

QUALINEWS QUALIOPI

Le webinaire va bientôt commencer !

Ce webinaire est enregistré.
Merci de couper vos caméras et vos micros

TOP 5 DES NON-CONFORMITES

20/10/2021



EQUIPE ACTIVCERT

“ECOUTE ET BIENVEILLANCE”



Marilyn CHERRIER

Présidente d'ActivCert



Sabine GEROSSIER

Chargée relation Clients et gestion administrative



Qu'est-ce qu'une
non-conformité ?

DEFINITION D'UNE NON-CONFORMITÉS

Mineure (NCm)	Prise en compte partielle de l'indicateur et ne remettant pas en cause la qualité de la prestation
Majeure (NCM)	Non prise en compte d'un indicateur ou prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée

Comment reconnaître les
non-conformités majeures
dans le Guide de lecture?

LECTURE DU GUIDE DE LECTURE RNQ

Abréviations

OF : Organisme de formation
 CFA : Centre de formation d'apprentis
 VAE : Prestataire d'actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
 CBC : Centre de bilans de compétences

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

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
<p>1 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.</p>	<p>Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.</p>

Éléments de preuve
 Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente).
 Pour les CBC : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement.

Obligations spécifiques
 VAE : les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité (c'est à dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômes de l'éducation nationale, les modalités de étude personnalisée, partie intégrante de la recevabilité, est communiquée.
 CBC : les prérequis n'ont pas à être mentionnés.

Non-conformité
 Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement accessible ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication.

Glossaire
Prérequis : Préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier d'une prestation déterminée. L'absence de prérequis doit être mentionnée.
Objectifs : Énoncé des aptitudes et compétences, risées et évaluables, qui seront acquises au cours de la prestation.
Aptitudes : Capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes.
Compétences : Capacité avérée de mettre en œuvre des savoirs, des savoir-faire et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou de formations, pour le développement professionnel ou personnel.
Durée : La durée peut être exprimée en heure ou en jour. Elle peut également être forfaitaire et estimée.
Délai d'accès : Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation.
Tarifs : Prix de la prestation ou conditions tarifaires.
Méthodes mobilisées : Modalités pédagogiques et/ou moyens et/ou outils utilisés pour mener à bien la prestation dispensée.
Modalités d'évaluation : Moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du bénéficiaire en cours et/ou à la fin de la prestation.
Accessibilité : Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (lieux, adaptation des moyens de la prestation).

!!! Attention certaines sont NCM !!!

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

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA, VAE)	NIVEAU ATTENDU
<p>2 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.</p>	<p>Donner au public une information accessible, exhaustive et actualisée.</p>

Éléments de preuve
 Tous supports et outils d'information : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports publicité, salons, supports de contractualisation, taux d'obtention d'une certification pour les formations certifiantes, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobile.

Obligation spécifique
Nouveaux entrants : la communication sur les taux d'obtention des certifications est audité lors de l'audit de surveillance.

Non-conformité
 Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement accessible ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items (à l'exclusion du taux d'obtention de la certification) dans la communication du prestataire.

Glossaire
Certification professionnelle : Les certifications professionnelles sont enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles ou au répertoire spécifique. Elles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles.

Nouveaux Entrants : pas encore de BPF

Non-conformité = échec ?

Le top 5 des non-conformité

LES INDICATEURS OÙ L'ON RETROUVE LE PLUS DE NON-CONFORMITÉ



Points faibles/flop :

- 1 : diffusion des informations
- 3 : taux d'obtention des certifications
- 8 : évaluation des acquis d'entrée
- 12 : prévention des abandons
- 26 : handicap
- 30 : appréciations des financeurs

LES INDICATEURS OÙ L'ON RETROUVE LE PLUS DE NON-CONFORMITÉ



- 1 : diffusion des informations

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**.

LES INDICATEURS OÙ L'ON RETROUVE LE PLUS DE NON-CONFORMITÉ



- 3 : taux d'obtention des certifications

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**

LES INDICATEURS OÙ L'ON RETROUVE LE PLUS DE NON-CONFORMITÉ



- 8 : évaluation des acquis d'entrée

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

LES INDICATEURS OÙ L'ON RETROUVE LE PLUS DE NON-CONFORMITÉ



- 12 : prévention des abandons

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

LES INDICATEURS OÙ L'ON RETROUVE LE PLUS DE NON-CONFORMITÉ



- 26 : handicap

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

LES INDICATEURS OÙ L'ON RETROUVE LE PLUS DE NON-CONFORMITÉ



- 30 : appréciations des financeurs

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

Je suis soutraintant?



La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a prévu dans son article 6 une obligation de certification, par un organisme tiers, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique, s'ils veulent bénéficier de fonds publics ou mutualisés.

Les prestataires d'actions concourant au développement des compétences choisissent librement leur organisme certificateur.

Je soustraite?

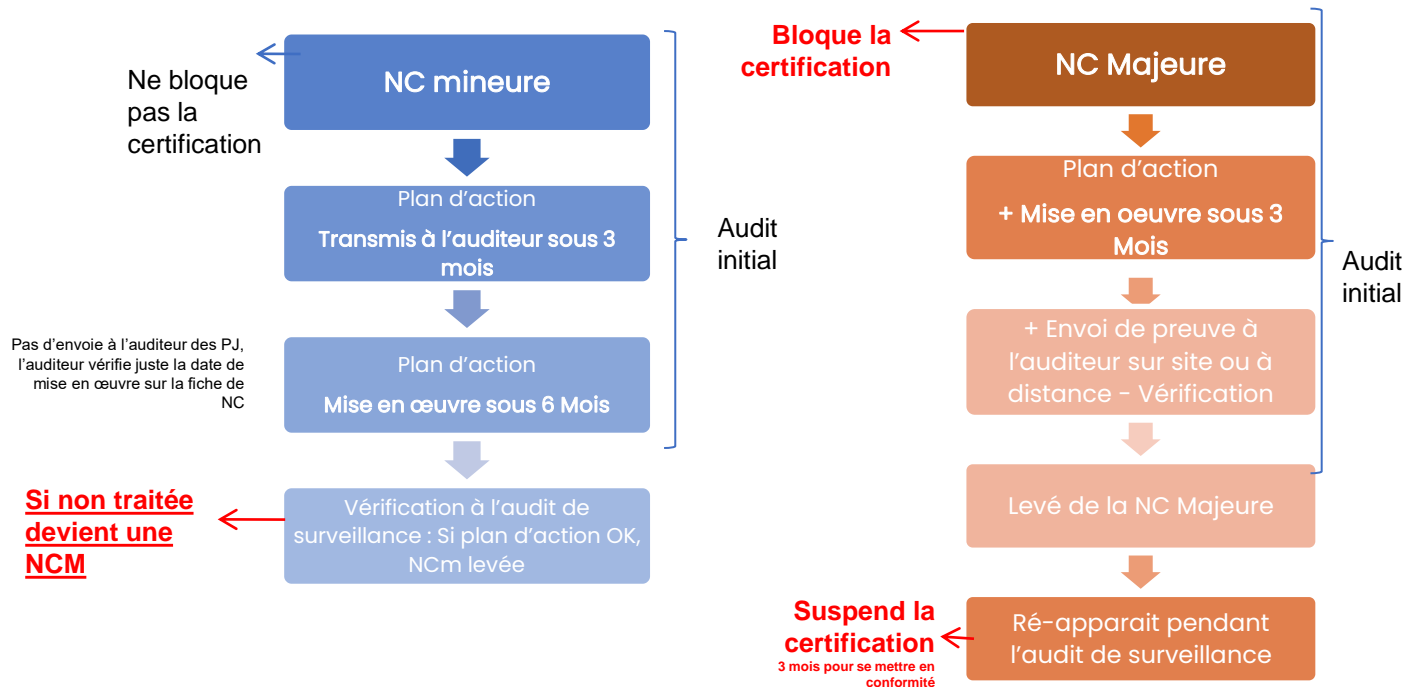
Indicateur 18. Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou **externes** (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).

Indicateur 21. Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

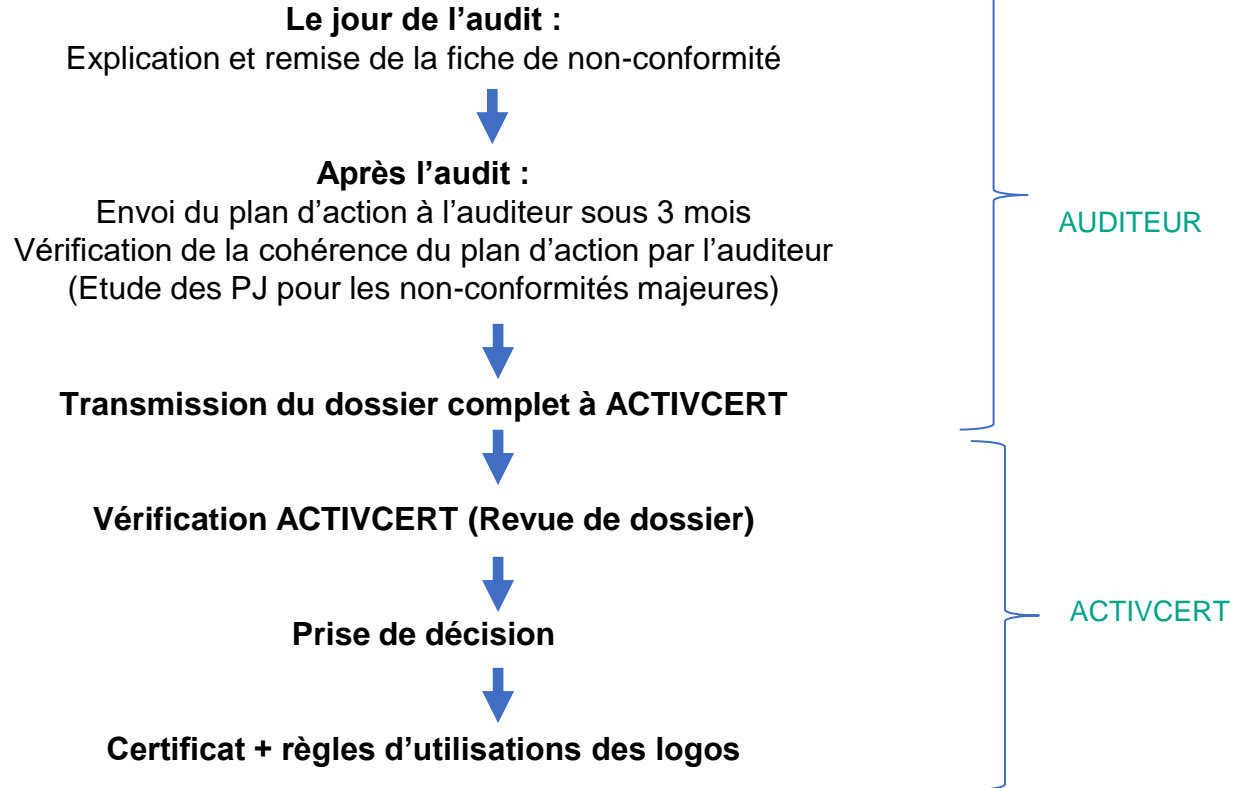
Indicateur 27. Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

Comment traiter les non-conformités ?

TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS



TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS



Vous avez la parole !
Questions dans le tchat

Les contacts



www.activcert.fr

Tel : 04 94 88 06 67

Clients : client@activcert.fr