



[Webinaire du jeudi 9 juillet 2020](#)  
[FAISONS LE POINT AVEC LA DGEFP](#)

Entretien avec  
**Stéphane RÉMY**

Sous-directeur des politiques de formation et du contrôle  
à la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP)



**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Avec [Jacques Abécassis](#) de [LUCID](#) et [Michel Baujard](#) de [CFS PLUS](#)

## TRANSCRIPTION INTÉGRALE

**PARTIE 1 : GENÈSE DU NOUVEAU DISPOSITIF DE CERTIFICATION QUALITÉ**

DÉCRET [2015-790](#)

DÉCRETS [2019-564](#) ET [2019-565](#)  
ARRÊTÉ [17 DU 6 JUIN 2019](#)

53 CERTIFICATIONS QUALITÉ, OPTIONNELLES



Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles

RÉFÉRENCEMENT OBLIGATOIRE\*



48 000 PRESTATAIRES RÉFÉRENCÉS  
DONT 7 000 CERTIFIÉS CNEFOP

UNE CERTIFICATION NATIONALE UNIQUE OBLIGATOIRE\*  
UN RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ  
DES CERTIFICATEURS ACCRÉDITÉS PAR LE COFRAC  
DES LABELLISATEURS VALIDÉS PAR FRANCE COMPÉTENCES

UNE MARQUE DÉPOSÉE  
UNE CHARTE D'USAGE DE LA MARQUE



processus certifié

3/19

\* OBLIGATOIRE POUR LA RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE DE FINANCEMENT PUBLIC OU PARITAIRE

**Michel Baujard (MB) :**

Bonjour à tous ! Vous êtes plus de 700, bientôt 750 connectés, merci à tous et à toutes ! Cet après midi, avec mon ami Jacques Abécassis, nous avons le plaisir et l'honneur d'accueillir Stéphane Rémy, qui est sous-directeur des politiques de formation du contrôle à la DGEFP. Avec lui, nous allons faire le point sur la certification Qualiopi, qui fête son premier anniversaire. Nous évoquerons tout d'abord la genèse de cette certification unique : pourquoi et comment est-elle née ? Nous ferons ensuite un état des lieux sur le nombre de prestataires certifiés, le nombre de certificateurs et le volume de prestataires restant à certifier. Nous reviendrons aussi sur les non-conformités les plus courantes ainsi que celles qui peuvent éventuellement poser question. Enfin, nous nous interrogerons sur les évolutions prévisibles de cette certification et de ce référentiel.

Je donne la parole à Stéphane pour qu'il se présente avant d'attaquer la première partie.

**Stéphane Rémy (SR) :**

Merci de votre invitation ! Je pense que c'est une bonne occasion de faire le point sur cette démarche qualité avec un nouveau cycle juridique et pratique qui a été porté par l'article 6 de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel mais qui vient consolider une démarche qui a été engagée en 2014 puis avec le décret du 30 juin 2015, qui est toujours d'actualité.

Jusqu'à l'entrée en vigueur de l'obligation de certification Qualiopi, nous avons encore ce cadre qualité qui est utilisé, qui nous est commun et qui permet déjà à un certain nombre d'organismes de formation de répondre aux critères du cadre actuel. La qualité n'est pas un sujet nouveau en soi ; on pourrait remonter bien en amont avec différentes tentatives menées pour essayer de structurer une approche plus qualitative de la formation et une approche moins fiscale, mais les choses n'ont pas vraiment abouti. Avec la loi de 2014 et le décret de 2015, pour la première fois, une vraie dynamique s'est engagée autour de ces questions, et je crois que la majorité des acteurs de l'écosystème en ont conscience. C'est une dynamique qui appelle aussi à en tirer les enseignements, et c'est ce que l'on a essayé de faire avec la loi du 5 septembre 2018, par le biais du groupe de travail qui a construit le référentiel pour progresser.

Nous sommes toujours dans cette stratégie d'amélioration continue de l'offre de formation, qui doit s'adapter ; on l'a évidemment particulièrement observée et mise en oeuvre lors de l'épisode Covid. Nous avons également essayé de capter cette nécessité de faire face aux innovations pédagogiques et technologiques. C'était déjà embarqué dans le référentiel, et la période de confinement puis de déconfinement que l'on vit est venue mettre un coup de projecteur et d'accélérateur sur cette nécessité absolue pour l'offre de formation d'être toujours en capacité d'adaptation, y compris pour les CFA, qui ont, avec l'offre de formation d'une manière générale, continué à mettre en oeuvre des solutions pour assurer une continuité pédagogique.

La genèse de Qualiopi est donc ancienne. Elle a ainsi connu un premier cycle avec le décret du 30 juin 2015, et un nouveau cycle s'est engagé avec la loi du 5 septembre 2018. Son échéance a été reportée, vous le savez, au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

**MB :**

Le support de présentation nous explique en effet que nous sommes passés du décret de 2015 avec ses six critères aux deux décrets de 2019 avec les sept critères du référentiel de certification, à savoir les six critères de 2015 et un critère supplémentaire. Par ailleurs, le référentiel de certification est un référentiel unique, à la différence des 53 certifications et labels inscrits sur la liste du CNEFOP. Ces référentiels étaient enfin une option, tandis que la certification Qualiopi n'est plus une option mais une obligation.

**Jacques Abécassis (JA) :**

Il est tout de même important de préciser que cette obligation ne s'applique que si on entend bénéficier de fonds publics, des fonds issus des opérateurs de compétences, des Transitions Pro... La certification Qualiopi est un repère, une référence mais l'obligation porte sur les prestataires qui contractualisent avec des financeurs publics ou paritaires, notamment ceux qui gèrent les fonds mutualisés. C'est important de rappeler qu'on peut choisir de ne pas être certifié Qualiopi à condition de ne pas solliciter les fonds dont vient de parler Stéphane.

**MB :**

Tout à fait ; d'ailleurs, la petite étoile qui figure sur cette diapositive <sup>1</sup> précise que c'est obligatoire pour les prestataires dont les clients demandent des financements. S'ils ne sollicitent pas de financements publics ou paritaires, le prestataire n'a pas d'obligation d'être référencé auprès du Datadock ni d'être certifié Qualiopi.

**SR :**

Suite à l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2020, l'échéance de certification qualité dont on a rappelé qu'elle est obligatoire pour tous ceux qui contractualisent avec des financeurs publics (Pôle emploi, Régions, État, Caisse des Dépôts et Consignations), un opérateur de compétences, une AT-Pro ou l'Agefiph est reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2022, car l'échéance était initialement fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

**MB :**

Stéphane, pouvez-vous nous raconter l'histoire de la rédaction du référentiel ? Est-ce que des professionnels y ont participé ou bien la DGEFP l'a-t-elle rédigé seule ? Par ailleurs, pourquoi y a-t-il une marque Qualiopi, et pourquoi cette marque a-t-elle été déposée ? Je pense que c'est intéressant de comprendre cette marque et le sens de cette marque, qui comporte la mention « *processus certifié* ».

**SR :**

Nous avons vu dans le slide précédent que 53 certifications et labels préexistaient. La rédaction du référentiel est l'issue d'un travail collectif avec des représentants des financeurs et des partenaires sociaux. Il y avait ainsi des représentants du GIE Datadock, des représentants de l'offre de formation (la FFP, le Synofdes) et de l'Agefiph. Il y a eu des réunions thématiques avec des représentants de la VAE, des bilans de compétences, des travailleurs indépendants, notamment avec le SYCFI. L'ensemble des parties prenantes étaient donc représentées. Il y avait aussi des représentants de certificateurs, et le COFRAC a participé à certaines séances de travail. C'est tout ce collectif qui a conduit à l'élaboration de ce référentiel national, qui a été porté par voie réglementaire dans le cadre du décret du 6 juin 2019.

L'idée était d'avoir une visibilité accrue vis-à-vis des des bénéficiaires et du grand public. Je rappelais à l'instant l'intitulé de la loi du 5 septembre 2018, qui est « *La liberté de choisir son avenir professionnel* ». Avec la mise en place du Compte Personnel de Formation monétisé, il était également important qu'on ait en face de cette autonomie, cette liberté des individus, une garantie de qualité des prestataires qui déposent leur offre<sup>2</sup>. Par conséquent, [ce référentiel unique a été créé] pour donner une illustration, du sens mais aussi la visibilité recherchée à travers cette certification, face à des dépenses individuelles mais aussi à des démarches qui sont de plus en plus autonomes.

---

<sup>1</sup> Page 3 du support de présentation

<sup>2</sup> Sur la plateforme EDOF, qui alimente l'application et le site Mon Compte Formation.

C'est important aussi que l'offre de formation soit rendue lisible pour tout un chacun, et nous poursuivons ainsi depuis quelques années maintenant cet objectif de plus grande lisibilité. Une amélioration de la prestation en tant que telle est aussi visée. La notion de processus est elle aussi importante parce qu'on cherche aussi à mesurer l'impact de ces actions de formation par rapport à des besoins d'entreprises, des besoins de territoires, et on a ainsi cet objectif d'aller vers plus d'efficacité dans la réponse aux besoins exprimés.

C'est important d'évoquer la marque et la signature avec cette notion de processus car elle traduit une évolution majeure au regard du système de critères, qui est toujours d'actualité, qui cherche à vérifier la capacité des prestataires de formation à dispenser des actions de qualité. En effet, les membres du groupe de travail trouvaient que l'on se situait trop dans l'amont, dans la capacité, alors qu'il fallait davantage s'intéresser au processus de délivrance des actions de formation. Le cahier des charges du référentiel a été conçu sur un mode « processus » et non sur une logique de « capacité à », et c'est important de le souligner. *In fine*, il y a l'action elle-même, la qualité intrinsèque des actions, ce qui est toujours une affaire compliquée parce qu'elle est aussi dépendante de l'investissement du stagiaire et du bénéficiaire de la formation. Il est normal que l'on s'y intéresse, et que les financeurs s'y intéressent aussi en termes de rapport coût/efficacité. Un engagement national majeur a été pris sur le plan financier en matière de formation, et il est normal que l'on rende compte de l'efficacité de ce qui est fait en matière de formation.

**JA :**

Je peux presque en témoigner en quelque sorte dans la mesure où la DGEFP a eu la gentillesse de m'inviter à participer à ces travaux, à l'époque où j'étais Directeur général adjoint de l'ISQ-OPQF. J'ai pu voir que la consultation était très large, au point même qu'on ne bougeait pas un petit doigt sans avoir consulté l'ensemble des parties prenantes. Tout le monde a pu donner son point de vue. Je crois que c'est important de le rappeler parce qu'on peut lire parfois sur les réseaux sociaux des messages ambigus de personnes qui sont en réalité mal informées. Je me souviens de la première date de livraison du référentiel qui avait été annoncée, et l'écart avec la date réelle de finalisation plusieurs mois plus tard. Ce fut un gros travail qui a été fait avec une vraie écoute de nos interlocuteurs et une capacité à comprendre. Plusieurs réformes en arrière, on se plaignait de parler à des personnes qui ne comprenaient pas tout à fait ce qu'était l'activité d'un organisme de formation, mais surtout leur diversité entre l'indépendant et les très gros organismes internationaux. Je ne sais pas si c'était vrai dans le passé, mais en tout cas, je peux témoigner que pour cette fois, on a en face de nous des personnes qui comprenaient très bien ce dont nous parlions, au point même que parfois, lorsque certains intervenants tentaient une petite manipulation, ils étaient très aimablement rappelés à l'ordre par la DGEFP, qui savait très bien comment cela se passait et qui les dissuadait de raconter des histoires. Ce référentiel et ces sept critères sont donc nés d'une réelle concertation. C'est un instrument qui appartient à l'ensemble de l'écosystème, et non quelque chose qui serait une décision unilatérale de l'État. Cela se ressent dans l'utilisation lorsque l'on commence à pratiquer un peu ce référentiel.

Je voulais insister sur le fait que ce n'est pas par hasard que le logo comporte la mention « processus certifié ». On est dans une certification de processus, pas dans une logique de contrôle réglementaire.

**MB :**

Le Ministère du Travail de l'emploi et de l'insertion, qui est le nouveau nom du Ministère du Travail est le propriétaire de la marque. Par ailleurs, le COFRAC (comité français d'accréditation) accrédite les organismes certificateurs, et France Compétences valide des organismes labellisateurs. Stéphane va nous expliquer la différence entre certificateur et labellisateur.

**JA :**

Stéphane, il faut également rappeler, et tu le diras mieux que moi, que lorsqu'on a la certification Qualiopi dès aujourd'hui, on est réputé être conforme au décret de 2015 par rétroaction.

## PARTIE 2 : ÉTAT DES LIEUX

AUTEUR DU RÉFÉRENTIEL  
PROPRIÉTAIRE DE LA MARQUE

**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

ACCREDITATION  
DES ORGANISMES CERTIFICATEURS

**cofrac**

CERTIFICATION  
DE PRODUITS  
ET SERVICES

VALIDATION  
DES ORGANISMES LABELLISATEURS

**FRANCE  
compétences**

FINANCEURS EXIGEANT QUALIOPi  
À PARTIR DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2022

AFIDAS, ATLAS, EP+, AKTO, OCAPIAT, OPCO 2i, OPCO Commerce, OPCO Construction, OPCO Mobilités, OPCO Santé, UNIFORMATION Cohésion sociale, GROUPE Caisse des Dépôts, pôle emploi, agefiph, TRANSITIONS PRO

5/19

### SR :

Je souhaiterais faire deux observations sur la forme au sujet des financeurs qui exigeront la certification Qualiopi à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Il manque en effet sur la diapositive les associations de transition professionnelle. Enfin, l'État peut aussi être un financeur de formations.

Le COFRAC est l'instance nationale unique d'accréditation en France, comme c'est le cas dans d'autres pays européens, comme le DAX en Allemagne par exemple.

On parle d'organismes de labellisation, d'instances de labellisation pour être précis, qui ont fait l'objet d'une reconnaissance par France Compétences. Les sept instances de labellisation ont été reconnues pour trois ans. Elles peuvent également délivrer la certification Qualiopi dans le cadre défini par France Compétences. La particularité de ces instances est qu'elles intègrent une autorité administrative dans le processus de délivrance, et qu'elles n'étaient pas en capacité d'être dans les canons de la norme ISO 17065, qui est la norme d'accréditation qui a été retenue. Il s'agit d'une norme internationale de processus sur laquelle le COFRAC s'appuie pour accréditer ou accorder des autorisations provisoires d'accréditation aux organismes candidats. Un certain nombre de ministères sont porteurs de labels et ne peuvent pas s'inscrire dans le cadre défini par le COFRAC. Il était donc important que l'on puisse reconnaître ces spécificités avec des règles définies en amont par France Compétences pour que les candidats puissent se manifester ; sept d'entre eux ont été retenus.

**MB :**

Est-qu'une entreprise privée peut s'adresser à un labellisateur plutôt qu'à un certificateur, ou est-ce que le label est réservé à certains organismes ?

**SR :**

Cela peut se produire si on est par exemple une auto-école, car on peut aller voir le label du Ministère de l'Intérieur, mais un labellisateur est reconnu comme s'adressant à un certain nombre d'organisations sur ce type d'intervention et de prestation. On peut citer également le label Français Langue Étrangère, le label Éduform de l'Éducation nationale, le label Certif'LR, le label APP (Ateliers de Pédagogie Personnalisée), la Fédération Nationale des Centres de Bilans de Compétences et le réseau des écoles de la deuxième chance. On se situe donc sur des périmètres extrêmement circonscrits et très précis.

**MB :**

Nous allons maintenant faire un état des lieux du nombre d'organismes certifiés et du nombre de prestataires restant à certifier tout en comparant ces données avec le nombre d'organismes « datadockés » et le nombre d'organismes titulaires d'une certificat ou d'un label reconnu par le CNEFOP. On lit en effet beaucoup sur les réseaux sociaux que « *la certification Qualiopi a été mise en place pour éliminer les petits organismes, et qu'il ne restera plus que 3000 ou 4000 prestataires de formation* » alors qu'il y a 94 000 structures qui ont un numéro de déclaration d'activité.

**SR :**

À l'heure actuelle, on compte plus de 4000 organismes qui sont certifiés Qualiopi, ou qui sont en cours de certification, c'est-à-dire qui ont signé un contrat avec un organisme certificateur. Il y en aura donc évidemment beaucoup plus au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Il est difficile d'estimer le nombre de prestataires restant à certifier, mais on sait par exploitation des bilans pédagogiques et financiers que renseignent les prestataires de formation qu'il y a entre 36 000 et 40 000 organismes qui déclarent travailler avec des fonds publics ou avec des fonds mutualisés. Cette estimation est donc un point de repère. Il ne faut pas oublier qu'il y a aussi des organismes qui disparaissent et d'autres qui arrivent sur le marché, qui reste évidemment ouvert.

En ce qui concerne le référencement Datadock, les choses sont différentes parce que je pense que tout le monde a bien mesuré le fait qu'on était sur un système qui était centré sur l'évaluation des organismes de formation par les financeurs, et qui est toujours d'actualité. Jusqu'au 31 décembre 2021, ce sont en effet les financeurs qui évaluent la capacité des organismes de formation à dispenser des actions de qualité. De nombreuses réactions ont été exprimées à ce sujet en disant qu'il faudrait que ce soit d'autres tiers qui puissent intervenir pour réaliser cette évaluation plutôt que les financeurs eux-mêmes. Nous avons donc tiré cet enseignement pour faire appel à des certificateurs, dont c'est le métier et dont le professionnalisme et l'indépendance sont garantis par l'instance d'accréditation que représente le COFRAC, et à des labellisateurs.

Il s'agit ainsi d'une évolution majeure du système par rapport à l'outil Datadock et au système actuel de manière générale, avec un changement de logique, en passant d'une approche de « *capacité à* » à une logique de processus.

On parle beaucoup du Datadock, qui s'est assez largement imposé dans l'espace public. Il faut rappeler que c'est un outil qui a été mis en place par les anciens OPCA, les anciens Fongecif ainsi que la Région Normandie. Les OPCA, les Fongecif auraient très bien pu avoir un système d'évaluation qui leur était propre. Ils ont cependant choisi dans le cadre d'un GIE - qui porte l'outil Datadock - de pouvoir offrir cet outil en commun aux organismes de formation pour qu'ils n'aient pas à refaire la même démarche auprès de plusieurs opérateurs, ce qui est l'intérêt de l'outil Datadock. Il fonctionnera jusqu'à fin 2021. Le cadre actuel de la qualité de la formation professionnelle fonctionne via Datadock, mais aussi avec d'autres systèmes d'évaluation. Pôle emploi dispose de son système d'évaluation, les Régions ont le leur, l'Agefiph a le sien... Il y a eu bien évidemment des mises en cohérence de ces différents systèmes.

Il n'y a pas d'objectif d'éliminer les petits organismes de formation. On sait que le marché de la formation est aussi composé de travailleurs indépendants, de petites associations, et qu'il y a toujours cette crainte d'être soumis à des contraintes à des processus qui peuvent être difficiles ou coûteux. Nous essayons d'être attentifs à ces questions-là, et il n'y a pas de raison que ces structures ne soient pas en capacité, elles aussi, d'accéder à la certification. Il faut d'ailleurs noter que parmi les certificateurs, certains sont davantage spécialisés dans l'accompagnement des travailleurs indépendants.

**MB :**

Absolument ! J'accompagne en ce moment deux organismes de formation qui sont en train de se créer. Nous avons intégré Qualiopi dans la suite logique de la création de ces organismes, qui démontreront leur capacité à faire lors de leur audit initial. Ils devront ensuite démontrer ce qu'ils ont fait au cours de leur audit de surveillance, et que les processus ont bien été installés. Je rappelle également que des dispositions particulières sont prévues pour les nouveaux entrants, ce qui contrevient à la crainte d'éliminer les petits organismes de formation. Vous ne verrez par exemple nulle part indiqué qu'il faudrait un capital minimum pour créer un organisme de formation.

**JA :**

Il faut aussi rappeler à nos auditeurs que même si le coût de l'audit est un coût de droit privé (les certificateurs établissent le tarif qu'ils souhaitent), ce tarif est adapté en fonction du chiffre d'affaires, du nombre de sites et du nombre de catégories d'actions concourant au développement des compétences. Par conséquent, des organismes de formation qui démarrent leur activité ou qui ont une activité modeste, et donc un chiffre d'affaires réduit, auront un coût d'audit de certification qui est, me semble-t-il, tout à fait raisonnable.

Si je peux faire une confidence, les quelques petits organismes qui sont autour de moi et que je connais sentent - et c'est même une réalité pour certains - que malgré ce qui s'est passé récemment (la crise sanitaire, etc.), en utilisant la démarche qualité, ils sont en train d'augmenter leur chiffre d'affaires. Dans la mesure où le référentiel est conçu sur une approche de certification de processus, lorsque l'on se met dans les pas de l'amélioration du processus, on se rend compte qu'on améliore toutes les étapes de la prestation, et donc même la commercialisation. Avec le Datadock, on était obligé de se poser certaines questions, même si on était sur quelque chose de très différent, non pas sur le fond mais sur la forme. Avec Qualiopi, on voit vraiment - c'est en tout cas les témoignages que je recueille - une amélioration certaine et un développement pour ceux qui en avaient le plus besoin.

Par ailleurs, le métier de formateur n'est pas une profession réglementée, et il y a beaucoup d'acteurs, y compris dans des organismes de taille conséquente, qui ne sont pas à proprement parler des professionnels de la formation. Ce référentiel les aide à monter en professionnalisme, bien que cela ne signifie pas pour autant qu'ils n'étaient pas déjà compétents auparavant.

**MB :**

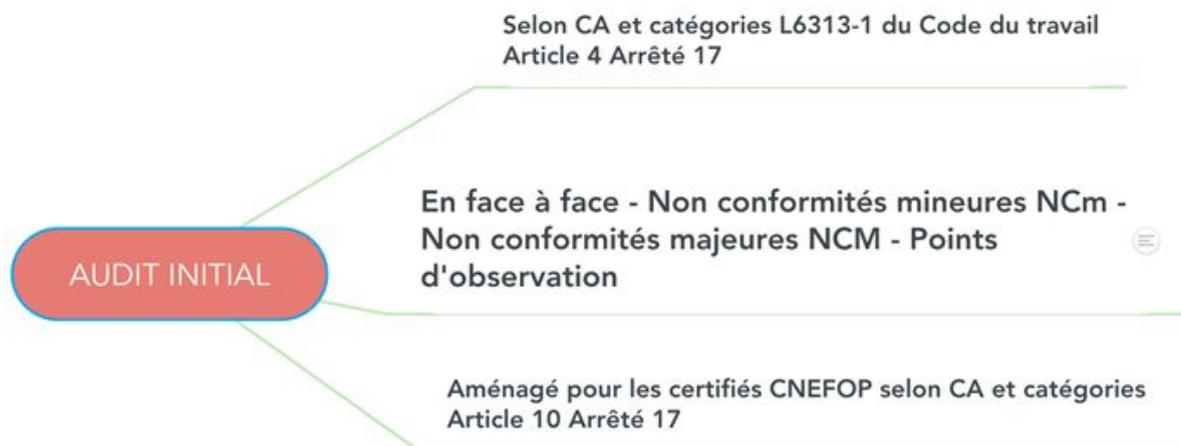
Combien de certificateurs existe-t-il aujourd'hui sur le marché de la formation professionnelle ? Est-ce qu'on peut s'attendre à en retrouver une quarantaine de certificateurs, ce qui était le cas du temps du CNEFOP ? Enfin, comment évalue-t-on les certificateurs ?

**SR :**

Il y a aujourd'hui 24 organismes certificateurs qui sont accrédités ou en cours d'accréditation par le COFRAC. Certains ont déjà eu la confirmation de leur accréditation. La liste des certificateurs est publique ; vous pouvez la trouver facilement et vous y référer. Le marché de l'accréditation est un marché libre. Il y a également sept instances de labellisation. Le COFRAC assure un rôle de régulation par rapport à l'intervention des certificateurs, qui sont tenus par le référentiel. Il y a ainsi un double étage entre l'accréditation, qui garantit l'indépendance et le professionnalisme du certificateur, et l'audit de certification du prestataire de formation par le certificateur.

Le guide de lecture est un document qui vient en appui du référentiel pour préciser les indicateurs, mais il n'est pas exhaustif. En effet, toutes les preuves apportées par les prestataires de formation doivent être accueillies favorablement à partir du moment où elles sont en capacité de répondre au niveau attendu de l'indicateur. L'organisme de formation peut aussi s'appuyer sur ce guide dans le dialogue qu'il peut avoir avec l'auditeur.

## PARTIE 3 : DÉROULEMENT DE L'AUDIT DE CERTIFICATION



### JA :

Il n'y a pas de dispositif d'évaluation de la satisfaction de l'audité en fin d'audit comme on le voit à la fin d'une formation. En revanche, il faut rappeler que lorsqu'un organisme de formation a une remarque à faire remonter à l'auditeur, voire au certificateur, il peut le faire, et ce sans besoin d'ouvrir formellement un litige. Il ne faut pas non plus hésiter à demander à mobiliser l'instance d'appel du certificateur, puisque tous les certificateurs doivent disposer d'une instance auprès de laquelle on peut adresser une réclamation si jamais on estime que l'audit ne s'est pas passé dans des conditions normales.

Certains organismes de formation rencontrent des problèmes avec des auditeurs qui vont avoir tendance à affirmer de manière un peu péremptoire des obligations qu'on ne retrouve pas dans le référentiel. Il peut donc y avoir un malentendu dans la conversation avec l'auditeur, mais il peut être réglé dans le temps de l'audit. Il faut en effet rappeler qu'un audit est d'abord une conversation au cours de laquelle on explique son processus pour montrer qu'on est conforme aux indicateurs et aux critères du référentiel.

**MB :**

Oui, c'est ça. Il faut que les audités sachent qu'ils peuvent aussi discuter certaines non-conformités qui peuvent paraître un peu curieuses, et nous vous proposons maintenant d'en étudier quelques-unes.

**JA :**

Est-ce que la DGEFP a eu des remontées positives de ce qui se passe pendant les audits ?

**SR :**

On a eu une période compliquée avec la Covid puisque les auditeurs n'ont pas pu se déplacer et les prestataires de formation ont dû fermer leurs portes au public le 16 mars au soir. Il y a donc eu un coup de frein à l'activité des certificateurs, comme dans d'autres secteurs et le sujet qualité n'y a pas échappé. De ce fait, les relations avec les certificateurs ont pu être du coup distendues, ou bien les rendez vous n'ont pas pu être pris comme prévu. Nous les avons vus, ou plutôt entendus, à deux reprises en organisant des réunions téléphoniques avec l'ensemble des certificateurs, dont quelques nouveaux.

On voit les tendances sur les indicateurs qui posent plus de difficultés ou quelques questionnements. Ces tendances devront être précisées et confirmées par la suite. On commence à observer des choses, mais globalement, cela se passe bien.

**MB :**

A-t-on une idée des non-conformités fréquemment rencontrées ? Quels indicateurs et critères sont concernés ?

**SR :**

Les observations que nous avons partagées avec certains certificateurs se rapportent à des indicateurs, notamment les deux premiers indicateurs du critère 1, qui concerne l'information du public. C'est évidemment un point important puisque comme je le rappelais tout à l'heure, par rapport à l'esprit de la loi du 5 septembre 2018 (l'autonomie, la liberté, etc.), une contrepartie en matière de qualité était nécessaire. Elle passe par la transparence sur les modalités, les informations que l'on doit aux bénéficiaires, et là, objectivement, il y a manifestement encore des progrès à faire de la part d'un certain nombre de prestataires qui n'ont pas suffisamment cette culture de la mise en ligne ou de l'information aux bénéficiaires. Ce constat s'applique quels que soient le sujet : les contenus de formation, les tarifs, les précisions qui peuvent être demandées, y compris sur la capacité à suivre la formation pour les personnes en situation de handicap. Les organismes qui ne se sont pas encore engagés dans la démarche doivent prendre le temps et le soin de regarder les indicateurs et de se projeter aussi sur ces questionnements, qui sont importants (quelle est ma pratique en matière d'information des bénéficiaires ?) et se poser vraiment cette question de manière large et exhaustive. Une mise à jour fréquente de ces informations est également importante, car on a parfois des informations qui ne le sont pas et cela nous a été remonté.

On a aussi la question de la réorientation des publics vers le réseau d'acteurs qui sont en capacité d'accompagner les personnes en situation de handicap. Là aussi, parfois, l'offre de formation n'est pas habituée à traiter ces questions-là, alors qu'il est pourtant important qu'ils puissent se poser les bonnes questions sur leur capacité à offrir des formations qui soient ouvertes le plus possible aux uns et aux autres. Ce n'est pas forcément toujours possible, mais à ce moment-là, on doit être capable d'identifier un réseau d'acteurs pour réorienter la personne. On peut citer Cap Emploi, l'Agefiph et les services publics de l'emploi de manière générale. Ces questions doivent être posées dès maintenant parce qu'on doit pouvoir répondre à une personne qui est en situation de handicap. Il faut ajouter que les handicaps peuvent être très variés. Ce sont donc des questions avec lesquelles il faut effectivement être attentif si on veut satisfaire à l'esprit d'un certain nombre d'indicateurs, et notamment l'indicateur 26.

**MB :**

Quel est le rôle du guide de lecture dans cet environnement là, car c'est une question que l'on a posée sur cette diapositive ? Est ce que c'est un référentiel nouveau sur lequel l'auditeur s'appuie ?

Est-ce que par exemple dans l'indicateur 1, on doit absolument disposer de tous les supports qui sont listés ? Est ce que toutes les informations doivent être au même endroit ? Est-on obligé d'avoir un site web et que toutes les informations soient sur internet ? Ce sont des questions qui sont posées par cet indicateur, mais quelques fois, certains prestataires ont quelques discussions sévères ou un petit peu tendues avec certains auditeurs sur le sujet.

**SR :**

Nous avons voulu ce guide pour permettre d'avoir un outil, un document de référence qui accompagne le référentiel. Le référentiel est unique, il est porté par voie réglementaire et il est très clair sur ce qui doit être satisfait. Les critères qui vont avec le guide sont là pour guider, justement à travers des exemples de preuves, mais ce n'est jamais exhaustif. Il peut y avoir d'autres preuves apportées en fonction de la situation réelle du prestataire de formation, et si elles permettent de satisfaire l'indicateur, elles doivent être accueillies favorablement. C'est aussi pour cela que ce document doit faire référence, vis-à-vis aussi des auditeurs et des organismes certificateurs. Ils le savent, nous leur avons régulièrement rappelé.

La DGEFP s'est engagée à adapter le guide s'il y a des choses qui sont nouvelles, qui permettent de donner un éclairage plus global sur le guide de lecture. Nous avons déjà procédé à un certain nombre d'aménagements relativement mineurs, mais s'il y a des choses qui méritent d'être portées, parce qu'il y a des preuves qui peuvent être effectivement non identifiées à ce stade et qui pourraient tout à fait faire sens par rapport à un indicateur, nous pourrions tout à fait les accueillir.

Les certificateurs savent que le guide de lecture est un document de référence qui sert aussi bien pour les prestataires pour s'appuyer dessus, pour avoir des éléments d'illustration, des exemple de preuves , mais aussi pour les auditeurs. L'auditeur prend en effet la

responsabilité à travers son rapport d'audit de s'assurer que les indicateurs sont satisfaits avec des preuves qui doivent être probantes.

**MB :**

Les neuf items d'information cités par l'indicateur 1 doivent donc bien être diffusés au public de façon exhaustive, même s'ils peuvent l'être sur plusieurs supports différents, y compris les supports de contractualisation.

**SR :**

On a évoqué le recours aux commissions d'appel, et le COFRAC veille par ailleurs au bon déroulement des audits.

**MB :**

Un petit point de vigilance sur quelques petites non-conformités mineures ou majeures que l'on a rencontrées et qui nous paraissent un peu bizarres, en particulier cet indicateur 1 ?

La première non-conformité majeure qui nous semble un peu excessive est la suivante : « *toutes les informations ne sont pas en libre-accès sur Internet* ». J'aimerais que l'on nous montre le texte de loi qui impose d'avoir un site web. Je connais l'exemple d'un organisme de formation spécialisé dans l'armement qui n'a pas de site web et qui n'en aura jamais. Pourtant, il répond bien aux exigences de l'indicateur 1, en particulier grâce à ses supports de contractualisation.

**SR :**

Il est vrai qu'avoir des informations sur internet est un bon vecteur de communication. C'est un exemple qui est pris pour illustrer la capacité d'un prestataire à donner à diffuser de l'information la plus large possible, mais il y a d'autres supports qui peuvent servir. Le guide de lecture précise que ce sont bien « *tous supports* » qui peuvent être utilisés pour délivrer des informations en amont ou sur demande aux personnes. C'est de cette façon qu'il faut comprendre cet indicateur.

Je regardais aussi la formulation de la non-conformité majeure « *Absence de formulaire pour recueillir les demandes des personnes en situation de handicap* ». Il n'y a pas d'exigence de formulaires dans le guide de lecture. Ce qui est important, c'est de pouvoir répondre, transmettre des informations à des personnes qui peuvent être en situation de handicap. Encore une fois, il faut aussi être capable de réorienter les personnes si nécessaire, mais il n'y a pas de formulaire particulier à renseigner.

**MB :**

Oui, il faut avoir une liste de partenaires locaux spécialisés dans le domaine du handicap, c'est l'esprit de l'indicateur 26. À ce sujet, une autre non-conformité majeure que nous avons observée est « *Une liste est insuffisante. Il faut avoir contractualisé avec au moins un partenaire du réseau handicap.* »

Nous avons également pu constater la non-conformité majeure « *Vous devez prouver que vous savez mobiliser les acteurs du handicap par une réponse écrite de leur part* », ce qui

implique une obligation de résultat de la part de l'organisme de formation pour obtenir une réponse des acteurs qu'il sollicite.

**SR :**

Il faut aussi tenir compte du contexte, mais effectivement, cette exigence de contractualisation avec un retour écrit obligatoire des acteurs me paraît aller bien au delà de ce qui était attendu. Ce qui est attendu, c'est la capacité à identifier des acteurs, à pouvoir réorienter les personnes en situation de handicap si nécessaire, et d'avoir eu cette réflexion en amont pour se demander si l'organisme de formation est en capacité de satisfaire à cette orientation.

Au sujet de la non-conformité majeure relative à la question de la sous-traitance<sup>3</sup>, je veux juste revenir sur le fait que les questions liées aux sous traitants sont toujours importantes. Il faut rappeler que c'est bien le donneur d'ordre qui a la responsabilité de s'assurer que le sous-traitant auquel il fait appel est en capacité de respecter le référentiel, et la meilleure manière de le faire, c'est d'être précis dans le contrat de sous-traitance.

Je crois que c'était d'ailleurs indiqué dans le guide de lecture. Ce rappel est important parce qu'on avait souvent le sentiment que ces relations n'étaient pas suffisamment professionnelles et parfois distendues, alors que la responsabilité du donneur d'ordre s'applique aussi aux aspects qualitatifs de la prestation du sous-traitant, et doit être davantage assumée. C'est donc un sujet important dans la relation donneur d'ordre/sous-traitant.

**JA :**

Il est vrai qu'on constate assez souvent qu'à partir du moment où le formateur ou la formatrice a quelques heures de vol, l'organisme de formation donneur d'ordre, surtout s'il est de taille modeste, a du mal à établir cette relation de prestation de services, car on vit plutôt une relation de confiance entre collègues. C'est donc important que tu rappelles, Stéphane, que ce contrat de prestation de services fonde la relation commerciale, et que c'est bien le donneur d'ordre qui est responsable de ce qu'il se passe. On nous demande encore aujourd'hui dans les organismes de formation « *Est-ce que je peux travailler avec un formateur sous-traitant qui n'a pas de numéro de déclaration d'activité ?* ». Aurais-tu une seconde pour nous rappeler la réglementation en la matière ?

**SR :**

La règle est claire depuis des années. L'article L.6353-1 du Code du travail prévoit bien que toute personne physique ou morale qui réalise des prestations de formation doit déclarer son activité<sup>4</sup>. C'est une exigence légale qui doit s'imposer à tous ceux qui participent à la réalisation d'une prestation de formation. Par doctrine, on a rappelé que parfois, lorsqu'il

---

<sup>3</sup> « Le prestataire est sous-traitant, pour animer une action de formation créée par l'organisme de formation donneur d'ordre. Il doit démontrer le respect de cet indicateur [indicateur 6] par le commanditaire. » (cf. p.10 du support du webinaire)

<sup>4</sup> Auprès de la DIRECCTE de sa région (NDLR).

s'agissait simplement d'une expertise, qu'on n'allait pas exiger de tous les avocats de France et de Navarre de déclarer une activité de formation s'il n'étaient que dans cet apport-là.

Il faut donc qu'on reste pragmatique par rapport à ces situations qui peuvent se rencontrer, mais la règle n'a jamais eu pour effet d'empêcher l'accès à la déclaration d'activité et les conséquences aussi que cela peut avoir, notamment en matière d'exonération de TVA. Par conséquent, lorsqu'on réalise une prestation de formation, quel que soit son positionnement, on doit déclarer son activité.

**MB :**

Concernant la non-conformité majeure liée à l'indicateur 6 visible sur le diaporama, il s'agit d'une interprétation à l'envers de l'indicateur 27 dans laquelle ce serait aux sous traitants de s'assurer que le donneur d'ordre a bien fait son travail par rapport à Qualiopi. C'est donc une non-conformité majeure un peu curieuse. Je voudrais aussi ajouter qu'un donneur d'ordre estimant que recourir à un sous-traitant lui-même certifié Qualiopi suffit à valider l'indicateur 27 n'est pas une bonne réponse non plus.

**SR :**

La non-présentation du document unique d'évaluation des risques professionnels est un autre exemple de dépassement de ce qui est attendu dans le guide de lecture.

**MB :**

C'est cela, on commence à atteindre la limite du contrôle réglementaire. L'auditeur n'est pas là pour contrôler des aspects, bien qu'évidemment importants, relatifs à l'accueil du public, l'hygiène ou encore la sécurité.

**JA :**

Il doit bien y avoir des exceptions, mais j'ai vu plusieurs fois un organisme de formation ayant un point de désaccord majeur avec l'auditeur demander à ce dernier d'appeler le certificateur. À chaque fois, le certificateur a remis aimablement les pendules à l'heure en disant le droit. L'audit reprend ensuite son cours de manière convenable. Il est normal que les auditeurs, comme les organismes de formation, aient de temps en temps « *des trous dans la raquette* » en ayant une interprétation d'éléments de preuves à fournir qui n'est pas exacte. J'invite vraiment les organismes de formation à discuter la remarque de l'auditeur tant qu'ils n'ont pas compris son intérêt, tout en restant correct avec l'auditeur. L'audit n'est pas une note à un examen : l'idée est bien de certifier un processus et de s'améliorer en continu.

**MB :**

C'est l'objet de cette petite étude rapide de ce qu'on considère comme comme des anomalies de non conformités, qui ne semblent du moins pas très conformes au guide de lecture. Elles ne sont pas abusives, mais en tout cas discutables. Il faut aussi que l'organisme

de formation soit de bonne foi ; on ne peut pas juger des cas précis que nous avons sous les yeux.

**SR :**

Ce sont des exemples qu'on ne manquera pas aussi de reprendre. Je dois rappeler qu'il faut effectivement rester dans le cadre qui est posé.

**JA :**

Stéphane et Michel, il faut tout de même signaler que ce sont des exceptions. Nous ne sommes pas en train de dire que les certificateurs et les auditeurs ne demandent que des choses farfelues aux organismes de formation. Dans les moments délicats de l'audit, ce que tu vois le plus souvent, Michel, ce sont quand même simplement des organismes de formation qui sont un peu en difficulté pour fournir les éléments de preuve.

**MB :**

Oui, absolument.

**SR :**

C'est important de rétablir les choses, parce qu'on a quand même globalement des certifications qui sont accordées, même s'il peut y avoir quelques exceptions.

**MB :**

Oui, s'il y a 4000 organismes déjà certifiés ou en cours de certification, tout cela reste anecdotique, mais c'est intéressant à pointer. Il n'y a pas de polémique, c'est juste pour mettre du fluidifiant et rassurer les prestataires sur la façon dont se déroule l'audit, car il s'agit bien d'un audit de processus, et pas autre chose.

## PARTIE 4 : ET LE RÉFÉRENCIEMENT DATADOCK ?



OR NOT



12/19

### MB :

Passons rapidement aux questions liées au Datadock : est-ce qu'il faut faire enregistrer sa certification dans Datadock une fois qu'on a obtenu sa certification Qualiopi ? Comment fait-on si on n'est pas certifié Qualiopi ?

### SR :

Oui, bien sûr, il faut se signaler, parce que Jacques a rappelé tout à l'heure que lorsqu'on est engagé dans une démarche Qualiopi ou qu'on a déjà le certificat, cela permet d'ores et déjà de démontrer que l'on respecte le cadre qualité actuel. Les organismes certificateurs ont communiqué les modèles de certificats auprès du GIE, qui seront donc reconnus et permettront aux organismes de formation concernés d'être référencés sans aucune difficulté. J'insiste aussi pour rappeler que ceux qui sont également engagés dans la certification sont accueillis favorablement par le Datadock, comme c'est prévu d'ailleurs par le cadre réglementaire, qui précise très clairement que lorsqu'on est détenteur de la certification Qualiopi, on est réputé satisfaire aux critères qualité actuels.

### JA :

Tout à fait, et par souci de faciliter les choses, le GIE Datadock accepte que l'on dépose un devis de certification Qualiopi, la copie du contrat pour démontrer que le prestataire est engagé dans la démarche.

**SR :**

Ce cadre actuel s'applique, rappelons-le, sur la base du décret du 30 juin 2015, qui reste applicable jusqu'à la fin de l'année 2021.

Quant au cadre futur et l'avenir du GIE, ils appartiennent au GIE lui-même. Je pense qu'ils ont plusieurs vocations d'évolution qui seront sans doute portées, notamment sur le rôle attendu des financeurs en matière de contrôle de qualité des actions [concourant au développement des compétences], qui est aussi prévue par l'article 6 de la loi [du 5 septembre 2018] et en matière de mutualisation [de leurs moyens de contrôle].

En effet, le décret du 6 juin 2019 prévoit bien le fait que les financeurs (les OPCO, les AT Pro, Pôle emploi, les Régions...) qui le souhaitent peuvent mutualiser leurs moyens en la matière. Le GIE a aussi des partenariats à construire avec les acteurs que sont la Caisse des Dépôts et Consignations et peut-être France Compétences. En tout cas, c'est un GIE qui a sans doute vocation à évoluer et à assumer aussi cet enjeu de mutualisation de certains financeurs. Mais aussi de voir au-delà de ceux qui sont à l'origine de ce GIE, qui étaient donc les anciens OPCA devenus OPCO. Il lui appartient de préciser son avenir.

**MB :**

En tout cas, c'est intéressant parce qu'on voit une perspective quand même de possibilités de de maintien de l'existence du GIE, mais que ce GIE fera autre chose. C'est bien de rappeler que c'est une création des financeurs, en particulier principalement les OPCA, et que le GIE relève du domaine.

**SR :**

Et que nous avons facilité, je me permets de le dire, car la DGEFP a été partie prenante pour mettre en place rapidement les choses et offrir ce service Datadock auprès de l'offre de formation.

**JA :**

Oui, en effet, parce que sinon, on aurait pu imaginer avoir à fournir des preuves à chacun des financeurs pour devenir référencable [sur leur catalogue d'organisme de formation, NDLR]. Personnellement, j'étais même de ceux qui auraient souhaité qu'il y ait encore plus de financeurs dans le GIE.

**MB :**

J'expliquais toujours que s'il n'y avait pas le GIE Datadock, à chaque fois que vous auriez dû faire une nouvelle demande à un nouveau financeur, il aurait fallu lui présenter toute votre paperasse, etc., et cela vous aurait fait perdre un temps fou. Le GIE nous a rendu un grand service fou en énonçant qu'il ya un point d'entrée unique : vous nous montrez à tous en une seule fois comment vous travaillez, donc c'est bien de le rappeler et de remercier Datadock et les OPCA pour cela.

## PARTIE 5 : LES ÉVOLUTIONS POSSIBLES DE QUALIOPi®



14/19

### **MB :**

Nous passons maintenant à notre dernier sujet : quelles sont les évolutions possibles de Qualiopi ? Allons-nous pouvoir passer son audit initial de certification à distance ? Peut-on s'attendre à de nouveaux indicateurs ? On a notamment croisé, c'est aussi anecdotique, un indicateur 33, relatif à la règle d'usage de la marque. Peut-on aussi envisager un nouvel indicateur sur la formation à distance, puisqu'on a bien un indicateur sur l'action de formation en situation de travail ? Enfin, qu'en est-il du décret et de l'arrêté en attente ?

### **SR :**

Le décret qui est en attente a été examiné la semaine dernière par le Conseil d'État et est en instance de publication. Il ne vous a pas échappé qu'il y a eu un remaniement ministériel et que les choses doivent s'adapter à cette situation. Si ce décret est signé et validé par une publication au Journal Officiel, il permettrait à ceux qui se sont déjà engagés et à ceux qui s'engageraient avant la fin de l'année 2020 dans la démarche Qualiopi, un cycle de certification de quatre ans pour la validation. Un certain nombre d'adaptations qui seront portées par voie réglementaire en matière de période de renouvellement de la certification doivent aussi être décidées.

Il faut enfin confirmer le report de l'échéance de certification au 1<sup>er</sup> janvier 2022, car les décrets actuels mentionnent encore la date du 1<sup>er</sup> janvier 2021, et cela doit être corrigé.

Si ce décret paraît, un arrêté ministériel sera aussi proposé à la signature pour permettre de réaliser l'audit initial [de certification] à distance jusqu'à la fin de l'année, alors qu'ils doivent normalement avoir lieu sur site. Vous imaginez bien que nous tirons là des conséquences de la période Covid. Ce sont ainsi deux évolutions importantes qui marquent l'intérêt de s'engager sans perdre de temps dans la démarche Qualiopi. C'est un conseil que l'on peut donner à tous ceux qui nous écoutent et qui ne l'ont pas encore fait, même si le rendez vous est fixé au 1<sup>er</sup> janvier 2022, car cette date arrivera très vite. En tout cas, vous ne serez pas perdants ou pénalisés en vous engageant dès 2020 dans la démarche Qualiopi, car vous serez à la fois respectueux du cadre actuel et futur. Au contraire, plus on attend et plus on prend le risque d'avoir moins de disponibilité pour programmer son audit, même si, on l'a rappelé, il y a une offre de certificateurs importante.

Il faut aussi rappeler que les organismes labellisés sont également reconnus dans Datadock, et que le GIE a décidé de poursuivre l'accueil de ces labels qui avaient été portés sur la liste de feu le CNEFOP.

Il n'y a pas d'indicateur 33 « *masqué* » : il y a effectivement un usage de la marque à respecter, mais il n'a rien à voir avec le référentiel en tant que tel. La marque Qualiopi est une marque d'État qui est protégée par notre partenaire qu'est l'APIÉ, qui défend le patrimoine immatériel de l'État. Cette marque a fait l'objet d'une procédure de dépôt de marque, et la charte d'usage de la marque Qualiopi doit être respectée, y compris en termes de charte graphique. Jusqu'à maintenant, on a eu quelques cas où il a fallu que l'APIÉ intervienne pour rappeler les règles en vigueur à des organismes qui avaient fait un usage maladroite de la marque Qualiopi, et ces organismes les ont appliquées. Il n'y a pas aujourd'hui de difficultés et d'abus en la matière. Une surveillance est bien évidemment opérée, mais le nombre de cas se compte sur les doigts. Il n'y a pas non plus de « *critère 8* ». Les critères sont portés par voie réglementaire grâce à un décret en Conseil d'État, et il n'y a pas de modification de ces critères en cours ni de projet de décret en ce sens.

Il y a en revanche une réflexion plus générale sur la manière dont on veut appréhender la digitalisation de l'offre de formation dans les indicateurs. On l'incite depuis de nombreuses années, notamment avec les représentants de la formation (la FFP et le SYNOFDES). Il y a aussi une idée de prendre en compte les innovations pédagogiques et les innovations technologiques dans la veille<sup>5</sup>, ce qui fait partie des indicateurs qui sont clairement proposés dans le cadre du référentiel<sup>5</sup>. La période que nous avons vécue a montré l'obligation pour l'offre de formation de s'adapter, parfois de manière très rapide, à la situation et de proposer des solutions en distanciel ; certains ont eu plus de difficultés que d'autres à le faire. À titre d'exemple, 92% des CFA ont mis en place des solutions de ce type, ce qui est beaucoup plus élevé que les résultats obtenus par les organismes de formation.

---

<sup>5</sup> Indicateur 25 du référentiel de certification Qualiopi (NDLR)

C'est donc une réflexion de la part de l'offre de formation qui doit s'accélérer sur ces questions si l'offre veut aussi être au rendez-vous des nouveaux besoins, que ce soit des besoins exprimés par les entreprises ou par les individus, notamment à travers la mobilisation du CPF. C'est donc le signe que le groupe de travail qui a rédigé le référentiel avait bien perçu l'enjeu d'être attentifs à ces questions, qui ne peuvent à l'évidence que se renforcer dans l'avenir.

**JA :**

Stéphane, dans la mesure où désormais, un demandeur d'emploi peut faire abonder son CPF par Pôle emploi, aurais-tu une information à nous donner au sujet de l'utilisation prochaine par les entreprises de la plateforme permettant d'abonder le CPF de leurs salariés ?

**SR :**

En ce qui concerne les abondements par Pôle emploi, c'est effectivement récent et c'est opérationnel. Nous espérons que l'abondement du CPF par les entreprises sera prêt pour septembre ou octobre. Les choses ont bien avancé, et je peux vous donner l'indication que la Caisse des dépôts et des consignations y travaille de manière très précise en lien avec la direction de projets au sein de la DGEFP. C'est aussi une des réponses qui peut faire sens par rapport à la mobilisation des droits des individus, qui ne sont pas forcément suffisants pour partir en formation. Cette logique d'abondements a été portée par l'article L.6323-4 du Code du travail, qui prévoit la mention « *tout abondeur* ». On parle de Pôle emploi, mais c'est vrai aussi pour les Régions, les employeurs et d'autres acteurs intéressés. L'État, les branches, les OPCO peuvent intervenir pour compléter le CPF et faciliter le départ en formation d'un individu. On sait que ce dispositif est très attendu, notamment du côté employeurs. Il faut construire la tuyauterie qui permettra de le faire, et c'est ce qu'il se passe actuellement avec la Caisse des dépôts et des consignations ; preuve est faite que cela peut fonctionner avec l'exemple de Pôle emploi.

**MB :**

Nous avons une dernière question sur l'audit de surveillance. Peux-tu la préciser, Jacques ?

**JA :**

L'arrêté relatif aux modalités précise que l'audit de surveillance doit avoir lieu par principe à distance, et qu'un échantillonnage est réalisé pour les organismes multi-sites. Certains certificateurs affirment que l'audit de surveillance est effectué à distance, et d'autres interprètent le texte en disant qu'il n'y a pas d'audit à distance lorsque l'organisme de formation est multi-sites.

**SR :**

Nous sommes en train de regarder attentivement ce qui est écrit dans les textes. Effectivement, le principe est que l'audit de surveillance peut se réaliser à distance ; c'est bien une possibilité.

**MB :**

Je me permets de poser cette question parce que les prestataires doivent avoir conscience du fait qu'il y a un audit initial de certification, mais qu'il faut aussi se projeter dans l'idée qu'ils auront plus tard un audit de surveillance. Il ne suffit pas d'installer des processus : on doit les faire dérouler en permanence. L'audit de surveillance n'a pas pour mission de nous surveiller, mais de vérifier que le système qualité est bien installé et qu'il tourne tout seul. C'est bien un processus de trois ans et qui sera de quatre ans pour ceux qui seront engagés dans la démarche Qualiopi avant fin 2020. Il y a d'abord l'audit initial, puis un audit de surveillance et un audit de renouvellement.

La règle est très claire sur le fait que l'audit de surveillance est réalisé à distance. On prévoit par ailleurs le cas d'un audit de surveillance réalisé sur site dans deux cas : des signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur et/ou au regard des résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent.

Pour les organismes multi-sites, l'échantillonnage est réalisé sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités. Dans ce cadre précis, l'audit de surveillance sera réalisé sur place. Il faut bien comprendre que cette décision est prise en fonction de l'initiative du certificateur, et en particulier en fonction du facteur de risque qui est soit lié à l'audit initial, soit lié aux signalements que l'organisme certificateur aura éventuellement reçus. Les choses me paraissent très claires sur le plan rédactionnel.

S'il y a des questions, vous pouvez nous les faire passer, parce que je sais bien que c'est toujours frustrant de ne pas pouvoir y répondre sur des sujets qui préoccupent les organismes de formation. On a aussi une FAQ qui est en préparation et qui permettra de confirmer certaines choses. Nous attendons surtout la stabilisation du cadre réglementaire pour informer les organismes de formation.

## QUESTIONS – RÉPONSES



Nous remercions sincèrement Stéphane Rémy d'avoir accordé cette heure de réponses aux questions que nous lui avons posées avec Jacques Abécassis.

Nous remercions également les 990 personnes connectées, et toutes celles qui ont regardé le replay ou téléchargé le document qui accompagne ce webinaire.

Le document promis de FAQ, qui contient nos réponses aux questions posées pendant la session, sera publié avant la fin du mois de juillet 2020.

Remerciements spéciaux à Sara Croüs pour son aide à la réalisation de cette fidèle transcription et à la rédaction de la FAQ.

20 juillet 2020

Michel BAUJARD