélioration continue	**OUI**	**OUI**	**OUI**	**OUI**

En **rouge** le 3 top des indicateurs non-conformes par catégorie.

En **jaune**, les autres indicateurs régulièrement non-conformes lors des audits de surveillance.

+ Affichage du certificat (local et site)

En savoir plus

Audit surveillance

L'auditeur vérifiera les éléments suivants :

- Les indicateurs ayant présenté des non-conformités lors de l'audit initial, l'efficacité des mesures correctives et préventives
- Les super indicateurs (qui ne peuvent aboutir qu'à des non-conformités majeures)
- Les indicateurs 1, 17, 19 + pour les entités concernées, l'indicateur 3
- Pour les organismes ayant eu des conditions de durée modifiées lors de l'audit initial, les indicateurs concernés qui n'ont pas été vérifiés
- La bonne présentation du certificat Qualiopi valide à la fois dans les bureaux et sur le site web de l'organisme

Liste des indicateurs applicables a minima lors de l'audit de surveillance Qualiopi

Qualiopi processus certifié – RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Audit de conformité selon le référentiel national qualité,
en vu du maintien de la certification Qualiopi
(Selon la version 7 du 29.03.2021 du Guide de lecture du RNQ ainsi que l'Arrêté du 31 mai 2023)

certifopac

	Actions de formation	Bilan de Compétences	Validation d'Acquis de l'Expérience	Formation par Aprentissage
Ind. n° 1 - Informations du public	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°2 - Indicateurs de résultats				
Ind. n°3 - Obtention des certifications	Si applicable		OUI	OUI
Ind. n°4 - Analyse du besoin	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°5 - Objectifs de la prestation	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°6 - Mise en œuvre de la prestation	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°7 - Adéquation contenus/exigences	Si applicable			OUI
Ind. n°8 - Positionnement à l'entrée				
Ind. n°9 - Condition de déroulement				
Ind. n°10 - Adaptation de la prestation	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°11 - Atteinte des objectifs	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°12 - Engagement des bénéficiaires				
Ind. n°13 - Coordination des apprentis				
Ind. n°14 - Exercice de la citoyenneté				OUI
Ind. n°15 - Droits à devoirs de l'apprenti				OUI
Ind. n°16 - Présentation à la certification	Si applicable		OUI	OUI
Ind. n°17 - Moyens humains et techniques	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°18 - Coordination des acteurs				
Ind. n°19 - Ressources pédagogiques	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°20 - Personnels dédiés				OUI
Ind. n°21 - Compétences des acteurs	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°22 - Gestion des compétences	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°23 - Veille légale et réglementaire				
Ind. n°24 - Veille emplois et métiers				
Ind. n°25 - Veille technologique				
Ind. n°26 - Public en situation de handicap	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°27 - Sous-traitance et portage salarial	Si applicable	Si applicable	Si applicable	Si applicable
Ind. n°28 - Formation Situation de travail				
Ind. n°29 - Insertion professionnelle				OUI
Ind. n°30 - Recueil des appréciations				
Ind. n°31 - Traitement des réclamations	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. n°32 - Mesures d'amélioration continue	OUI	OUI	OUI	OUI
Nb Max AS, a minima	17	14	16	21
Nb Min AS a minima	13	13	15	20
Nombre à l'AI (rappel)	*28*	*22*	*24*	*32*
Différence	-54%	-36%	-33%	-34%

NB : Les indicateurs et les OUI en gras représentent les indicateurs qui ne pourront pas faire l'objet de non-conformités mineurs.

• **Formations dites « certifiantes » :** Si je ne délivre pas de certifications enregistrées au RNCP, je ne serai pas audité sur **les indicateurs 3, 7 et 16.**
• **Alternance ou AFEST :** Si je ne dispense pas de formations en alternance ou en situation de travail, je ne serai pas audité sur **les indicateurs 13 et 28.**
• **Sous-traitance :** Si je ne fais pas appel à la sous-traitance dans le cadre de l'animation des prestations de formation, je ne serai pas audité sur **l'indicateur 27.**

Informations non contractuelles - Tous droits réservés - Certifopac.fr

Important : Pour les organismes examinés comme de nouveaux entrants lors de l'audit initial, l'auditeur passera en revue tous les indicateurs applicables.

Sources :
https://certifopac.fr/qualiopi/referentiel/liste-indicateur-audit/

Pour toutes **questions**

Comment se déroule l'audit de surveillance Qualiopi ? - Certifopac

Merci pour votre attention !

SUIVEZ-NOUS SUR Facebook

SUIVEZ-NOUS SUR twitter

SUIVEZ-NOUS SUR Linked in

SUIVEZ-NOUS SUR YouTube

Donnez votre avis sur Google

www.certifopac.fr