CAP MÉTIERS
Nouvelle-Aquitaine

# Les clés pour préparer l'audit de renouvellement Qualiopi

# Les clés pour préparer l'audit de renouvellement Qualiopi

**INTERVENANTS :**

## Alexa ROUSSEAU

Accompagnatrice &
Auditrice Qualiopi

Fondatrice de la plateforme

VEILLE FORMATION

/alexarousseau

## Pascal BAIJOT

Chargé de Mission
Direction des services
aux professionnels
orientation formation emploi

## Stéphane LEFOUR

Chargé de Mission
Direction des services
aux professionnels
orientation formation emploi

## Yves MESPLÉ

Chargé de Mission
Direction des services
aux professionnels
orientation formation emploi

CAP MÉTIERS
Nouvelle-Aquitaine

# Objectifs du webinaire

- **Présenter les véritables enjeux de l'audit de renouvellement** : comprendre les attentes et les exigences pour maintenir sa certification sur une nouvelle période de trois ans,

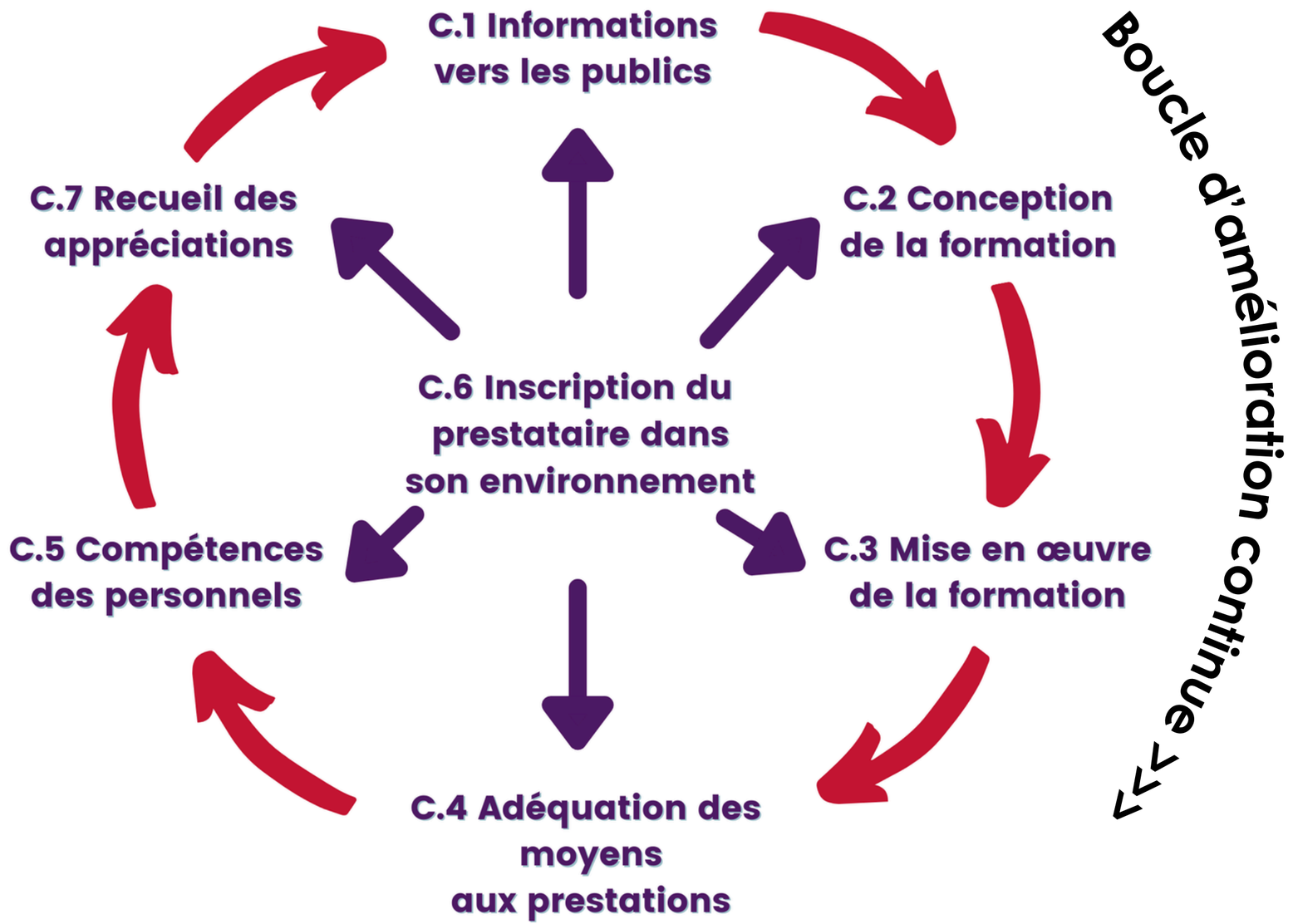
- **Démarches et méthodologies internes** : identifier les étapes clés, les documents nécessaires, et la planification adéquate

- **Les points de vigilance et astuces à connaître** : détail des actions à mener et à effectuer  pour assurer un processus fluide et réussi.

# Les enjeux de l’audit de renouvellement

# Qualiopi : une boucle d'amélioration continue

Chaque critère correspond à une étape de votre process de formation ou de gestion de votre organisme.



# Les objectifs des audits du cycle 1

## Audit Initial

**DEFINITION DES PROCESS :**

L'auditeur vérifie que la définition de vos process ou la mise en adéquation de vos process existants répondent aux exigences du référentiel Qualiopi et favorise une démarche d'amélioration continue.
L'audit porte sur l'ensemble des indicateurs qui vous sont applicables.

**Systématiser**

## Audit de surveillance

**MISE EN OEUVRE ET SYSTEMATISATION DES PROCESS :**

L'auditeur vérifie que la mise en œuvre de vos process, définis en initial, a de façon constante et systématique répondu aux exigences de Qualiopi dans sa version en vigueur et le déploiement de votre démarche d'amélioration continue.
C'est un audit d'une durée réduite et portant sur moins d'indicateurs (sauf Nouveaux entrants).
Il se fonde sur un échantillonnage de vos prestations.

**Améliorer et poursuivre**

## Audit de renouvellement

# Les enjeux de l'audit de renouvellement

## C'est l'audit de la maturité !

**Objectif de l'audit de renouvellement :**
S'assurer que l'organisme audité continue de respecter les exigences du référentiel national qualité, dans sa version en vigueur.

**Comment :**

- En vérifiant à nouveau la **conformité** de l'intégralité des process que vous avez définis
- En échantillonnant la **mise en œuvre** de ces process dans le cadre des actions de formation les plus représentatives de votre activité sur la période depuis l'audit de surveillance.
- En vérifiant la mise en œuvre et la pertinence des actions correctives éventuellement mises en place pour traiter les non-conformités détectées lors de l'audit de surveillance précédent.

**Modalités :**

- Audit **sur site** OBLIGATOIREMENT
- Durée calculée sur la base du nombre de catégories d'actions présentées, du CA indiqué dans le dernier BPF transmis, du nombre de sites (si vous êtes multisites).
- Audit de tous les indicateurs qui vous sont applicables.
- En principe, même auditeur que celui ayant assuré l'audit initial et de surveillance.

# Les enjeux de l'audit de renouvellement

L'audit de renouvellement est à planifier **à minima 4 mois** avant la date d'échéance du certificat ce qui vous permet de lever les éventuelles non-conformités avant la fin du certificat actuel.

Anticipez la date de cet audit de renouvellement n'a pas de conséquence sur la date du nouveau certificat. Si votre certification est renouvelée, le **nouveau certificat n'entrera en vigueur qu'à la fin du certificat précédent**.

# Les enjeux de l'audit de renouvellement

Depuis le 1er septembre 2023 :

**+0.5 j si NE en initial**

## DUREE DES AUDITS QUALIOPI (cycle de 3 ans)

| AUDIT | CA | DUREE DE BASE | ACTION DE FORMATION | BILAN DE COMPETENCE | VAE | APPRENTISSAGE | ECHANTILLONNAGE DES SITES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AUDIT INITIAL | < 150 000 € | 1 j | + 0 j | + 0 j | + 0 j | + 0,5 j | + 0,5 j par site échantillonné |
| | >= 150 000 € et < 750 000 € | 1 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | |
| | >= 750 000 € | 1,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 1 j | |
| AUDIT DE SURVEILLANCE (entre 14e et 22e mois) | < 750 000 € | 0,5 j | + 0 j | + 0 j | + 0 j | + 0,5 j | + 0,5 j par site échantillonné |
| | >= 750 000 € | 1 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | |
| AUDIT DE RENOUVELLEMENT (avant l'échéance du certificat) | < 150 000 € | 1 j | + 0 j | + 0 j | + 0 j | + 0,5 j | + 0,5 j par site échantillonné |
| | >= 150 000 € et < 750 000 € | 1 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | |
| | >= 750 000 € | 1,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 0,5 j | + 1 j | |

# Préparer son audit de renouvellement

# Se préparer à l'audit de renouvellement

## 1. Relire le guide de lecture dans sa dernière version

VEILLE FORMATION

V8 + V9

**DECRYPTAGE DU GUIDE DE LECTURE QUALIOPI VERSION 9 INCLUANT LES NOUVEAUTÉS DE LA V8**

V9 DU 8 JANVIER 2024

APPLICABLE AU 8 MARS 2024

#Qualiopi #Audits #Formation professionnelle

12 janvier 2024

**Version en vigueur : Version 9**

Mais changements majeurs intervenus dans la version 8.

Pour un décryptage de la version 8 et de la version 9 : Cliquez ICI

**Notez pour chaque indicateur les changements qui vous concernent : Nota bene, obligation spécifique, etc.**

# Se préparer à l'audit de renouvellement

## 2. Faire un point objectif sur les process de votre organisme

Dès le passage de l'audit de surveillance, demandez-vous si vos process sont :

**Lourds & chronophages**

**Inefficaces ou partiels**

**Perfectibles ou obsolètes**

# Se préparer à l'audit de renouvellement

## 2. Faire un point objectif sur les process de votre organisme

**Echantillonnez vos actions les plus représentatives de votre activité**

**Associez vos équipes à la réflexion**

**Basez-vous sur les retours de vos parties prenantes**

# Se préparer à l'audit de renouvellement

## 3. Listez tous les faits marquants intervenus sur la période

- [ ] Nouvelles prestations ? Nouvelle modalité ? Nouvelles catégories d'action ?
- [ ] Ajout au catalogue de formations RS ou RNCP ?
- [ ] Fluctuations de CA, de volume d'activité
- [ ] Nouveaux intervenants internes ou externes ?
- [ ] Accueil de personnes en situation de handicap ?
- [ ] Modifications logistiques ou techniques : locaux, logiciels, matériel, etc.

Tous ces changements peuvent avoir un impact sur le périmètre de votre certification, sur le nombre d'indicateurs audités, les obligations spécifiques ou Nota bene à prendre en compte.
Cette liste vous sera donc également utile pour préparer la réunion d'ouverture de votre audit de renouvellement car ce sont des questions que votre auditeur vous posera.

# Se préparer à l'audit de renouvellement

## 4. Modifiez et améliorez vos process si nécessaire

**Moins de documents pour une même conformité**

**Mise à jour en fonction de votre réalité et du guide de lecture en vigueur**

**Notez les modifications dans votre plan d'action et d'amélioration (Ind. 32)**

# Les points de vigilance et astuces à retenir

# Les points de vigilance

## Le logo Qualiopi et le certificat

- **Vérifiez comment vous avez utilisé le logo Qualiopi :**
  - Avez-vous fait figurer sous le logo, la mention des catégories d'action pour lesquelles vous êtes certifié en respectant la charte ?
  - Le logo n'est-il utilisé que sur des supports associés à votre organisme et non à une prestation ou à une action en particulier ?
- **Vérifiez l'affichage du certificat Qualiopi :**
  - Avez-vous affiché votre certificat Qualiopi en vigueur sur votre site internet et dans vos locaux ?

# Les points de vigilance

## Les indicateurs non-audités en surveillance

EN JAUNE : LES INDICATEURS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES AUX OPACS QUI ÉTAIENT NOUVEAUX ENTRANTS LORS DE L'AUDIT INITIAL

| CATÉGORIES D'ACTION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BILAN DE COMPETENCES | X | X | | X | X | X | | | X | X | X | X | | | | | X | X | X | | X | X | X | X | X | X | X | | | X | X | X |
| VAE | X | X | | X | X | X | | | X | X | X | X | | | | X | X | X | X | | X | X | X | X | X | X | X | | | X | X | X |
| ACTIONS DE FORMATION | X | X | | X | X | X | | X | X | X | X | X | | | | | X | X | X | | X | X | X | X | X | X | X | | | X | X | X |
| OF + AFEST | X | X | | X | X | X | | X | X | X | X | X | | | | | X | X | X | | X | X | X | X | X | X | X | X | | X | X | X |
| OF avec formations certifiantes | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | X | X | X | X | | X | X | X | X | X | X | X | | | X | X | X |
| OF avec alternance | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | X | X | X | X | | X | X | X | X | X | X | X | X | | X | X | X |
| APPRENTISSAGE | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

# Les points de vigilance

## Le traitement efficace des non-conformités relevées précédemment

### NON-CONFORMITÉ MINEURE

**Des non-conformités mineures ont été relevées lors de l'audit précédent ?**

- Avez-vous mis en œuvre le plan d'action présenté à l'auditeur sous 6 mois ?
- Pouvez-vous démontrer ce délai ?

- Avez-vous vérifié l'efficacité de ces actions ?
- Avez-vous mis en place des actions préventives pour éviter ce type d'incident ?

### NON-CONFORMITÉ MAJEURE

**Des non-conformités majeures ont été relevées lors de l'audit précédent ?**

- Avez-vous mis en œuvre de façon durable les actions présenté à l'auditeur ?

- Avez-vous vérifié l'efficacité de ces actions ?
- Avez-vous mis en place des actions préventives pour éviter ce type d'incident ?

# Les points de vigilance

## L’incidence des nouveautés du Guide de lecture

### Nota Bene :

La version 8 du Guide de lecture introduit ou modifie des Nota Bene.
Ils viennent apporter des précisions bienvenues sur certaines notions floues jusqu’ici.

### Obligations spécifiques :

Elles ciblent une catégorie ou une typologie d’action en particulier.
Si vous êtes concerné par cette catégorie ou typologie, cette obligation est **tout aussi importante** que l’indicateur lui-même.
L’auditeur prêtera une attention particulière au respect de cette obligation spécifique qui devra être relevée dans son rapport.

On notera que dans la version 8 du Guide de lecture, de nombreuses obligations spécifiques ont été ajoutées à destination des organismes dispensant des **formations certifiantes qui ici incluent les formations inscrites au RNCP et au RS**.
Ces obligations ont été également renforcées pour les **CFA**.

### Niveau attendu :

il vient apporter une **précision** sur la compréhension de l’indicateur et le **niveau d’exigence** qui lui est associé.
Là aussi **chaque mot compte**. Les modifications apportées par la version 8 du guide se logent **majoritairement ici**.

# Les points de vigilance : indicateurs 30, 31 et 32

## Le traitement des réclamations, aléas / dysfonctionnements et suggestions

- ☐ Réalisation des enquêtes de satisfaction bénéficiaires, formateurs, clients et financeurs à fréquence définie
- ☐ Prise en compte du retour de ces enquêtes de manière systématique et preuve des actions menées
- ☐ Process de collecte et de traitement des **réclamations** incluant la trace de la réponse au réclamant et des actions correctives ou préventives menées en conséquence
- ☐ Process de traitement des **aléas et dysfonctionnements** et preuve des actions correctives et préventives
- ☐ Process de traitement des **suggestions d'amélioration** et **opportunités** détectées par vos soins et preuve des actions correctives et préventives

# Les points de vigilance : Ind. 4, 6, 10 et 26

## La prise en compte du handicap en formation

La prise en compte du handicap est centrale dans le référentiel. La V8 a renforcé et précisé encore cette notion.

<u>Ce que vous devez retenir</u> :

- ☐ Handicap ne signifie pas mobilité réduite uniquement.
  On parle de tout type de handicap, visible ou non, moteur, visuel, auditif, maladie invalidante, troubles Dys, etc.

- ☐ Vous devez systématiquement poser la question de la présence d'un bénéficiaire PSH à vos commanditaires ou bénéficiaires eux-mêmes et tracer cette réponse (ind. 4)

- ☐ Même si cette situation ne se présente pas souvent, il est important de l'envisager et de prévoir a minima vos **possibilités de compensation** via un document dédié. Car dès que vous accueillerez une PSH cela deviendra une exigence : "Obligation spécifique : prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des prestations." (Ind. 6 et 10)

- ☐ Pour cela, mettez à jour **la liste de vos partenaires handicap** et effectuez une veille sur la thématique et mettez à jour les compétences de votre référent handicap (ind. 26)

# Les points de vigilance : indicateurs 21 et 22

## La détermination, le suivi et l'évaluation des compétences des intervenants

Depuis votre dernier audit, la liste de vos intervenants a peut-être évolué.
En tous les cas, il vous est demandé de "déterminer, mobiliser et évaluer" la compétence de chacun de vos intervenants internes ou externes, en correspondance aux prestations que vous dispensez.

- ☐ Avez-vous défini pour chaque intervenant les compétences attendues pour sa fonction ou prestation et mis en correspondance son propre profil ?
- ☐ Avez-vous tracé la preuve de ses compétences et leur mise à jour ? (CV, diplômes, attestations, plan de développement des compétences...)
- ☐ Avez-vous évalué chacun de vos intervenants internes et externes et tracé cette évaluation ?

# Les points de vigilance : indicateur 27

## La vérification du respect des exigences de Qualiopi par les sous-traitants

Cet indicateur est souvent négligé ou mal géré par les certifiés.

Il vous faut démontrer “les dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel par le sous-traitant ou le salarié porté.”

Indiquer dans le contrat de sous-traitance que l’intervenant s’engage à respecter les exigences du référentiel et de guide de lecture dans sa version en vigueur est un bon début, voire un incontournable.

Mais il faudra que vous puissiez démontrer que vous avez vérifié que cette obligation est respectée.
Cette vérification peut être intégrée aux critères d’évaluation de vos sous-traitants (cf. ind. 21). Vous pouvez également organiser annuellement une réunion portant sur la qualité, les retours de vos parties prenantes et votre démarche d’amélioration continue et à cette occasion y inviter vos sous-traitants (n’oubliez pas dans ce cas la feuille d’émargement).

# Les points de vigilance : indicateurs 23, 24 et 25

## La réalisation de la veille et son exploitation

La réalisation de la veille et son exploitation est très souvent une source de non-conformité.

Pour vous aider, n'hésitez pas à visionner le Replay du webinaire enregistré sur cette thématique.

- [ ] Avez-vous réalisé une veille suffisamment fournie sur chacune des thématiques ?
- [ ] Avez-vous diffusé votre veille légale et règlementaire en interne ?
- [ ] Avez-vous pris des décisions d'exploitation pour chacune des thématiques de veille ?
- [ ] Avez-vous tracé les contenus, actions d'exploitation et preuves de ces actions dans un support dédié ?

# Les points de vigilance : indicateurs 23, 24 et 25

## Exemple de plan d'actions et d'exploitation

| Titre | Source | Date | Catégorie | Action à mener | Date de l'action | Statut de l'action | Fichier |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Enquête sur les 5 compétences qui feront la différence d'ici à 2030** | Les Echos Start | 08/04/2024 | Métiers et compétences | Identification des 5 compétences recherchées pour création de projets de formation. | 24/04/2024 | En cours | |
| **Webinaire : Les différences des dys : une chance pour tous !** | Ed Tech Grand Ouest | 01/02/2024 | Handicap | Webinaire suivi par la référente handicap pour identifier des pistes de compensation des troubles Dys. Mise à jour de notre process handicap. | 08/02/2024 | Réalisée | |
| **SCÉNARISER SA FORMATION : UN KIT ET UNE MÉTHODE DE SCÉNARISATION "À LA CARTE"** | DRANE PACA | 13/03/2024 | Pédagogique et technologique | Kit utilisé pour revoir nos scenarii pédagogiques | 01/04/2024 | Réalisée | |
| **Guide juridique 2024 « Remplir le bilan pédagogique et financier : mode d'emploi »** | Centre Inffo | 08/04/2024 | Légale et réglementaire | Guide utilisé pour préparer notre BPF | 02/04/2024 | Réalisée | |
| **Report du délai de transmission du BPF** | Centre Inffo | 27/03/2024 | Légale et réglementaire | Information transmise à ma comptable pour report du délai de dépôt du BPF au 31 mai 2024 | 27/03/2024 | Réalisée | |

© PADEX - VEILLE FORMATION

# En résumé : Les astuces à retenir

TIPS

**N'ATTENDEZ PAS L'APPROCHE DE VOTRE AUDIT DE RENOUVELLEMENT POUR VOUS Y PRÉPARER !**
Cette préparation sera efficace et source de progrès pour votre organisme si elle débute dès après l'audit de surveillance, avec des échantillonnages réguliers de vos actions.

**RELISEZ VOS RAPPORTS D'AUDIT**
Lisez attentivement le deux derniers rapports d'audit. Les preuves relevées par l'auditeur pour chaque indicateur sont une mine d'information pour préparer votre audit de façon structurée.
Les documents à présenter sont-ils les mêmes aujourd'hui et sont systématiquement présents pour chacune de vos actions.

**LISTEZ CE QUI A CHANGÉ DANS VOTRE ORGANISME**
Listez tous les changements intervenus dans votre organisme pendant l'intervalle depuis le dernier audit et mesurez leur impact. Avez-vous pris en considération tous ces changements dans vos process actuels ?

**MESUREZ LES IMPACTS DES MODIFICATIONS REGLEMENTAIRES**
Prenez en compte les changements réglementaires intervenus depuis votre dernier audit : arrêté du 31 mai 2023, Guide de lecture V8 et V9, modifications autour du CPF, du BC et de la VAE, etc.
Quels impacts ont-ils sur votre organisme et sur vos réponses aux indicateurs ?

# En résumé : Les astuces à retenir

TIPS

**VERIFIEZ QUE VOUS AVEZ UNE PREUVE TANGIBLE POUR CHAQUE INDICATEUR ?**

Lorsque vous préparez chaque indicateur demandez-vous si vous avez systématiquement une preuve tangible, donc le plus souvent écrite à présenter. Cela peut être la même pour plusieurs indicateurs. Si ce n'est pas le cas, alors il manque un élément de preuve. L'auditeur ne peut se fonder uniquement sur votre bonne foi.

S'il manque un ou plusieurs éléments qui auraient dû être antérieurement présents, notez cette erreur dans vos dysfonctionnements (ind. 31) et mettez immédiatement en place une action corrective voire préventive.

**SIMPLIFIEZ AU MAXIMUM VOS PROCESS**

Prenez le temps de repenser vos process pour repartir sur une démarche saine et efficace qui permettra de ne pas vous épuiser et épuiser vos équipes.

N'hésitez pas à associer vos équipes à cette réflexion. Elles seront d'autant plus impliquées.

**CHANGEZ VOTRE REGARD SUR QUALIOPI**

Le début de ce second cycle est l'occasion rêvée de changer votre regard sur Qualiopi et de transmettre ce changement à vos équipes. Voir la certification comme un outil de progrès, d'amélioration, de remise en question positive, permet de s'y intéresser avec une plus grande motivation.