



**Votre interlocuteur
formation et apprentissage**





Guide QUALIOPI



Les incontournables

Cadre réglementaire

Qualiopi

- [Loi «Pour la liberté de choisir son avenir professionnel» du 05 septembre 2018, article 6](#)
 - **Obligation de certification qualité pour les organismes de formation souhaitant faire financer leurs formations par des fonds publics ou mutualisés d'ici à 2022**
 - [Modifiée par Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle](#)

- **REFERENTIEL NATIONAL QUALITE**
 - [Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle](#)
 - [Décret n°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences](#)

- **CERTIFICATION**
 - [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](#)
 - [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](#)
 - [Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle](#)

Guide de lecture

Il mentionne pour chaque indicateur

- le niveau attendu du prestataire pour valider l'indicateur ;
- des exemples d'éléments de preuve ;



Téléchargeable sur le [site](#) du Ministère du travail

Logo Qualiopi



Cadre de la certification

Qualiopi

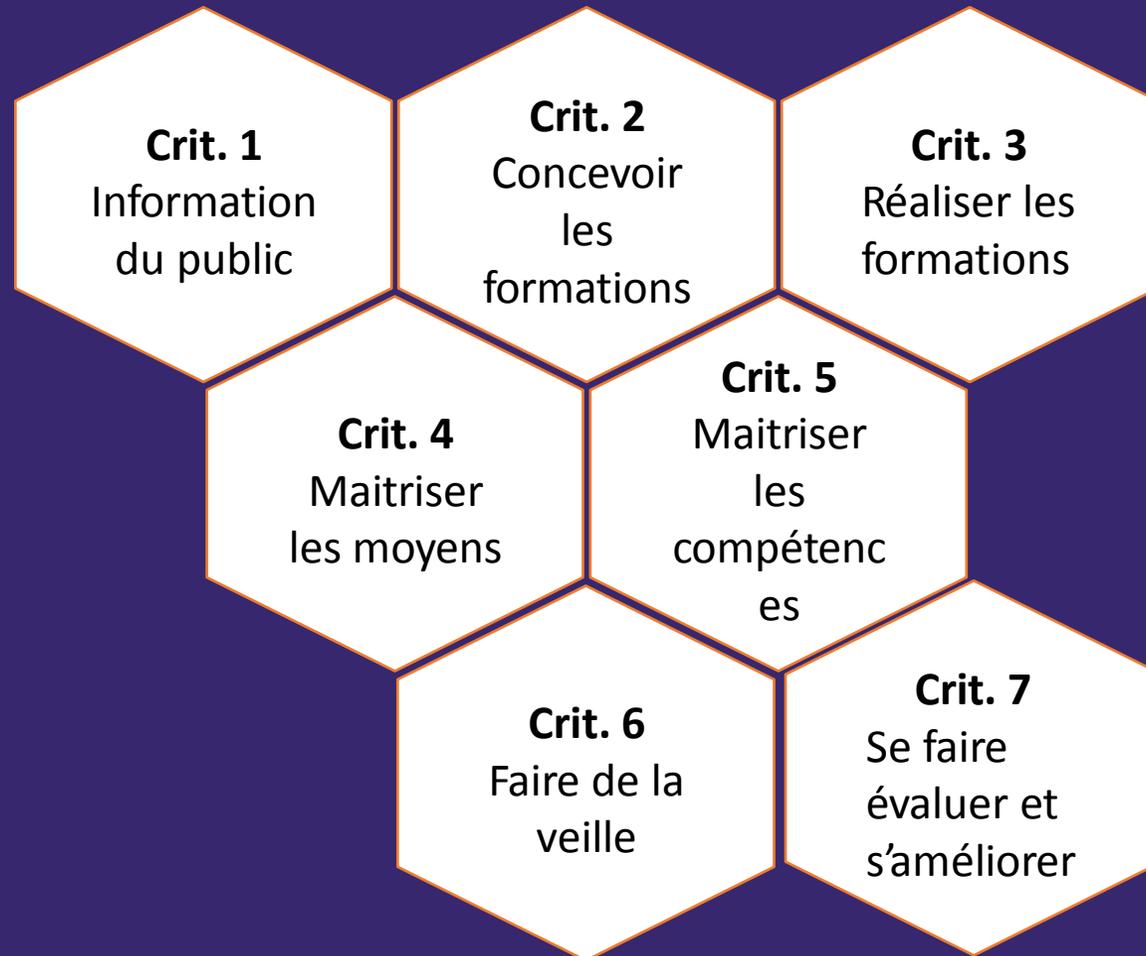
- Pour avoir accès à des marchés financés par des fonds publics ou mutualisés
- Quelles sont les types d'actions concernées :
 - Action de formation
 - Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)
 - Bilan de compétences
 - Actions de formation par Apprentissage

7 critères déclinés en 32 indicateurs

- ❑ 22 indicateurs communs
- ❑ 10 indicateurs spécifiques

Type d'actions	Indicateurs communs	Indicateurs spécifiques									
		3	7	8	13	14	15	16	20	28	29
Actions de formation	22	x	x	x	x			x		x	
VAE		x						x			
Bilan de compétences											
CFA		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

7 critères du référentiel national qualité



Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

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.

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

Lorsque le prestataire met en oeuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

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

Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.

Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en oeuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

Lorsque le prestataire met en oeuvre 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.

Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.

Le prestataire met en oeuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.

Le prestataire décrit et met en oeuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

Le prestataire met en oeuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.

Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.

Lorsque le prestataire met en oeuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en oeuvre

Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).

Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).

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

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.

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en oeuvre les prestations

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

Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

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

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

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

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

Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

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

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

Le prestataire met en oeuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Le prestataire met en oeuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Le cycle de certification

Qualiopi

Les phases du cycle de certification

Si certification obtenue
avant le 1/01/2021

Si certification obtenue
après le 1/01/2021

Audit initial



Audit
surveillance



Audit
renouvellement

Entre le 14^{ème} et le 28^{ème} mois

Entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois

4 ans

3 ans



- **Audit initial** sur site

- **i** possible à distance – jusqu’au 31/12/2021

- **Audit de surveillance** : à distance sauf dans certaines

- **i** situations ou si l’audit initial a été réalisé à distance il devra être fait sur site

La durée de l'audit est définie dans [l'Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées](#)

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
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	

en fonction :

- Chiffre d'affaires
- Des catégories d'action(s) de formation visée(s) à la certification
- Du nombre de site(s) concerné(s)
- [De la présence d'une certification/ label référencée CNEFOP](#)

- Les organismes disposant d'une certification ou d'une labellisation reconnue par le CNEFOP active au moment de sa demande de certification dispose d'une durée d'audit aménagée pour l'audit initial.

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
Initial	CA < 750 000 €	0,5 jr	+ 0 jr	+ 0 jr	+ 0 jr	+ 0,5 jr	+ 0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €		+ 0,5 jr	+ 0,5 jr	+ 0,5 jr	+ 0,5 jr	

- L'audit ne concerne alors que sur les indicateurs suivants :

Indicateurs communs

1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32

Indicateurs spécifiques

tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent au prestataire

Les certificateurs

Organisme accrédité par le COFRAC ou autorisé
Liste disponible sur le [site](#) du
Ministère du travail.

Une instance de labellisation
reconnue par [France
Compétences](#)

- Planification de l'audit
- Réalisation de l'audit
 - Réunion d'ouverture
 - Audit du référentiel
 - Réunion de clôture
- Rapport d'audit
- Levée des éventuels écarts
- Prise de décision du certificateur

- Les audits à distance suivent les mêmes étapes que les audits sur site (réunion d'ouverture, audit, réunion de clôture,...)
- La différence réside dans l'utilisation d'outil de connexion à distance : visioconférence et/ou appels téléphoniques.

Une non-conformité est écart par rapport à un indicateur du référentiel.
L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité.

▪ **Non-conformité mineure :**

Respect partiel de l'attendu afférent à l'indicateur.

- Le plan d'action établi pour lever la non-conformité devra être mis en œuvre dans un délais de 6 mois.
- La vérification de sa mise en œuvre sera faite à l'audit suivant.
- Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle sera requalifiée en non-conformité majeure

▪ **Non-conformité majeure**

Peut-être prononcée lorsque l'attendu n'est pas du tout respecté. Attention certains indicateurs donnent lieu qu'à des non-conformités majeures

- la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois.

≥ 5 non-conformités mineures => 1 non-conformité majeure