

**Foire aux Questions, suite au webinaire du 19 décembre 2019**  
**« Tout savoir sur l'audit initial de la certification nationale unique QUALIOPi® »**

Version du 02 02 2020

Le périmètre de la certification Qualiopi

**1. Quels sont les indicateurs qui ne concernent pas les organismes de formation (OF) ?**

Quatre indicateurs sont réservés aux seuls CFA :

- *14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.*
- *15. 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.*
- *20. 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.*
- *29. 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.*

Tous les autres indicateurs du référentiel Qualiopi concernent les organismes de formation (OF), soit au maximum 28 indicateurs.

**2. La formation non certifiante est-elle aussi concernée par le référentiel Qualiopi ?**

Oui, le référentiel de certification ne fait pas de distinction entre la formation certifiante et non certifiante, de même qu'il ne fait pas de différence entre les formations de courte et de longue durée. Dès lors que l'organisme de formation souhaite rendre son offre de formation, quelles que soient ses caractéristiques, éligible aux fonds publics et/ou paritaires de la formation professionnelle, il devra être titulaire de la certification Qualiopi à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

**CFS+ Michel Baujard SAS**

1, passage du Génie 75012 Paris • Tél : +33 1 84 25 82 06 • Mél : [contact@cfsplus.fr](mailto:contact@cfsplus.fr)

**Prestataire certifié Qualiopi en date du 29 novembre 2019. Catégorie : Actions de formation**

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53551 75 auprès du préfet de région Île-de-France

SAS au capital de 1 000, 00 € • SIRET 804 478 139 00020 • TVA Intracommunautaire FR30 804478139 • NAF 7022Z

### 3. Quels sont les critères obligatoires si nous proposons uniquement de la formation non certifiante ?

Votre organisme sera concerné par tous les indicateurs applicables aux organismes de formation (indicateurs communs + indicateurs spécifiques contenant la mention OF dans le guide de lecture) à l'exception des indicateurs 3, 7 et 16.

- **3** : Lorsque le prestataire met en œuvre 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.
- **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.
- **16** : Lorsque le prestataire met en œuvre 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.

### 4. Si je propose de l'AFEST (Action de Formation En Situation de Travail) après mon audit de certification Qualiopi, devrai-je repasser l'audit de certification ?

L'AFEST est une modalité possible d'une action de formation, la première des quatre catégories d'actions concourant au développement des compétences mentionnées à l'article [L6313-1 du Code du Travail](#). Dès lors qu'un OPAC est certifié au titre des actions de formation (voir la [Charte d'usage du logo Qualiopi](#)), il peut mettre en place des AFEST après l'obtention de son certificat Qualiopi.

En revanche, en amont de l'audit de surveillance, entre 18 et 22 mois après la certification, l'organisme devra préciser au certificateur qu'il propose une modalité complémentaire de formation continue par le biais de l'AFEST. Et l'indicateur 28 sera ajouté à cet audit de surveillance :

- ✚ **28** : 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 co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

Attention ! Toute forme de formation en alternance pourra être considérée par le certificateur comme relevant de l'AFEST.

### 5. Si mon OF envisage de développer sur 2020 une offre de formation par apprentissage, dois-je le prévoir dans ma démarche qualité et mon dossier de candidature à la certification Qualiopi ?

Si vous souhaitez faire certifier votre structure au titre de la formation continue ET de l'apprentissage, votre démarche qualité devra alors intégrer dès 2020 les 32 indicateurs du référentiel Qualiopi. Vous devrez également préciser au certificateur l'étendue de votre périmètre

souhaité de certification afin que l'auditeur puisse analyser la conformité de vos pratiques avec l'intégralité des exigences de Qualiopi.

Attention ! Le certificateur ne peut faire auditer que sur ce qui est mis en œuvre au moment de l'audit et pas sur ce qui a été pratiqué avant mais ne l'est plus, ou bien sur ce qui sera réalisé dans le futur, même proche. Par conséquent il vaut mieux, soit attendre que l'action d'apprentissage soit effective pour demander votre audit initial en incluant cette quatrième catégorie de [l'article L6313-1](#), soit demander l'ajout de cette catégorie lors votre audit de surveillance, soit demander un audit complémentaire lorsque vous mettrez en œuvre cette catégorie nouvelle. Il sera dans tous les cas préférable de discuter de ce projet avec votre certificateur avant l'audit initial puisque celui-ci ne peut porter que sur ce qui existe et non sur ce qui a existé hier ou existera demain. La réponse dépendra du délai de mise en place du projet.

## **6. Les sous-traitants d'un OF doivent-ils être certifiés Qualiopi ?**

Les sous-traitants d'un OF n'ont aucune obligation d'être certifiés Qualiopi. En effet, c'est l'organisme qui facture la prestation concourant au développement des compétences (formation, apprentissage, accompagnement à la VAE ou bilan de compétences) à un financeur de la formation professionnelle qui doit être certifié Qualiopi.

En revanche, l'organisme doit :

- Choisir des sous-traitants disposant des compétences requises pour pouvoir concevoir et/ou animer la prestation, mais aussi évaluer régulièrement la maîtrise des compétences en question par les sous-traitants auquel il fait appel ;
- Demander à ses sous-traitants de démontrer qu'ils suivent régulièrement des actions de formation, participent à des salons ou des séminaires, afin d'entretenir leurs compétences ;
- S'assurer que ses sous-traitants disposent d'un Numéro de Déclaration d'Activité, ont bien une assurance responsabilité civile professionnelle RC Pro, ne réalisent pas plus de 30 % de leur CA avec l'organisme en question, disposent d'une attestation de vigilance délivrée par l'URSSAF...
- Intégrer ses sous-traitants dans ses dispositifs de coordination de l'ensemble des personnes (et des fonctions qu'elles occupent : direction, commercial, responsable pédagogique, responsable de la maintenance, responsable de la communication...) contribuant à la mise en œuvre des prestations proposées par l'organisme.

L'organisme peut par exemple inclure dans son cahier des charges (appel d'offres, appel à projets...) des exigences à respecter obligatoirement dans le cadre de l'application de sa démarche qualité (exemple : disposer des supports de formation avant le démarrage de la formation pour s'assurer de la qualité et de l'adéquation de leur contenu avec la formation).

L'organisme peut également valoriser l'obtention de la certification Qualiopi par un candidat en lui attribuant des points supplémentaires lors de l'analyse des offres reçues. Il peut enfin faire le choix de ne faire appel qu'à des sous-traitants eux-mêmes certifiés Qualiopi pour pouvoir justifier auprès de son organisme certificateur qu'il sécurise le plus possible son processus de sélection de ses sous-traitants.

N.B. :

- Le seuil de 30% de chiffre d'affaires réalisé en sous-traitance se réfère, certes indirectement, à [l'article R2393-8 de la Code de la commande publique](#). Nous vous recommandons également la lecture de cette [analyse de la Cour de Cassation](#) consacrée au sujet de la notion de dépendance économique.
- En ce qui concerne l'attestation de vigilance, le site de l'URSSAF précise que « *Pour tout contrat d'un montant minimum de 5 000 € hors taxes (montant global de la prestation même si celle-ci fait l'objet de plusieurs paiements ou facturations), le donneur d'ordre est tenu de vérifier, lors de sa conclusion, puis tous les 6 mois jusqu'à la fin de son exécution, que son cocontractant s'acquitte de ses obligations de déclaration et de paiement des cotisations à l'égard de l'URSSAF [...].* »

#### **7. Si un intervenant au sein d'un OF est auto-entrepreneur quelles obligations doit-il respecter ?**

Le statut du sous-traitant d'un OF (ou de tout autre organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences) n'a pas d'influence dans la liste des obligations qu'il devra respecter vis-à-vis de l'OF commanditaire des prestations qu'il lui délègue. Pour plus d'informations, consulter la réponse à la question précédente ci-dessus.

#### **8. Vrai ou faux : « 50% des indicateurs du Datadock sont des indicateurs de France Compétences. »**

**Faux !**

Il est indéniable qu'il existe des points communs entre les 21 indicateurs de DataDock et les 32 indicateurs de Qualiopi. En revanche, quantifier ces ressemblances n'est pas pertinent, car Qualiopi approfondit les exigences énoncées par les membres fondateurs du DD. Les ressemblances n'étant pas des similitudes, on ne peut affirmer que 50% des indicateurs du DD se retrouvent aussi en tant que tels dans le référentiel Qualiopi.

Par ailleurs, Qualiopi n'est pas piloté par France Compétences mais par le Ministère du Travail, et plus particulièrement la DGEFP (Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle), qui est l'autorité qui gère les Direccte pour ce qui concerne la formation professionnelle.

### 9. Est-ce que la certification concerne l'OF ou chaque formation proposée par l'OF ?

La certification est rattachée à un numéro de déclaration d'activité (NDA), et donc à l'organisme porteur de ce NDA.

### Qualiopi et éligibilité aux fonds de la formation professionnelle des prestations concourant au développement des compétences

### 10. Qualiopi est-elle obligatoire uniquement pour rendre une formation éligible au financement du CPF et aux fonds des autres financeurs publics ?

Non ! Posséder la certification Qualiopi sera obligatoire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour rendre une formation éligible à tous types de financements publics ou mutualisés en provenance de l'État, des régions, de Pôle Emploi, des OPCO (fonds mutualisés) ou de l'[AGEFIPH](#). À cette liste des cinq financeurs du [décret 2015-790](#) s'ajoute la Caisse des Dépôts et Consignations, qui gère à présent les financements CPF avec son application [moncompteformation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr)

### 11. Si mon entreprise est certifiée Qualiopi en avril 2020, mes offres de prestations sont-elles d'ores et déjà éligibles aux financements de la formation professionnelle ?

L'obtention de la certification Qualiopi avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021 permettra au prestataire concerné de démontrer sa capacité à assurer une action de formation de qualité. Même si le référentiel Qualiopi ne s'appuie pas sur des critères tout à fait identiques, six sur sept sont néanmoins issus du décret du 30 juin 2015, raison pour laquelle un audit aménagé est proposé aux titulaires d'un label ou d'une certification CNEFOP. Jusqu'au 31 décembre 2020, le justificatif qualité à produire pour émettre une demande de financement par un prestataire sera donc Datadock ou Qualiopi.

Article 2 du [décret 2019-564](#) relatif à la **qualité des actions de la formation professionnelle** :  
*Les organismes qui obtiennent la certification mentionnée au premier alinéa avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021 sont réputés satisfaire aux critères prévus à l'article R. 6316-1 dans sa rédaction en vigueur jusqu'au 31 décembre 2020.*

### 12. En tant qu'OF, puis-je demander ma certification uniquement au 01/01/2022 en sachant donc qu'auparavant, il n'y aura pas de prise en charge possible de mes formations par les OPCO ?

Tout à fait, et heureusement ! La date du 1<sup>er</sup> janvier 2021 est une borne au-delà de laquelle il faudra donner son certificat Qualiopi lors d'une première demande de financement, mais il sera toujours possible d'obtenir cette certification au-delà de cette date.

**13. Peut-on rendre éligible son offre de prestations aux financements de la formation professionnelle sans Datadock ni certification Qualiopi ?**

Non ! Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021, pour présenter une demande de financement public ou mutualisé, quel que soit le dispositif, il vous faut soit avoir le statut de « Datadocké » (vous avez dû recevoir le logo correspondant), soit avoir la certification Qualiopi. Aucun financement ne peut être accordé sans l'une ou l'autre de ces conditions.

Attention ! Disposer d'une certification reconnue par le CNEFOP ne vous dispense pas de l'obligation d'avoir le statut « Datadocké ». Vous devez avoir déclaré votre certificat à jour à la base de données Datadock, et les 21 indicateurs ont alors été automatiquement validés.

**14. J'ai créé mon centre de bilans de compétences en février 2019. Puis-je réaliser des bilans de compétences avant mon audit de certification Qualiopi ?**

Si, au moment de votre audit, vous mettez en œuvre des bilans de compétences, vous relevez de la catégorie 2<sup>o</sup> de l'[article L6313-1 du Code du Travail](#) Bilans de Compétences. Dès lors, vous devez demander que votre certification porte sur cette catégorie d'actions de développement des compétences. Vous devrez ensuite préciser dans votre communication avec le logo Qualiopi, de quelle(s) catégorie(s) relève votre certification : voir [Charte d'usage](#).

Avant l'obtention de votre certificat Qualiopi, vous continuerez comme vous le faites depuis le lancement de votre activité en février 2019.

**15. Si je crée une nouvelle formation certifiante dans 6 mois, cette formation sera-t-elle éligible aux financements de la formation professionnelle ?**

Oui, si vous disposez du statut « Datadocké », ou de la certification Qualiopi.

Dans tous les cas c'est le prestataire qui est certifié, avec son numéro SIREN et son NDA (les deux sont liés, un nouveau numéro SIREN entraîne un nouveau NDA, mais pas un nouveau numéro SIRET tant que le SIREN reste identique). Toutes les prestations du prestataire Datadocké ou Qualiopisé sont éligibles aux financements, peu importe la date de création de l'action.

**Les règles de la certification Qualiopi**

**16. Comment calculer la durée d'audit d'un OF multi-sites ?**

La durée de l'audit initial tient compte de plusieurs facteurs :

1. Le fait de disposer d'une certification ou d'un label reconnu.e par le CNEFOP au moment de la demande de certification par l'organisme prestataire :

- ✚ La durée de base de l'audit sera alors limitée à 0,5 jour à laquelle s'ajoutera ½ journée par catégorie d'actions de développement des compétences plus 1/é journée par site à auditer.

Voir Article 10 de [l'arrêté du 6 juin 2019 paru le 8 juin 2019 sous le n° 17](#) :

**Art. 10.** – Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences.

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées ci-dessous. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs précisés sur le site du ministre chargé de la formation professionnelle. L'organisme certificateur s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

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	

- Le nombre de catégories d'actions de l'[article L6313-1 du Code du Travail](#) concourant au développement des compétences proposées par le prestataire (1° formation, 2° bilans de compétences, 3° accompagnement VAE, 4° apprentissage).
- Le Chiffre d'Affaires de l'organisme (toutes actions concourant au développement des compétences confondues).
- Le nombre de sites à auditer (si l'organisme est multi-sites) :
  - Le cas échéant, l'échantillon de sites à auditer est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche (les sites sont choisis aléatoirement par l'organisme certificateur) ;
  - Un site s'entend comme étant un bâtiment hébergeant du personnel (*de facto* salarié) permanent de l'organisme prestataire, quelle que soit la fonction exercée.
  - Exemple : mon OF compte 4 sites.
    - Racine carrée de 4 sites = 2  
=> 2 sites à auditer.
    - L'arrêté relatif aux modalités d'audit prévoit 0.5 jour d'audit supplémentaire par site audité dans le cas d'un organisme multi-sites.  
=> 0,5 jour\*2 sites = 1 jour supplémentaire d'audit
    - Le calcul de la durée totale de l'audit dépendra ensuite du CA :
      - ✓ CA inférieur à 150 K€ = base 1 jour + 1 jour pour les 2 sites => 2 jours ;
      - ✓ CA entre 150 et 750 K€ = base 1 jour + 0,5 jour par catégorie L 6313-1 + 1 jour pour les 2 sites => 2,5 jours (une action L6313-1) à 4 jours (4 actions L6313-1) ;

- ✓ CA supérieur à 750 K€ = **base** 1,5 jour + 0,5 jour par catégorie L 6313-1 + 1 jour pour les 2 sites => 3 jours (une action L6313-1) à 4,5 jours (4 actions L6313-1).

Voir Article 4 de [l'arrêté du 6 juin 2019 paru le 8 juin 2019 sous le n° 17](#) :

**Art. 4. – Durée d'audit.**

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

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 – 1*	L.6313-1 – 2*	L.6313-1 – 3*	L.6313-1 – 4*	Echantillonnage de sites
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	

**17. Quel chiffre d'affaires est pris en compte pour calculer la durée de l'audit de certification ?**

L'article 4 ci-dessus stipule que « *La durée de l'audit se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences.* » Cette information figure sur son bilan pédagogique et financier (BPF).

Cela signifie que les actions de conseil ou prestations de services n'entrent pas dans le montant du Chiffre d'Affaires considéré.

**18. Les OF étant référencables au Datadock auront-ils un audit aménagé ?**

Non, seuls les PAC (pas uniquement les organismes de formation) titulaires d'un certificat reconnu par le CNEFOP bénéficieront d'une durée d'audit aménagé.

Les certificats en question sont recensés sur les listes [généraliste](#) et [spécialisée](#) du CNEFOP

**19. La durée d'audit aménagé accordée aux organismes titulaires d'une certification ou d'un label reconnu.e par le CNEFOP) couvre-t-elle toutes nos activités (ex : l'apprentissage) ?**

C'est bel et bien le cas comme indiqué dans l'article 10 de [l'arrêté du 6 mai 2019](#).

La durée de base de l'audit aménagé est d'une demi-journée, quel que soit le CA en activités de formation du prestataire. Cette durée couvre une partie des indicateurs communs du référentiel Qualiopi (voir la liste page 38 du [Guide de lecture du Ministère du Travail](#)), plus l'intégralité des indicateurs spécifiques applicables, en fonction de la nature des prestations mises en œuvre par



l'organisme candidat à la certification. En-dessous de 750 K€, seule la catégorie « apprentissage » se voit imposer ½ journée supplémentaire à la demi-journée de base (soit 1 jour d'audit au total). À partir d'un CA de 750 K€, c'est à toutes les catégories d'actions concourant au développement des compétences qu'il faut ajouter cette demi-journée supplémentaire.

Dans tous les cas, pour un prestataire multi-sites, il faut également ajouter ½ journée par site échantillonné à auditer ; le nombre de sites inclus dans l'échantillon étant calculé à partir de la racine carrée du nombre total de sites du prestataire.

## **20. Combien de temps dure une demi-journée ?**

Une journée de travail se compte généralement par tranche de 8 heures (en incluant une pause méridienne) dans le domaine de l'audit. Une demi-journée correspond donc à 4 heures de travail.

## **21. En cas d'audit complémentaire, sa durée est-elle définie par les textes ?**

L'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit précise l'objectif d'un audit complémentaire, qui permet de vérifier le traitement des non-conformités constatées par l'auditeur/trice. Ce texte précise que l'audit complémentaire est une possibilité, et n'a donc pas de caractère systématique. Ainsi, le plus souvent, le traitement des non-conformités observées est vérifié au moyen d'une analyse documentaire.

La durée et les modalités d'un audit complémentaire sont fixées par le certificateur en fonction du type, de la gravité et du nombre de non-conformités. Il estimera le temps nécessaire et la possibilité de réaliser cet audit à distance pour passer en revue et lever les non-conformités bloquantes.

Notre conseil : vérifiez lors de votre étude concurrentielle auprès des certificateurs, le coût d'un éventuel audit complémentaire, qui peut avoir été intégré dans le calcul tarifaire afin qu'il ne soit pas facturé en supplément.

## **22. Est-on prioritaire en cas d'audit complémentaire pour planifier une nouvelle date d'audit ?**

Il n'y a pas de règle indiquant que l'audit complémentaire est prioritaire, mais les organismes certificateurs feront leur possible pour traiter les demandes, et ce en tenant notamment compte du délai de levée (éventuelle) des non-conformités majeures sous trois mois. L'audit complémentaire n'est généralement pas réalisé en face-à-face, sauf non-conformité Majeure nécessitant une telle vérification chez le prestataire. D'éventuels frais de déplacement peuvent alors être à prévoir.

## La préparation de l'audit

### **23. L'audit de certification est-il un audit de tierce partie ?**

Absolument : il s'agit d'un audit de tierce partie car l'organisme certificateur n'a aucun lien avec la structure auditée (autre que contractuel dans le cadre de l'audit de certification). Il s'agirait d'un audit de deuxième partie si l'audit était réalisé, par exemple, par un financeur de la formation professionnelle.

### **24. Comment s'assurer que le certificateur connaît bien le monde de la formation ?**

Un premier indice en ce sens peut être de rechercher la présence de ce certificateur sur une ou l'autre des deux listes [généraliste](#) ou [spécialisée](#) du CNEFOP, qui a pour vocation de recenser les certifications et labels conformes aux six critères du décret du 30 juin 2015.

Il existe également de nouveaux certificateurs, qui ne sont donc pas inscrits sur la liste du CNEFOP mais dont les membres fondateurs ont passé tout ou partie de leurs précédentes expériences professionnelles dans le secteur de la formation professionnelle.

N'hésitez donc pas à demander aux certificateurs que vous contacterez leurs références dans ce domaine (exemples d'organismes certifiés dans le même secteur que le vôtre) mais aussi leur ancienneté et des preuves de leur expertise en matière de formation professionnelle.

### **25. Avez-vous une estimation du temps d'attente pour avoir un rdv d'audit initial en début d'année 2020 ?**

Beaucoup d'organismes réservent déjà leurs dates pour le second semestre 2020.

Tous les certificateurs recrutent des auditeurs en prévision du nb important d'audits en 2020, mais car peu ont connaissance des disponibilités réelles des auditeurs, d'autant que ces derniers travaillent le plus souvent pour plusieurs organismes certificateurs.

### **26. Suis-je contacté.e par l'auditeur avant la réunion d'ouverture ?**

Une fois le contrat de certification signé et la date de l'audit validée, l'organisme certificateur vous transmettra les coordonnées de l'auditeur/trice, qui vous contactera afin d'organiser les modalités pratiques de l'audit (notamment ses dates si cela n'a pas déjà été fait en amont avec l'organisme certificateur).

Le certificateur n'a pas l'obligation de fournir le CV de l'auditeur à un organisme candidat à la certification. En revanche, le certificateur doit permettre la récusation de l'auditeur en cas de conflits d'intérêts identifiés par le candidat à la certification.

Il vous sera demandé de renseigner les interlocuteurs qui seront interviewés pour chaque indicateur figurant dans le plan d'audit.

Le plan d'audit est en quelque sorte la feuille de route de l'auditeur et de l'audité. Il rappelle pour chaque site à auditer :

- La ou les date(s) de l'audit ;
- La liste des actions concourant au développement des compétences qui sont proposées par l'organisme candidat et qui sont intégrées au périmètre de l'audit ;
- Le nom de l'auditeur/trice (ou la composition de l'équipe d'audit, qui peut être composée d'un.e responsable d'audit, d'un.e ou de plusieurs auditeurs/trices et d'un.e ou plusieurs observateurs/trices dans certains cas) ;
- La liste des indicateurs du référentiel concernés par l'audit de certification et des interlocuteurs (nom, prénom, fonction) qui assisteront aux entretiens pour chaque indicateur mentionné.
- Le programme de chaque journée d'audit : horaire de début et de fin de chaque séquence de chaque journée.

## Le rôle et les obligations de l'auditeur

### **27. Comment devient-on auditeur ? Les auditeurs connaissent-ils le secteur de la formation ?**

L'[arrêté n° 18 paru le 8 juin 2019](#) relatif aux modalités d'accréditation énonce que « *L'organisme certificateur candidat précise les critères d'expérience professionnelle dans le champ de la formation professionnelle pour qualifier les auditeurs. L'auditeur doit également disposer d'une formation ou d'une expérience professionnelle dans le domaine de l'audit.* »

L'OC est responsable de s'assurer des compétences de son équipe d'auditeurs/trices (en postes salariés ou en sous-traitance). Il fixe pour cela les critères devant être satisfaits par les auditeurs/trices et s'assurer qu'ils/elles remplissent ces critères de manière effective.

Le certificateur doit ainsi exiger de la part de l'auditeur/trice le respect de tout ou partie des exemples de critères de qualification ci-dessous (chaque certificateur définit ses propres règles en la matière) :

- Un nombre minimal d'années d'expérience professionnelle (globale et/ou en matière d'audit) ;
- Un nombre minimal d'audits de certification précédemment réalisés ;
- Une certification de compétences ICA ou IRCA, qui atteste de la maîtrise de la norme ISO 19011 par l'auditeur ;
  - La qualification d'auditeur IRCA permet de bénéficier d'une reconnaissance internationale de ses compétences.

- Une expérience en matière de formation professionnelle : avoir occupé un poste de direction d'OF, de responsable pédagogique, de formateur à titre principal ou secondaire...

L'auditeur doit faire preuve d'impartialité, de rigueur et de professionnalisme, savoir écouter et reformuler. Il est soumis à un devoir de confidentialité. Son rapport d'audit se doit par ailleurs de retranscrire avec exactitude les informations qu'il a recueillies.

L'auditeur est aussi sélectionné pour sa compétence à s'adapter à la taille de l'organisme, au secteur dans lequel il exerce ses activités de formation, de sa structure et du degré de complexité de son offre de formation.

L'auditeur devra bien évidemment maîtriser le référentiel de certification Qualiopi ainsi que les règles d'audit énoncées par [l'arrêté n° 17 du 6 juin 2019](#).

Le plus souvent, l'organisme certificateur organise le parcours de qualification suivant :

- Sélection de l'auditeur ;
- Parcours de formation (aux spécificités de chaque action concourant au développement des compétences, aux exigences spécifiques du certificateur en matière de rédaction du rapport d'audit...);
- Supervision de l'auditeur, qui peut par exemple être assisté au début par un auditeur expérimenté sur le secteur en général et le référentiel en particulier.

Attention ! Les certificateurs sont soumis à une évaluation annuelle par le [COFRAC](#). Il est donc possible que votre auditeur/trice soit évalué.e par cette organisme accrédité lors de votre audit Qualiopi.

Le [Guide de lecture](#) associé au référentiel de certification est par ailleurs une base documentaire essentielle pour l'auditeur, qui doit être en mesure de connaître les attendus du référentiel pour les quatre catégories d'actions concourant au développement des compétences. Par conséquent, ce guide de lecture fait d'une certaine manière office de référentiel d'audit et l'auditeur/trice ne doit pas s'en écarter pour, par exemple, effectuer un audit réglementaire.

- Si un document est obligatoire et que le prestataire n'en dispose pas, cela constitue en principe une non-conformité Majeure.
- Mais si un document est bien présent, avec une ou plusieurs anomalies réglementaires, cette non-conformité réglementaire peut être signalée en observation sans pour autant devenir une non-conformité Qualiopi : c'est le processus de délivrance de l'action de développement des compétences qui est vérifié, et non la conformité réglementaire des documents utilisés lors de l'exécution de cette action.
- L'auditeur/trice procédera par échantillonnage dans votre catalogue de formation pour vérifier que le processus est bien systématiquement respecté, mais il n'a reçu aucun mandat de délégation de contrôle administratif à la place des agents de la Direccte.

**28. Est-ce que je peux proposer d'une part des services d'accompagnement à la certification Qualiopi et d'autre part devenir auditrice pour un organisme certificateur (avec des clients distincts) ?**

C'est tout à fait possible sous certaines conditions.

Un auditeur a le devoir de se révoquer s'il estime qu'auditer tel ou tel client pose un problème déontologique susceptible de remettre en question son objectivité, son indépendance et/ou son impartialité : lien de parenté, relation amicale, ancien collègue ou employeur, réalisation d'une prestation de conseil ou de formation par le passé, société dans laquelle l'auditeur est actionnaire...

Un conflit d'intérêt peut aussi se matérialiser lorsque le client en question interfère avec la sphère personnelle de l'auditeur (exemple : le client est l'employeur de son époux ou de son épouse).

Le client futur audité a aussi le droit (et surtout le devoir) de révoquer un auditeur proposé par l'organisme certificateur.

### Le déroulement de l'audit

**29. Qui doit être présent lors de l'audit de certification ?**

La direction de l'organisme prestataire doit être représentée. L'auditeur/trice doit par ailleurs être accompagné.e par un membre de l'organisme tout au long de l'audit. Ce représentant de l'organisme aura plusieurs missions : aider l'auditeur à se repérer dans les lieux, veiller à ce que le plan d'audit se déroule comme prévu, expliciter les termes techniques pouvant être employés lors des entretiens. Tous les niveaux hiérarchiques de l'organisme sont concernés par l'audit.

L'auditeur/trice doit en effet s'assurer que les processus sont définis et pilotés (rôle de la direction) mais aussi et surtout connus et appliqués (rôle des salariés de l'organisme, quelle que soit sa taille).

De la même manière, toutes les fonctions exercées au sein de l'organisme sont mobilisées lors de l'audit, car les processus de l'organisme s'adressent à tous les métiers qui y sont représentés (fonction commerciale, administrative, logistique...).

Il n'est pas nécessaire de mobiliser l'intégralité du personnel le jour J lorsque l'organisme dispose d'effectifs conséquents. En revanche, tout le personnel doit être en mesure de répondre aux questions de l'auditeur, qui visite les locaux et peut s'adresser à toute personne qu'il rencontre, même si cette dernière n'est pas indiquée sur le plan d'audit initial.

**30. Le certificateur désigne-t-il les personnes devant être présentes lors de l'audit ?**

Non, c'est à l'organisme candidat de définir la liste des personnes qui seront présentes le jour J.

### 31. L'auditeur vient-il sur place ?

L'audit initial est obligatoirement réalisé sur place. L'auditeur se déplace dans le siège de l'organisme candidat à la certification mais aussi dans l'ensemble des sites constituant l'échantillon dans le cas d'un audit multi-sites.

L'audit de surveillance est par défaut à distance et peut, dans certains cas, être réalisé sur site. Ces situations d'audit de surveillance sur site sont recensées à l'article 2 de l'[arrêté n°17, relatif aux modalités d'audit](#) :

- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur ;
- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- Pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.

### 32. Que me demandera l'auditeur ? Quels éléments dois-je fournir ?

La mission de l'auditeur/trice est de s'assurer que les pratiques de travail et la structuration de votre organisme sont conformes aux indicateurs du référentiel Qualiopi. Ses questions s'appuieront donc sur les 32 indicateurs du référentiel, et uniquement ceux-ci.

Le jour de l'audit, l'auditeur/trice pourra vous demander un échantillonnage de vos prestations sur les 12 derniers mois.

L'auditeur/trice recoupera différentes sources pour déterminer la conformité ou la non-conformité d'un organisme candidat à un indicateur donné, tels que (liste non exhaustive) :

- Observations enregistrées (lors de la visite des locaux, s'il assiste au démarrage d'une formation...) ;
- Verbatims des entretiens, et ce plus particulièrement dans les organismes de grande taille employant plusieurs personnes ayant la même fonction (exemple : plusieurs responsables pédagogiques, plusieurs conseillers formation) : il s'assure ainsi que les pratiques et règles de fonctionnement qui lui sont décrites sont les mêmes quelle que soit la personne qu'il rencontre ;
- Directives, procédures, normes, instructions définies par l'organisme ;
- Enregistrements (enquêtes de satisfaction renseignées par des stagiaires, comptes-rendus de réunion, feuilles d'émargement, CV des formateurs.....) ;
- Indicateurs de résultats (exemples : taux de satisfaction des stagiaires, taux de réussite aux examens) ou autres données ;
- Rapports (audits antérieurs, analyse statistique des enquêtes de satisfaction...)
- Supports de communication et de contractualisation de l'organisme : site internet, brochure, catalogue... ;

- Supports d'études préalables pour l'analyse des besoins, supports d'ingénierie pédagogique ;
- Supports de contractualisation : devis, contrats, conventions, règlement intérieur... ;
- Supports de suivi pédagogique avant, pendant et après l'action de formation ;
- Supports de suivi des bénéficiaires après la délivrance de l'action, obligatoire dans le cas de formations certifiantes, notamment ;
- Supports d'amélioration continue.

Les preuves doivent pouvoir être montrées pour toutes les formations, même si le/la formateur/trice est absent.e.

### **33. Sur quelles formations l'auditeur se base-t-il pour vérifier la conformité de l'organisme avec les indicateurs du référentiel Qualiopi ?**

L'auditeur réalise un échantillonnage de dossiers parmi l'intégralité de l'offre de prestations de l'organisme candidat. En effet, les règles d'une démarche qualité doivent s'appliquer systématiquement à tout type de prestations proposées par un OPAC.

### **34. Si on crée un OF après le 01/01/2021, comment est-on audité ?**

Votre OF sera considéré comme un **nouvel entrant** par l'organisme certificateur. L'auditeur aura par conséquent pour mission de s'assurer que le système construit par votre organisme permet de garantir en théorie, à défaut d'avoir suffisamment de recul pour démontrer son efficacité (ou de la démontrer dans la durée), le respect des indicateurs en question.

L'audit de surveillance aura quant à lui pour fonction de s'assurer que le système construit est bel et bien intégré dans les pratiques du prestataire et que ce système respecte de manière effective les exigences énoncées par chaque indicateur du référentiel Qualiopi.

Le [Guide de lecture](#) prévoit des aménagements de l'audit pour les indicateurs **2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32**.

La mansuétude de l'auditeur en raison du manque d'historique de l'organisme audité aura donc ses limites le jour J et ne concernera qu'un petit tiers des indicateurs du référentiel Qualiopi.

### **35. Peut-on regrouper l'audit Qualiopi avec un audit de certification ISO 9001 ?**

C'est possible, mais délicat. Les deux audits doivent être nettement séparés et ne pas influencer l'un sur l'autre, en tout cas pas dans le sens ISO -> QUALIOPi. Il faudra donc travailler avec deux contrats commerciaux séparés, deux plans d'audit distincts, recevoir deux rapports d'audits différents et sans lien l'un avec l'autre.

Les journées d'audit doivent être nettement séparées : il ne peut être question de conduire les deux audits en simultané, afin de couvrir l'ensemble chacune des exigences fixées séparément par le Référentiel National Qualité du [décret 2019-565](#) et par le référentiel ISO 9001.

Il faut en outre que votre organisme certificateur soit accrédité par le COFRAC pour auditer sur ces deux certifications.

### 36. Les premiers audits Qualiopi ont-ils été difficiles ?

Les premiers organismes qui se sont fait auditer étaient le plus souvent déjà titulaires d'une certification ou d'un label qualité CNEFOP. Ces organismes ont donc bénéficié d'une durée d'audit aménagée. Ils étaient également par essence coutumiers des principes d'une démarche qualité et familiers avec le déroulement d'un audit de certification. Nous n'avons pas de données plus précises à ce stade en matière de taux d'obtention de la certification Qualiopi.

### 37. Combien coûte environ l'audit de certification ?

Sur le marché, les tarifs de la journée d'audit varient de 850 à 1200 € HT. Veillez à bien comparer les prestations proposées par chaque certificateur. En effet, certaines structures peuvent facturer une prestation d'audit comprenant l'intégralité des étapes de la certification, tandis que d'autres factureront individuellement certains actes en plus de la prestation d'audit elle-même (exemples : délivrance du certificat, audit complémentaire).

## Les constats de l'auditeur

### 38. Quelle est la différence entre non-conformité mineure et non-conformité majeure ?

Une non-conformité est « *un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel* ».

Elle est basée sur des faits incontestables (et non sur des jugements de valeur) et implique que l'écart constaté fait encourir un ou des risques à l'organisme et/ou à ses parties prenantes (apprenants, entreprises, financeurs...). Telle peut être le cas d'une non-conformité réglementaire, à condition qu'elle soit constatée dans le cours de l'audit lors de l'examen des indicateurs concernés.

Une non-conformité peut être :

- **Mineure** : application partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée ;
- **Majeure** : lorsqu'un indicateur est totalement absent des pratiques de l'OPAC et/ou si sa prise en compte partielle remet en cause la qualité de l'action de formation.



Le Guide de lecture associé au référentiel Qualiopi précise les indicateurs pour lesquels une non-conformité peut être mineure dans certains cas, majeure dans d'autres :

- Uniquement majeure pour les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32.

L'auditeur exprime tout au long de ses entretiens les éventuelles non-conformités qu'il observe afin de les valider avec l'organisme candidat (et ainsi éviter toute ambiguïté ou tout quiproquo sur les observations de l'auditeur).

Ces non-conformités sont ensuite rappelées lors de la réunion de clôture de l'audit.

Par ailleurs, lorsque l'organisme candidat sollicite la certification sur différentes catégories d'actions concourant au développement des compétences, le libellé de la non-conformité spécifie les catégories d'actions concernées.

La certification Qualiopi ne peut être délivrée en cas de non-conformité majeure. Par ailleurs, cinq non-conformités mineures équivalent *de facto* à une non-conformité majeure.

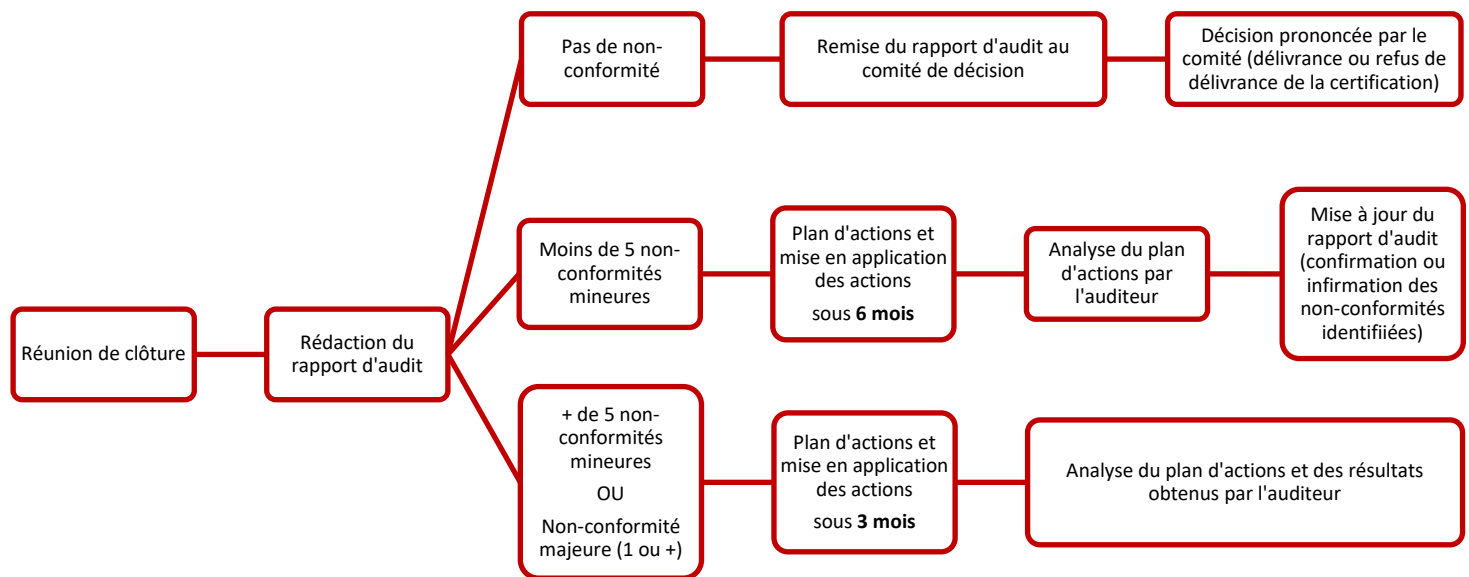
Les conclusions de l'audit sont transmises à l'organisme candidat selon la procédure et le délai prévus par l'organisme certificateur.

### **39. Comment est délivrée la certification une fois que l'audit a eu lieu ?**

L'auditeur n'est pas responsable de la décision d'accorder – ou non – la certification à l'OPAC candidat. Cette décision est prise par un comité de décision, interne à l'organisme certificateur et qui a été validé par son comité de certification composé d'organismes externes organisés par collèges, chargé notamment de valider les programmes d'audit des diverses certifications qu'il délivre.

Le comité de décision s'appuie sur le rapport d'audit rédigé par l'auditeur, qui préconise l'accord ou le refus de la certification pour tout ou partie du périmètre de certification sollicité par le candidat.

Une fois les entretiens d'audit terminés, voici la manière dont se déroule la suite du processus de certification :



### A noter :

1. L'auditeur/trice contrôle les éléments suivants lorsqu'il/elle examine le plan d'actions proposé par l'organisme candidat :
  - Le plan d'actions doit inclure des actions **curatives**, pour corriger la non-conformité, et des actions **correctives** (si nécessaire) pour éviter que l'écart ne se reproduise ;
  - Les actions doivent être cohérentes au regard de l'étendue de la non-conformité : il ne s'agit pas de corriger que l'action de formation concernée mais d'agir au niveau des processus de l'organisme ;
  - L'organisme doit prouver par des éléments tangibles que les actions d'amélioration ont été mises en œuvre de façon effective et que leurs résultats sont mesurables.
2. La décision du comité de décision sera positive si aucune non-conformité n'a été identifiée par l'auditeur ou si les non-conformités précédemment identifiées ont été corrigées de manière pérenne.
3. Le comité de décision peut infirmer le rapport d'audit en considérant qu'une observation de l'auditeur relève finalement d'une non-conformité, ou inversement, qu'une non-conformité identifiée par l'auditeur n'en est pas une, mais ces deux situations restent anecdotiques.
4. Le certificateur transmet à l'organisme prestataire un **certificat** qui atteste sa conformité aux exigences du référentiel Qualiopi sur les catégories concernées de l'article L6313-1 du Code du Travail.
5. Le certificat délivré par l'organisme certificateur comporte les informations suivantes :
  - La raison sociale de l'organisme ;
  - La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées) ;
  - La ou les adresses des sites de l'organisme ;
  - La date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;

- Le nom de l'organisme certificateur.
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme ;
- La marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.

## Comment me préparer à la certification ?

### **40. Je crée une nouvelle structure avec un nouveau SIRET. Dois-je commencer par un référencement Datadock ou bien directement par une certification Qualiopi ?**

Le plus simple pour vous est de structurer dès le départ le fonctionnement de votre nouvelle structure autour des principes du référentiel de certification Qualiopi. Passer par la case référencement Datadock peut vous aider, mais aussi vous faire perdre du temps, alors que celui-ci est compté : voir notre [compte à rebours](#) nous séparant du 1<sup>er</sup> janvier 2021. Il y a plusieurs dizaines milliers de prestataires à certifier, avec un [nombre limité d'organismes certificateurs](#).

Ainsi que nous l'avons déjà indiqué ici, des aménagements sont prévus pour les « nouveaux entrants » dans le Guide de lecture d'une part, et d'autre part l'article 2 de l'arrêté 17 paru le 8 juin 2019 valide le fait que la certification Qualiopi couvre les 6 critères de l'article [R.6316-1 du Code du Travail](#) :

- Voir les deux versions, dans le cadre en haut à gauche de la page Légifrance, celle de 2015, en vigueur jusqu'au 31 décembre 2020, et celle de 2019, en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, base du [Référentiel National](#) Qualité instituant la certification [QUALIOPi®](#).

### **41. Est-ce problématique s'il n'y a pas de référent qualité dans mon OF ?**

La définition, la mise en œuvre et l'animation d'une démarche qualité implique de désigner formellement une ou plusieurs personne(s) en charge de ces différentes fonctions au sein de votre organisme. Le référent qualité contribue à la conduite du changement en expliquant aux collaborateurs les principes d'une telle démarche, en animant les groupes de travail nécessaires à la définition et/ou la formalisation des processus de la structure, en étant un intermédiaire entre les salariés et la direction.

En revanche, le référentiel Qualiopi n'impose pas d'avoir du personnel uniquement dédié au pilotage de la qualité au sein de votre organisme.

#### 42. Combien faut-il compter pour un accompagnement à l'audit pour une création d'un centre de bilans de compétences ?

Chez CFS+, le temps d'un accompagnement est établi en fonction de la durée de l'audit de certification, ainsi que l'indique notre page tarifaire : <https://www.cfsplus.fr/accompagnement-audit-qualite-qualiopi/>

La durée de l'audit dépend de l'article 4 de l'arrêté n° 17 paru le 8 juin 2019. Si vous êtes en création, il vous faut quand même une expérience, même courte, pour permettre de réaliser l'audit, et donc de le préparer. Mais votre durée d'audit sera d'une journée, et notre durée d'accompagnement sur la base forfaitaire de deux journées théoriques : nous ne facturons pas à l'heure et la notion de forfait suppose que l'on y passera le temps nécessaire, dans la limite du raisonnable, évidemment. Dans votre cas nous aurons quelques réglages réglementaires à effectuer pour garantir votre lancement d'activité de telle façon qu'il puisse passer la barre de la certification Qualiopi. Cela fait partie de notre mission : le respect de la réglementation est un prérequis, même si Qualiopi reste une certification de processus.

#### 43. Pour entamer la démarche de certification, faut-il avoir obligatoirement un site web ? Est-ce un indicateur du référentiel Qualiopi ?

Un site web n'est pas obligatoire pour mettre en œuvre une démarche qualité au sein d'un organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences (OPAC). Aucune loi n'exige de communiquer avec un site web, ni sur les réseaux sociaux, ni même sur la toile. Il existe même quelques prestataires dont les activités doivent par nature rester confidentielles, qui travaillent donc hors de toute communication en ligne, et qui peuvent pourtant parfaitement répondre aux exigences de l'indicateur 1 du référentiel Qualiopi :

*« 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. »*

L'essentiel est de bien maîtriser le **processus d'information** sur les prestations **proposées** :

- Pour se décider, le public intéressé (les donneurs d'ordre et les bénéficiaires de chaque action de développement des compétences) doit avoir obtenu, de la manière qu'il vous appartient de mettre en œuvre, les informations mentionnées dans l'indicateur.
- C'est à vous de démontrer que c'est bien le cas, avec les moyens qui sont les vôtres et peuvent figurer -ou pas- dans les éléments de preuve du Guide de lecture.
- La rédaction de l'indicateur montre bien que la communication peut être directe (site web, réseaux sociaux, plaquette, supports publicitaires) ou indirecte (supports de contractualisation, conditions générales de vente).

- Cette liste n'est pas limitative : les échanges de correspondance, postale ou électronique, peuvent servir de démonstration de la maîtrise du processus d'information du public (des prospects).

#### **44. Si mon organisme est certifié « NF Services », est-ce que la démarche est la même pour être certifié Qualiopi ?**

La certification NF 214 figure sur la liste généraliste du CNEFOP, et donne droit à ce titre à une durée d'audit aménagée pour les OF qui ont choisi cette certification, en application de l'article 10 de l'[arrêté n° 17 paru le 8 juin 2019](#). **Votre durée d'audit sera donc d'une demi-journée** quel que soit votre CA, plus, si ledit CA atteint 750 K€, ½ journée supplémentaire par catégorie de prestations de l'article L 6313-1 et ½ journée par site à auditer si vous êtes multi-sites (échantillonnage effectué aléatoirement parmi la racine carré du nombre total de sites).

En revanche, la certification NF 214 n'intègre pas l'ensemble des exigences du référentiel Qualiopi, qui est le seul à s'appuyer sur les sept critères définis par le décret n°2019-564 du 6 juin 2019.

Par ailleurs, la certification Qualiopi peut être proposée par tout organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation par le COFRAC, tandis que la certification NF 214 est la seule propriété d'AFNOR Certification.

Un OPAC titulaire de la certification NF 214 doit donc se conformer à l'obligation de l'audit de certification Qualiopi.

Enfin, *last but not least*, l'organisme certificateur Qualiopi, s'il est le même que celui qui vous a délivré un certificat qualité reconnu par le CNEFOP, a interdiction formelle de consulter votre dossier CNEFOP pour valider des indicateurs QUALIOPi. En revanche, votre certificat CNEFOP valide que vous respectez la réglementation en vigueur au jour de l'audit.

#### **45. Que se passe-t-il en cas de manque de quelques documents ?**

Cette question peut être interprétée de deux manières :

- S'il s'agit d'un manque de documents utilisés au sein de la structure au regard des documents cités par le Guide de lecture, ce dernier précise dans son préambule que « *en l'absence des éléments de preuve cités à titre d'exemple, le prestataire doit être en mesure de présenter tout document ou preuve équivalent permettant à l'auditeur de valider l'indicateur concerné.* »
- S'il s'agit d'un manque de documents le jour de l'audit, l'arrêté relatif aux modalités d'audit est intransigeant sur ce point : « *l'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité.* » Par conséquent, l'organisme audité devra bien choisir son lieu d'audit

s'il ne dispose pas de ses propres locaux (notamment les formateurs indépendants), car l'audité ne pourra pas faire valoir le jour J qu'il n'a pas tous ses dossiers en sa possession.

**46. L'accès de mes locaux aux personnes en situation de handicap est-il une obligation ? Cela relève-t-il d'une non-conformité majeure ?**

Si votre organisme dispose de ses propres locaux et qu'il y reçoit du public, toute personne en situation de handicap doit pouvoir y accéder, si ces locaux sont soumis au seuil des Établissements Recevant du Public (ÉRP). Le seuil en formation est de 100 personnes :

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32351>

Sans locaux, avec des locaux mixtes, ou avec des locaux, soumis ou non aux seuils ÉRP, vous devez indiquer **obligatoirement** sur vos supports de communication l'accessibilité de vos formations aux personnes en situation de handicap, tant sur un plan logistique (accessibilité des locaux) que pédagogique.

L'auditeur n'est pas membre de la commission de sécurité chargée de contrôler le respect de la réglementation applicable aux ÉRP. Il n'est donc pas habilité à émettre une non-conformité majeure au seul titre du défaut d'accessibilité des locaux d'un organisme candidat à la certification aux personnes en situation de handicap.

En revanche, ce pourrait être le cas si l'organisme déclare sur ses supports de communication que ses locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap alors que ce n'est manifestement pas le cas en réalité (exemple : marches pour accéder à l'entrée du bâtiment sans rampe d'accès).

En effet, dans ce cas précis, l'auditeur estimera que les locaux mobilisés par l'organisme ne sont pas adaptés à l'intégralité des publics qu'il est susceptible d'accueillir, ce qui contrevient à l'indicateur 17.

Ce qu'il faut retenir par rapport à la question de l'accueil des personnes en situation de handicaps, c'est qu'il ne s'agit pas que de questions de locaux ni seulement de personnes à mobilité réduite. Il peut s'agir de toutes sortes de difficultés, visuelles, auditives, médicales, comportementales, intellectuelles. Vous devez vous assurer d'être en mesure de répondre à toute question pouvant vous être posée par rapport à une telle éventualité ; vous n'êtes pas nécessairement en mesure d'effectuer vous-même, ou comme vous le faites habituellement, l'action de développement de compétences envisagée. Quel réseau mobilisez-vous alors pour tenter d'apporter une réponse ?

Nous sommes bien dans une maîtrise de processus d'information et d'orientation, plus que dans une obligation réglementaire de faire soi-même ce que l'on n'est pas nécessairement en mesure de faire.

#### **47. Vrai ou faux : un référent handicap n'est obligatoire que pour les actions de formation par apprentissage.**

**Vrai :**

- ✚ Indicateur 18 (Critère 4), commun :
  - Le référent handicap est présent comme faisant partie de la liste des fonctions à décrire pour démontrer les capacités de coordination des intervenants internes et externes de l'organisme prestataire.
  - Il participe à la coordination s'il existe dans l'organigramme.
- ✚ Indicateur 20 (Critère 4), spécifique CFA :
  - Le référent handicap est une obligation légale.
  - L'absence d'une telle fonction entraîne une non-conformité Majeure puisque cela affecte l'indicateur.
  - Le CFA devra également démontrer que son référent handicap a été formé pour pouvoir assurer les missions qui lui incombent.

#### **48. Sous quelle forme doivent être présentées les preuves ?**

Vous êtes libre de présenter vos éléments de preuve comme vous le souhaitez. Exemple : tenir à jour un classeur de vos procédures et de vos documents de référence.

L'essentiel sera de pouvoir accéder facilement et rapidement à la bonne version de vos éléments de preuve le jour J !

#### **49. Si un OF partenaire nous prête ses locaux pour nos actions de formation, doit-on le compte dans nos sites ?**

Non, car un site s'entend comme étant un lieu hébergeant du personnel (*de facto* salarié) permanent de l'organisme prestataire.

En revanche, vous devrez démontrer que vous vérifiez la conformité et l'adéquation des locaux que l'on vous prête pour réaliser vos actions de formation.

#### **50. Ma société de portage m'a demandé de me mettre aux normes pour pouvoir me porter.**

Cette demande est tout à fait recevable, même si le terme de « norme » n'est pas tout à fait adéquat.

Votre société de portage va prochainement demander sa certification Qualiopi. Il devra alors démontrer que l'ensemble des salariés qu'elle représente (et dont vous faites partie) appliquent bien les mêmes règles permettant de garantir la qualité des actions de formation qu'ils réalisent.

Par ailleurs, le lien de subordination qui vous unit à votre société de portage autorise cette dernière à vous imposer de suivre des consignes précises pour pouvoir facturer à votre place votre action de formation.

Dans votre contrat de portage, vous devrez prévoir comment vous apporterez à vos clients, et notamment ceux avec lesquels vous interviendrez en sous-traitance, la démonstration que vous respectez bien l'indicateur 22 du critère 5 et que *vous entretenez et développez bien vos compétences, pour qu'elles soient adaptées aux prestations que vous délivrez.*

**51. Un OF qui dispense 15 formations/an actuellement Datadocké doit-il être certifié s'il décide que ses formations ne sont pas prises en charge par les OPCO ? Conserve-t-il l'enregistrement d'activité en tant qu'organisme de formation ?**

Un OF peut tout à fait choisir comme axe stratégique de ne pas rendre ses formations éligibles aux OPCO, ni à aucun financeur de la formation professionnelle de manière plus générale. Dans ce cas la certification Qualiopi ne peut être exigée de lui.

La certification Qualiopi et le maintien du NDA d'un organisme de formation sont deux sujets différents.

Un OF conserve son NDA dès lors qu'il dépose son Bilan Pédagogique et Financier chaque année dans les délais impartis, et que ce bilan fait état d'une activité de formation.

**52. Faut-il payer un nouvel audit de certification à chaque refus de certification ?**

Ce sera effectivement le cas si votre audit initial fait état d'une ou de plusieurs non-conformités majeures et que vous n'avez pas démontré **dans les délais impartis** pour les non-conformités, le traitement pérenne de celles-ci.

**53. Y-a-t-il des particularités concernant les organismes de formation internes à une entreprise ?**

Les OF internes ne sont pas concernés par la réforme du 5 septembre 2018. En effet, les structures qui entendent dispenser de la formation interne à leurs propres salariés ne sont pas concernées par le principe de la déclaration d'activité.

En revanche, si l'OF de votre entreprise dispose de son propre NDA, il devra demander sa certification Qualiopi s'il souhaite rendre ses formations éligibles aux fonds publics et paritaires de la formation professionnelle.

**54. Le processus de préparation à la certification est-il assez facile à opérer ou vaut-il mieux se former ?**

Chez CFS+, nous travaillons principalement avec des outils collaboratifs disponibles à distance et permettant une préparation très opérationnelle, concrète et structurée pour que tout se déroule pour le mieux le jour J. Cette organisation permet de travailler à distance, en mode télé-présentiel (par visioconférence) après une ou plusieurs rencontres si cela est nécessaire.

Nous intervenons en mode itératif (allers-retours) entre le prestataire et le certificateur en cas de non-conformité pour que celle-ci soit levée dans les plus brefs délais. Même si notre travail est de



tout faire pour les éviter, nous ne pouvons garantir aucune non-conformité lors de l'audit initial, mais sauf cas très grave, difficile à rencontrer dès lors que le prestataire est au moins Datadocké, nous garantissons l'accompagnement jusqu'à l'obtention de la certification.

**55. Si on veut être accompagné pour la préparation de cet audit, combien doit-on compter pour une telle prestation ? autant que pour le coût de l'audit ?**

Chez CFS+, nous avons conçu une organisation à deux étapes :

- ✚ Une étape de formation d'une journée en mode présentiel et en groupe, à l'issue de laquelle le prestataire sera en mesure de préparer son audit sans obligation de solliciter un accompagnement :  
<https://www.cfsplus.fr/preparation-audit-qualite-qualiopi/>
- ✚ Une étape d'accompagnement personnalisé en vue d'une préparation complète et opérationnelle pour être en mesure de conduire l'audit dans les meilleures conditions possibles et d'obtenir sa certification Qualiopi dans les délais que nous aurons fixés ensemble selon l'analyse de l'existant que nous aurons effectuée.  
<https://www.cfsplus.fr/accompagnement-audit-qualite-qualiopi/>
- ✚ Le coût de la journée de formation, si elle a été effectuée, est déduit de celui de l'accompagnement.
- ✚ Des prestataires peuvent se regrouper en région pour nous demander de délivrer une ou plusieurs journées de formation. C'est déjà le cas en Bourgogne Franche-Comté, en Bretagne, et à l'île de la Réunion.

Certains certificateurs proposent des pré-audits de certification, ou audits à blanc, afin de préparer l'organisme candidat au déroulement de l'audit, mais aussi de faire le point sur le degré de maturité de la démarche qualité mise en œuvre au sein de l'organisme.

En revanche, ces audits ne peuvent pas concerner l'intégralité du périmètre des indicateurs applicables à l'organisme qui souhaite en bénéficier. L'auditeur qui réalisera l'audit à blanc ne pourra pas non plus réaliser l'audit de certification.

**56. Peut-on être accompagné par le même organisme que celui qui nous audite ?**

Un organisme certificateur n'a pas le droit d'être juge et partie. Par conséquent, son seul métier est de réaliser des audits de certification, et il ne peut pas conseiller ses clients dans la mise en œuvre de leur démarche qualité. C'est une des limites des audits à blanc éventuellement proposés par les certificateurs : ils ne peuvent faire de conseil, alors que c'est bien le rôle de l'audit à blanc. Il faut donc faire attention avec cette prestation.

### **57. Quand les certificateurs seront-ils accrédités ?**

La première accréditation a été délivrée par le COFRAC le 26 décembre dernier à la société [I.Cert](#). Les résultats de la campagne d'accréditation conduite par le COFRAC à l'automne dernier seront rendus publics progressivement.

### **58. Faut-il aussi conserver sa certification qualité si elle est reconnue par le CNEFOP ? Ces deux certifications sont-elles complémentaires ?**

Vous pouvez tout à fait faire le choix de maintenir votre certification qualité reconnue par le CNEFOP, sous réserve que cette certification soit toujours proposée par l'organisme certificateur.

Attention, ceci pourrait s'avérer obligatoire pour certaines activités soumises à agrément, telles que les activités de formation dans le secteur de la sûreté-sécurité : vous devez avoir un agrément du [CNAPS](#) et une certification qualité spécialisée dans le domaine figurant sur la [liste spécialisée du CNEFOP](#) pour exercer cette activité réglementée. Vous pouvez alors également bénéficier des financements de vos formations puisque vous aurez obtenu votre statut « Datadocké » avec cette certification. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, il vous faudra toutefois obligatoirement la certification Qualiopi pour pouvoir continuer d'émettre des demandes de financement. Toutefois la certification spécialisée en sûreté-sécurité pourrait également vous être demandée par le CNAPS pour maintenir votre activité dans ce domaine. Vous seriez donc contraints de maintenir les deux certifications, toujours avec deux audits de certification nettement séparés l'un de l'autre, ainsi qu'il a déjà été expliqué ici en réponse à une question relative à l'ISO 9001.

### **59. Mon certificat (inscrit sur la liste du CNEFOP) s'éteindra-t-il au 31 décembre 2020 ?**

Votre certification reconnue par le CNEFOP s'éteindra à l'issue de sa période de validité, qui est en général de trois ans (sauf exception). Si c'est le cas, et que votre structure a été certifiée le 1<sup>er</sup> juillet 2019, votre certification sera valide jusqu'au 30 juin 2022 sous réserve de satisfaire aux différents audits programmés tout au long de votre cycle de certification.

En revanche, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, cette certification ne vous permettra plus de démontrer aux financeurs de la formation professionnelle votre capacité à dispenser des actions concourant au développement des compétences de qualité.

Seule la certification Qualiopi permettra de le faire. Vous pourrez discuter avec votre certificateur CNEFOP de la possibilité de passer de l'une à l'autre : sur le plan commercial et comptable uniquement. Il ne peut être question de mélanger les deux référentiels. Mais vous pouvez peut-être abandonner l'une au profit de l'autre, c'est une négociation commerciale de gré à gré.

## 60. Qualiopi est-elle une certification de procédure ?

Non ! Comme son logo l'indique, Qualiopi est une certification de **processus**, qui valide une ou plusieurs des quatre catégories d'actions de développement des compétences inscrites à [l'article L6313-1 du Code du Travail](#).

*Un kit complet, composé de la [charte d'usage](#), charte graphique et logos de la marque, est remis par l'organisme certificateur à chaque prestataire dès lors qu'il a passé avec succès l'audit initial et qu'il est détenteur du certificat qualité.*

*La marque doit toujours être accompagnée de la mention adaptée correspondant à la catégorie d'action dont le processus a été certifié, et ce, selon la forme définie par la charte graphique : • actions de formation ; • bilans de compétences ; • actions permettant de valider les acquis de l'expérience ; • actions de formation par apprentissage.*

Un processus est une succession d'étapes qui s'appuient sur des éléments d'entrée (exemple : les besoins d'un stagiaire, d'une entreprise, les résultats de la veille économique de l'organisme) pour proposer des biens ou des services à l'issue de cette succession d'étapes (en l'occurrence ici, une offre de formation prête à être proposée et qui soit en mesure de satisfaire les besoins précédemment exprimés).

Il est d'ailleurs à noter que le terme de *procédure* n'est utilisé que dans l'indicateur 8 du référentiel Qualiopi (Procédure de positionnement qui démontre l'existence concrète et réelle d'un tel processus), alors que le mot *processus* est utilisé à huit reprises (indicateurs 1, 4, 11 deux fois, 13 trois fois, 21).

## 61. L'auditeur peut-il contrôler l'application effective des documents déposés sur la plateforme Datadock ?

Seuls les membres du Datadock ont la légitimité requise pour procéder au contrôle de l'application des documents déposés lors de votre demande de référencement. Ce n'est pas le cas de l'auditeur, qui n'est pas missionné par un financeur de la formation professionnelle. En revanche, l'auditeur sera vigilant aux dates d'application des règles de votre démarche qualité pour déterminer le caractère effectif de leur mise en pratique.

## 62. L'audit peut-il être limité au catalogue disponible sur EDOF ?

Non ! L'auditeur pourra demander à consulter tout type de dossier de formation, que cette formation soit proposée ou non sur le catalogue EDOF.

## 63. Si je suis formée par ICERT, théoriquement, je peux auditer pour le compte d'un autre organisme certificateur ?

C'est possible dans l'absolu, mais chaque organisme certificateur érige ses propres règles de qualification de ses auditeurs. Par conséquent, votre profil pourra être accepté par un certificateur

et refusé par un autre. De la même manière, chaque organisme certificateur organise son parcours de formation d'auditeurs, qui doit être suivi obligatoirement même si l'auditeur/trice travaille déjà pour le compte d'autres organismes certificateurs.

#### **64. Si je vends mon entreprise, je vends donc aussi la certification Qualiopi ?**

Si l'entreprise change de SIREN, l'attribution d'un nouveau SIREN correspond à la création d'une nouvelle personne juridique, ce qui nécessitera le dépôt d'un nouveau dossier complet de demande de numéro de déclaration d'activité. Dans ce cas, la certification Qualiopi obtenue par l'ancien gérant de l'organisme sera caduque, dans la mesure où la certification est rattachée à un NDA. Si l'entreprise ne change pas de SIREN, le nouveau dirigeant devra informer par courrier le Département du contrôle de la formation professionnelle, dans un délai de 30 jours, en cas de cessation d'activité ou de modification d'un des éléments de la déclaration d'activité initiale, **en fournissant un extrait K-bis ou une attestation d'inscription au répertoire SIREN à jour**. Cette obligation s'applique également en cas de changement d'adresse, de dénomination ou de statut juridique.

#### **L'avis d'un certificateur :**

*Contractuellement, les organismes sont tenus de nous informer de tous changements pouvant affecter la certification (notamment la vente de l'organisme, un changement de direction, la perte de personnel,...). Dans les cas précités, une analyse ou un audit complémentaire pourront être réalisés si le certificateur le juge nécessaire afin de s'assurer du maintien de la conformité au référentiel.*

*Concrètement, ces propos sont à nuancer, car si rien ne change sauf le SIRET ou même le NDA (ce qui est le cas lors d'un déménagement par exemple), une étude peut être réalisée et il est possible de faire un transfert de certification avec ou sans audit complémentaire, en fonction de l'analyse qu'aura menée le certificateur.*

#### **65. Quelle est la durée de validité de la certification ?**

La certification Qualiopi est valable trois ans à compter de la date de délivrance du certificat.

#### **66. Je suis en entreprise individuelle, qui est certifié : ma personne ou mon entreprise ?**

La certification Qualiopi est rattachée à un NDA, qui est lui-même rattaché à une personne morale. C'est donc votre entreprise qui est certifiée, et non vous-même, car il ne s'agit pas d'une certification de personne.

Merci pour votre lecture !

N'hésitez pas à contacter les auteurs de cette FAQ  
issue du [webinaire du 19 décembre 2019](#)

[Sara Crous](#)

06 43 34 22 44 [sara.crous@qualinomia.fr](mailto:sara.crous@qualinomia.fr)



[Michel Baujard](#)

06 10 61 05 10 [mbaujard@cfsplus.fr](mailto:mbaujard@cfsplus.fr)



🙏 Merci à [Pierre-Henri Berthezène](#) pour sa relecture attentive de ce document.

🙏 Merci à [Thierry Liès](#) de [Liess Access](#) pour sa contribution très claire à la question 46.

🙏 Merci aux organismes certificateurs qui nous ont communiqué leurs très utiles commentaires, repris aux questions 19, 20, 21, 26 et 64.

👉 Lien de téléchargement de ce document :

<https://www.cfsplus.fr/faq-qualiopi-v02-du-02-02-2020/>

V2 du 02 02 2020