

Webinar Qualiopi

Webinar

Le B.a-Ba pour commercer Qualiopi

12 novembre 2020

Alain BERTRAND



Certification délivrée pour la catégorie : actions de formation

Webinar Qualiopi

Programme de la présentation

- ✓ De Datadock à Qualiopi
- ✓ Les nouveaux acteurs : France Compétences, COFRAC et certificateurs
- ✓ Le résumé des nouveautés
- ✓ Zoom sur les textes réglementaires
- ✓ Présentation générale du Référentiel National Qualité
- ✓ Les 7 critères et 32 indicateurs
- ✓ Indicateurs communs et spécifiques en fonction des activités à certifier
- ✓ Décryptage du référentiel (indicateur, niveau attendu, éléments de preuve, obligations spécifiques, glossaire et non-conformité)
- ✓ Les liens entre certains indicateurs
- ✓ Retour d'expérience suite aux premiers audits réalisés
- ✓ Questions/réponses



Quelques chiffres...

62197 organismes de formation actifs au 30/10/20 dont **2015** CFA

Source : data.gouv.fr

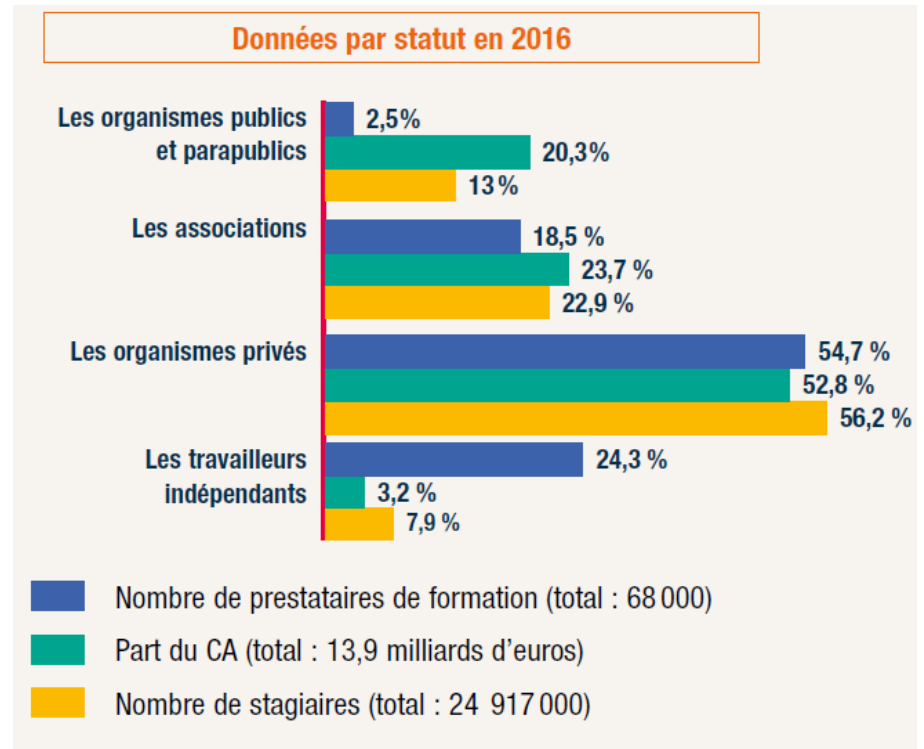
17 000 formateurs indépendants
(27%)

Organismes référencés Datadock

60 300 organismes
de formation inscrits
dans Datadock,
dont 40 800 référençables

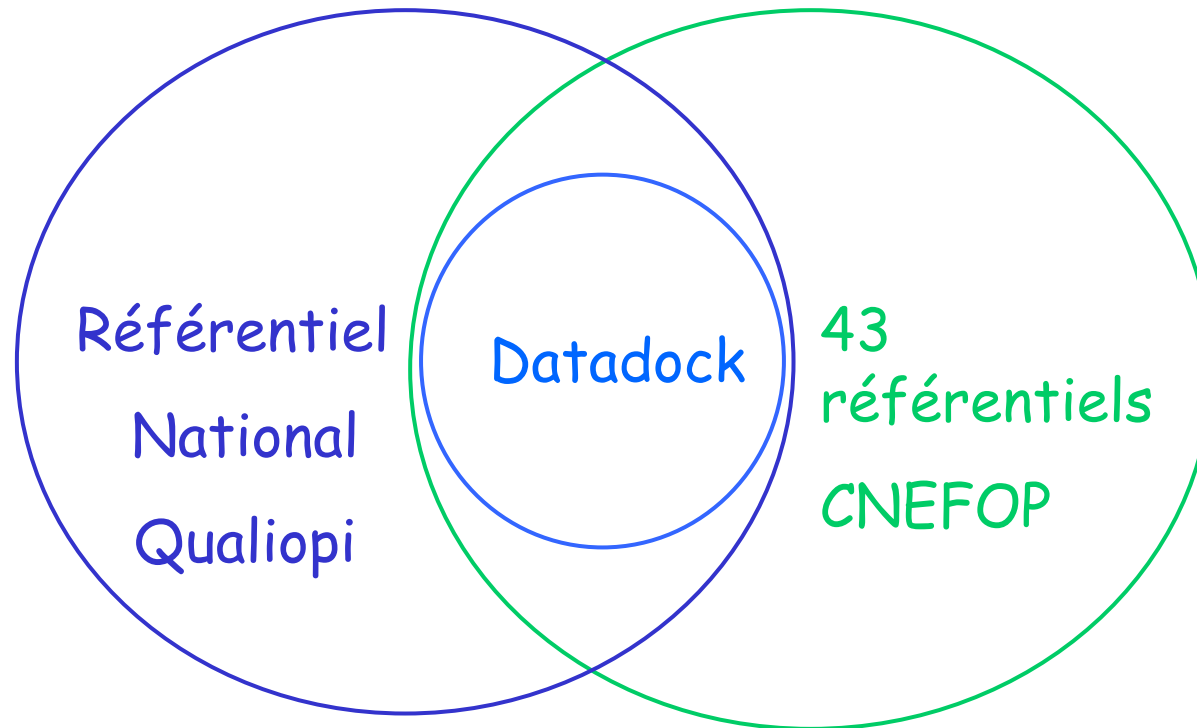


Source : Centre Inffo 12/2019





De Datadock à Qualiopi

Schéma de principe



De Datadock à Qualiopi

Nouveauté!

	
1 catégorie d'OF : action de formation	4 catégories d'OF : actions de formation, bilan de compétence, VAE et apprentissage
6 critères et 21 indicateurs	7 critères et 32 indicateurs (22 communs aux 4 catégories et 10 spécifiques)
Référencement par les financeurs via une plateforme ou par l'obtention de l'une des 43 certifications reconnues par le CNEFOP	Certification délivrée suite à un audit par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC
Validité fin 2021	Obligatoire à partir du 1 ^{er} janvier 2022

Référentiel National Qualité Qualiopi

Les nouveaux acteurs : qui fait quoi ?



Régule et évalue la démarche



Accrédite les organismes certificateurs

Norme  ISO 17065

Organismes certificateurs

Délivrent la certification

Rapports d'audit

Prestataires de formation

Réalisent une prestation conforme

Référentiel 
Qualiopi
processus certifié

Apprenants Bénéficiaires

Participent une prestation conforme

Compétences

Référentiel National Qualité Qualiopi

Les différents textes



Décret no 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au **référentiel national sur la qualité des actions** concourant au développement des compétences

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

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

Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle (**délai pour obtenir la certification reporté au 01/01/22**)

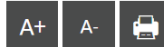
Décret no 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle (**certification pour 4 ans pour les certifiés en 2019 & 2020**)

Référentiel National Qualité Qualiopi


Le référentiel



publié le : 08.07.19 - mise à jour : 06.10.20



Ce guide apporte des précisions sur les modalités d'audit associées au référentiel de certification qualité des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail.

 Référentiel national qualité Téléchargement (371.2 ko)

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.

Mises à jour effectuées depuis le 08/07/2019 :

- v.6 du 05/10/2020 : précisions apportées afin de faciliter l'accueil des publics en situation de handicap (PSH) et la gradation des non-conformités mineures.
- v.5 du 28/02/2020 : Une plus grande précision est apportée à l'indicateur 2 pour les modalités de calcul du ratio (CFA)
- v.4.2 du 28/10/2019 : modification du critère 19 qui est commun et non pas spécifique. Changement de couverture et ajustements maquette en janvier 2020.
- v.4.1 du 25/10/2019 : Une plus grande précision est apportée pour identifier les non-conformités (majeures ou mineures) : Modification dans le préambule et indication précise du type de non-conformité pour chacun des indicateurs
- V3 du 22/07/19 : suppression du paragraphe sur la VAE dans l'indicateur 8 ;
- V2 du 19/07/19 : le titre de l'indicateur 19 a été modifié, ainsi que la section "Éléments de preuves" de l'indicateur 22.



Attention

Mises à jour à surveiller sur le site du Ministère du Travail :

<https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>

Référentiel National Qualité Qualiopi

4 types d'activités concernées

1. Les actions de formation
2. Les bilans de compétences
3. Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
4. Les actions de formation par apprentissage

Les 7 critères du référentiel

C1 L'**information des publics** sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus

C2 L'identification précise des **objectifs des prestations** proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions

C3 L'**adaptation** des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'**évaluation** aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions

C4 L'**adéquation** des **moyens** pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

C5 La **qualification** et le développement des **connaissances** et des **compétences** des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

C6 L'inscription et l'investissement du prestataire dans son **environnement professionnel**

C7 Le recueil et la prise en compte des **appréciations** et des **réclamations** formulées par les **parties prenantes** aux prestations délivrées

Lien 7 critères / 32 indicateurs

Critères	Indicateur spécifique	Résumé
C1 Information des publics	1	Complétude des informations et accessibilité
	2	Indicateurs de performance
	3	Taux d'obtention, suite de parcours et débouchés
C2 Identification des objectifs	4	Analyse des besoins de l'apprenant
	5	Définition des objectifs opérationnels
	6	Contenu et modalité de la prestation
	7	Adéquation de la prestation au référentiel
	8	Procédure de positionnement et d'évaluation des acquis
C3 Adaptation des prestations	9	Informations sur les conditions de déroulement
	10	Adaptation de la prestation aux apprenants
	11	Evaluation de l'atteinte des objectifs
	12	Mesures pour favoriser l'engagement des apprenants
	13	Formation en alternance : coordination et progressivité
	14	Accompagnement spécifique des apprentis
	15	Information sur les droits et devoirs et règles sécurité
	16	Conformité des conditions de présentation de l'apprenant à la certification
C4 Adéquation des moyens	17	Moyens humains et techniques adaptés
	18	Coordination des moyens humains
	19	Mise à disposition des ressources pédagogiques
	20	Personnel dédié handicap et mobilité, conseil de perfectionnement
C5 Qualification connaissance et compétences des intervenants	21	Détermination, mobilisation et évaluation compétences
	22	Formation interne des salariés intervenants
C6 Veilles et environnement professionnel	23	Veille formation professionnelle
	24	Veille domaines emplois / métiers / compétences
	25	Veille innovations pédagogiques et technologiques
	26	Accompagnement des publics en situation de handicap
	27	Respect du référentiel pour la sous-traitance / portage salarial
	28	Adaptation de la prestation en situation de travail si applicable
	29	Actions en faveur de l'insertion professionnelle
C7 Démarche amélioration continue	30	Recueil appréciations de 4 parties prenantes
	31	Modalités de traitement des aléas et réclamations
	32	Mesures et plan d'amélioration

Les 4 types d'action et les 32 indicateurs

Type d'actions	Nombre total d'indicateurs	Indicateurs spécifiques									
		3	7	8	13	14	15	16	20	28	29
Bilan de compétence	22										
VAE	24	X						X			
Action de formation	23			X							
avec période en situation de travail	24			X						X	
avec formations certifiantes	26	X	X	X				X			
avec période d'alternance	28	X	X	X	X			X		X	
CFA apprentissage	32	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

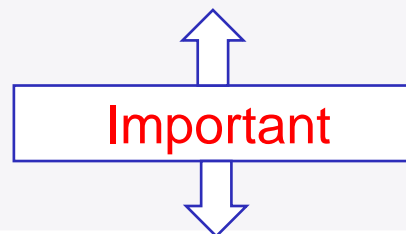
Décryptage du référentiel

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

2 Le prestataire diffuse des **indicateurs de résultats** adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

NIVEAU ATTENDU

Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.



Exemples d'éléments de preuve : ne pas répondre de manière exhaustive

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.

Exemples d'indicateurs de résultats : taux de satisfaction des stagiaires, nombre de stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux de rupture des contrats d'alternance (apprentissage et professionnalisation), taux d'insertion dans l'emploi. Pour les CFA : ratio du nombre d'apprentis ayant obtenu la certification sur le nombre d'apprentis présents à l'examen.

Pour les CBC : nombre de bénéficiaires en début et en fin d'accompagnement, taux de réalisation des entretiens de suivi à six mois, nature et nombre d'enquêtes-terrain réalisées par les bénéficiaires pour valider leur projet.

Pour la VAE : nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CFA : les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L. 6111-8 du Code du travail.

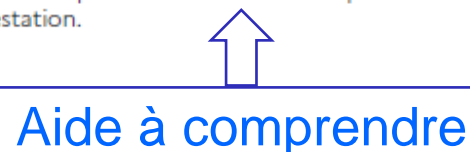
Nouveaux entrants : des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.

NON-CONFORMITÉ

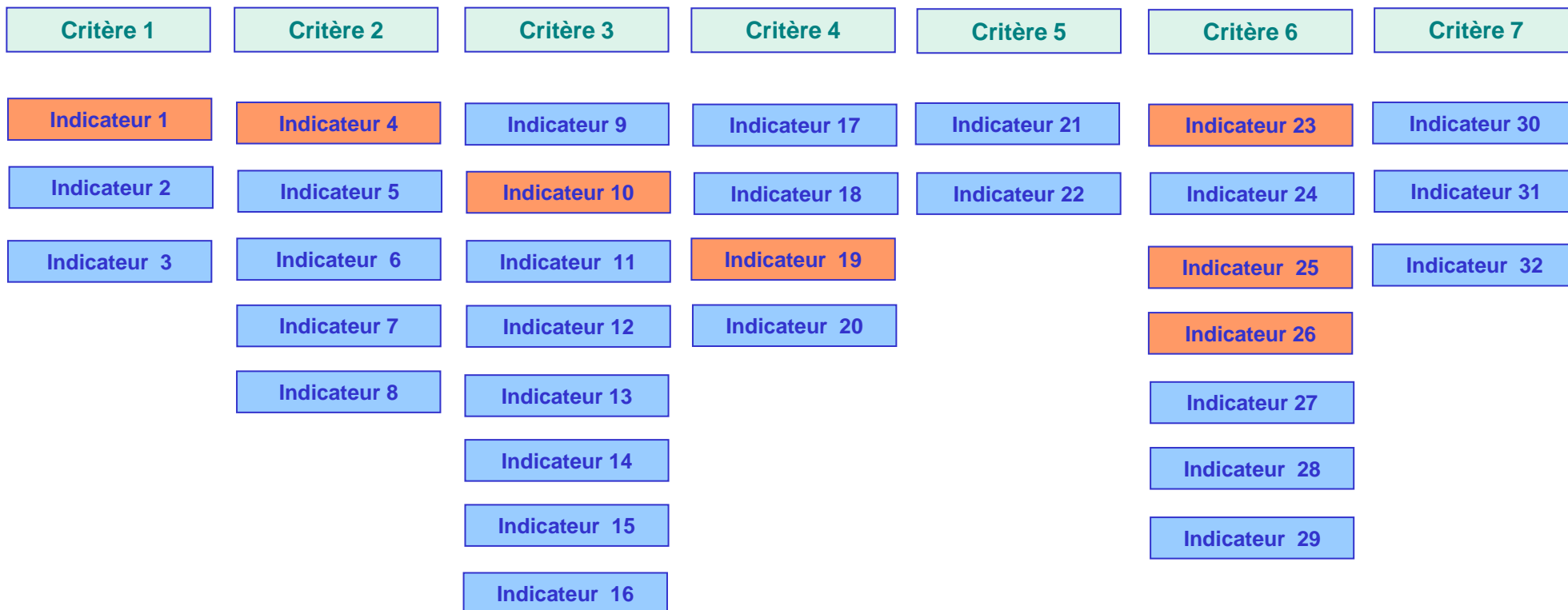
Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information insuffisamment détaillée.

GLOSSAIRE

Indicateurs de résultats : information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.

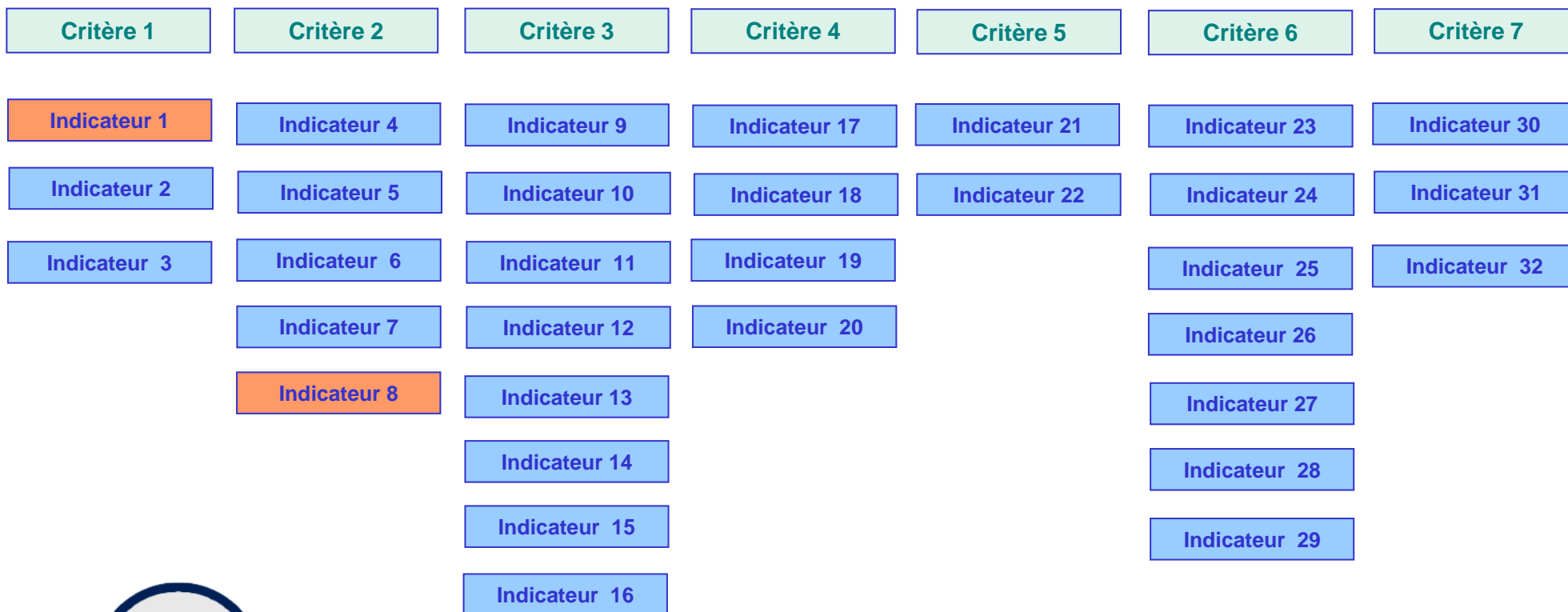


Liens entre certains indicateurs



Indicateur	Résumé
1	Complétude des informations et accessibilité bénéficiaires dont PSH
4	Analyse des besoins de l'apprenant dont identification des PSH
10	Adaptation de la prestation aux apprenants dont structures / ressources pour les PSH
19	Mise à disposition des ressources pédagogiques dont spécificités pour les PSH
23	Veille réglementaire formation professionnelle et handicap
25	Veille innovations pédagogiques et technologiques dont handicap si applicable
26	Accompagnement des Publics en Situation de Handicap (PSH)

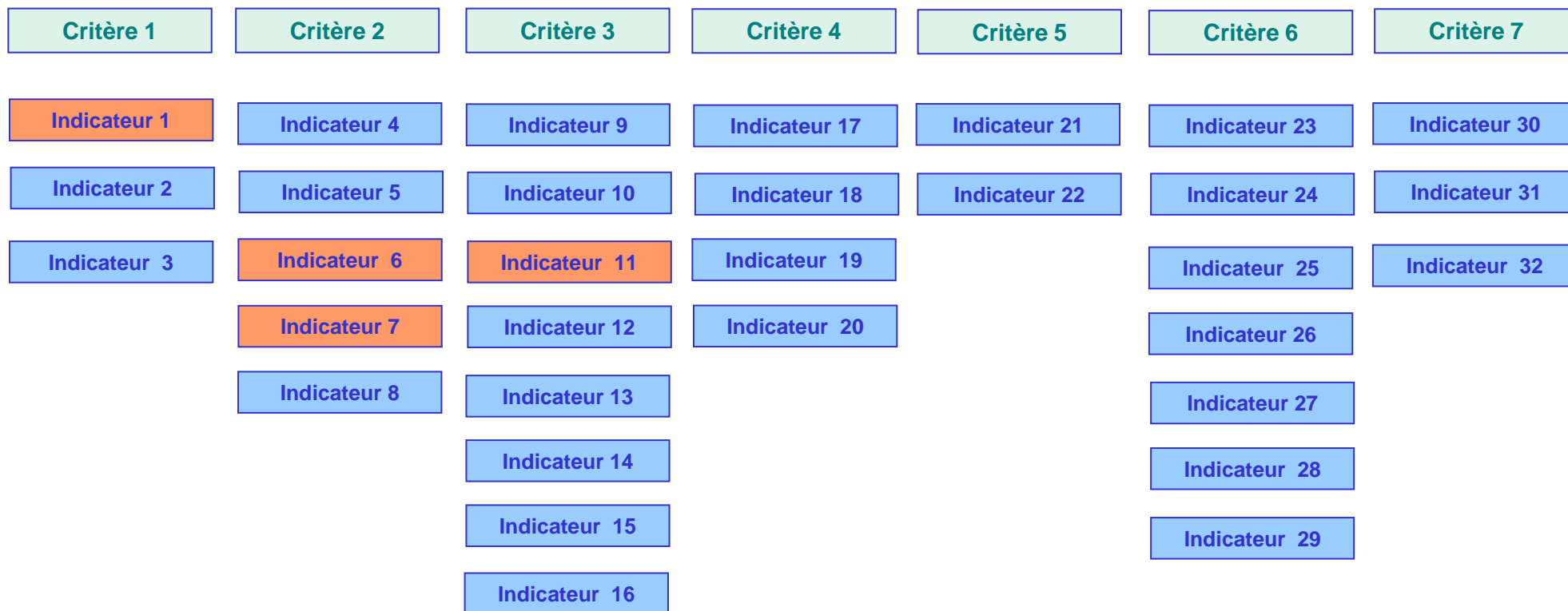
Liens entre certains indicateurs



PRÉREQUIS

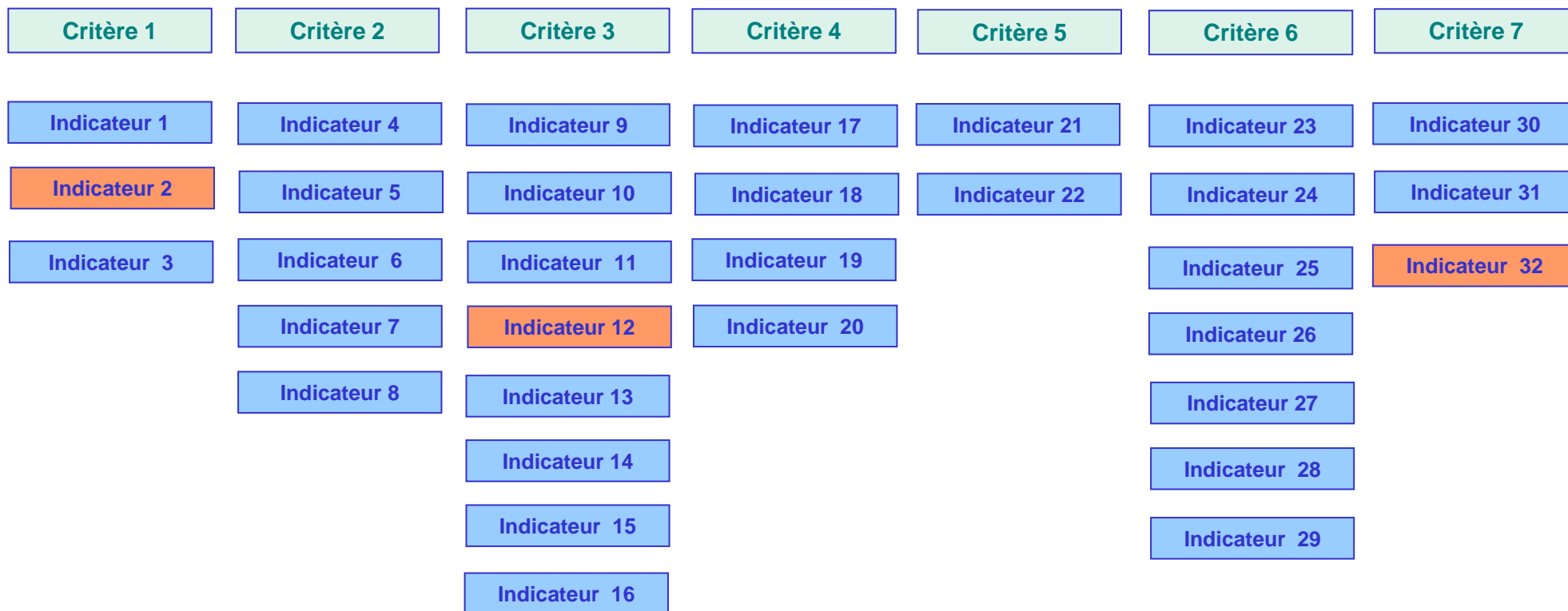
Indicateur	Résumé
1	Complétude des informations dont pré-requis
8	Procédure de positionnement et d'évaluation des acquis

Liens entre certains indicateurs



Indicateur	Résumé
1	Complétude des informations dont objectifs
6	Contenu et modalité de la prestation
7	Adéquation de la prestation au référentiel
11	Evaluation de l'atteinte des objectifs

Liens entre certains indicateurs



0,04%
abandon de formation

Indicateur	Résumé
2	Indicateurs de performance
12	Mesures pour favoriser l'engagement des apprenants
32	Mesures et plan d'amélioration

Retour d'expérience / points de vigilance

Indicateur 2

REFERENTIEL NATIONAL QUALITE - Décret n°2019-565					GUIDE DE LECTURE V6 du 05/10/20		
Critère	OF	CBC	VAE	CFA	Indicateur d'appréciation	Niveau attendu	Éléments de preuves
C1	OF	CBC	VAE	CFA	2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.	Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.	<p>Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.</p> <p><u>Exemples d'indicateurs de résultats</u> : taux de satisfaction des stagiaires, nombre de stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux de rupture des contrats d'alternance (apprentissage et professionnalisation), taux d'insertion dans l'emploi.</p> <p>Pour les CFA : ratio du nombre d'apprentis ayant obtenu la certification sur le nombre d'apprentis présents à l'examen.</p> <p>Pour les CBC : nombre de bénéficiaires en début et en fin d'accompagnement, taux de réalisation des entretiens de suivi à six mois, nature et nombre d'enquêtes- terrain réalisées par les bénéficiaires pour valider leur projet.</p> <p>Pour la VAE : nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients.</p> <p>CFA : les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L. 6111-8 du Code du travail : Chaque année, pour chaque centre de formation d'apprentis et pour chaque lycée professionnel, sont rendus publics quand les effectifs concernés sont suffisants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1° Le taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels ; 2° Le taux de poursuite d'études ; 3° Le taux d'interruption en cours de formation ; 4° Le taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné, à la suite des formations dispensées ; 5° La valeur ajoutée de l'établissement. <p>Pour chaque centre de formation d'apprentis, est également rendu public chaque année le taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus.</p> <p>Nouveaux entrants : des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.</p>

> Manque d'indicateurs réglementaires (exemple pour les CFA), pas de communication au public

Retour d'expérience / points de vigilance

Indicateurs 6 et 7

REFERENTIEL NATIONAL QUALITE - Décret n°2019-565					GUIDE DE LECTURE V6 du 05/10/20		
Critère	OF	CBC	VAE	CFA	Indicateur d'appréciation	Niveau attendu	Eléments de preuves
C2	OF	CBC	VAE	CFA	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.	Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en oeuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier. Pour la VAE et les formations certifiantes : ateliers collectifs d'explicitation de l'expérience.
C2	OF			CFA	7) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.	Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification.	Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.

> Pas de guides d'animation pour certaines formations y compris pour celles sous-traitées. Pas de tableaux croisés

Retour d'expérience / points de vigilance

Indicateur 12

REFERENTIEL NATIONAL QUALITE - Décret n°2019-565					GUIDE DE LECTURE V6 du 05/10/20		
Critère	OF	CBC	VAE	CFA	Indicateur d'appréciation	Niveau attendu	Eléments de preuves
C3	OF	CBC	VAE	CFA	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.	<p>Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques.</p> <p>Pour les prestataires délivrant des formations en alternance : contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/maîtres d'apprentissage, le cas échéant les familles, modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives : accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les Chambres.</p> <p>CFA : le prestataire apporte en lien avec le Service Public de l'Emploi (article L. 6231-2 du Code du travail), un accompagnement afin notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage ; • d'orienter les apprentis ayant interrompu leur formation ou n'ayant pas obtenu leur certification vers des organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation ; • d'aider activement les apprentis dans la recherche d'une autre entreprise si besoin.

> Pas procédure formalisée et partagée par les équipes, pas de support pour enregistrer les mesures formalisées mises en œuvre pour chaque apprenant en situation de rupture ou d'abandon

Retour d'expérience / points de vigilance

Indicateur 26

REFERENTIEL NATIONAL QUALITE - Décret n°2019-565					GUIDE DE LECTURE V6 du 05/10/20		
Critère	OF	CBC	VAE	CFA	Indicateur d'appréciation	Niveau attendu	Éléments de preuves
C6	OF	CBC	VAE	CFA	26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour l'aider à accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.	Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre.	<p>Liste des partenaires du territoire susceptibles d'aider le prestataire dans la prise en compte des PSH, dont les partenaires spécialisés intervenants pour le compte de l'Agefiph et du Fipfp.</p> <p>Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres. Compétences et connaissances du référent handicap.</p> <p>Obligations spécifiques</p> <p>Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap.</p>

> Pas procédure formalisée et partagée par les équipes, pas de support pour enregistrer les mesures formalisées mises en œuvre pour le traitement des apprenants en situation de handicap, pas de liste des partenaires / personnes ressources

Tour de table



Merci pour votre attention !

