

RETOUR D'EXPÉRIENCE SUR LES AUDITS DE SURVEILLANCE

05/12/2022



PRÉSENTATIONS



Delphine Landes

Auditrice QUALIOPi et chargée de certification pour ActivCert

Rappel des objectifs de l'audit de surveillance?

POURQUOI ?

Objectifs :

- Vérifier que le référentiel en vigueur est toujours appliqué
- Suivre les constats de l'audit précédent (non-conformités)
- Suivre les évolutions de l'organisme et identifier comment il s'est adapté
- S'assurer que les règles utilisation des logos sont respectées

➤ **Application du principe d'amélioration continue**

Article 2 de l'Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail

Comment connaître la durée de mon audit de surveillance?

DUREE ?

Catégorie d'action	Durée de base	Durée de base	Actions de formation	Bilan de compétences	Actions VAE	CFA	Échantillonnage de sites
Surveillance	CA < 750 000€	0.5 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0.5 jour	+0.5 jour par site échantillonné
	CA > 750 000 €	1 jour	+0.5 jour	+0.5 jour	+0.5 jour	+0.5 jour	

La durée est fixée sur le montant dans le Bilan Pédagogique et Financier (BPF) fourni lors de la contractualisation de l'audit initial. Vous pouvez retrouver la durée de votre audit dans vos contrats sur votre espace client dédié.

Quelles sont les questions importantes à se poser?

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?

Bilan de l'audit initial :

- Identification de non-conformités en audit initial
(cf. diapositive sur le suivi des non-conformités identifiées)



QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?

1) Les changements depuis le dernier audit :

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

- **Quels sont les changements importants intervenus ?** : nouvelles prestations ...
- **Comment ont évolué mes process depuis le dernier audit ?** (méthodes : e-learning ...)
- Pour les actions de formation :
 - Formations inscrites au RNCP ?
 - Formation en situation de travail ?
 - Formation par alternance ?

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?



1) Les changements depuis le dernier audit :

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

Ind. 2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

(et 3. pour les formations certifiantes)

> Actualisation des données

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?



1) Les changements depuis le dernier audit :

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

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

Échantillonnage :

L'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit et leur conformité vis-à-vis du référentiel.

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?



1) Les changements depuis le dernier audit :

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

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

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

- **Évolutions des ressources humaines :**
 - Ai-je recruté des salariés ? Des formateurs ?
 - Des sous-traitants sont-ils intervenus ?
 - Évolutions des compétences

- **Evolution des ressources matérielles**

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?



1) Les changements depuis le dernier audit :

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

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

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

> Savoir parler des évolutions et les « prouver »

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?



1) Les changements depuis le dernier audit :

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

Indicateur 23 – 24 – 25 :

- **Evolution règlementaires, métiers et pédagogiques** = veille + adaptations

Indicateurs 26. Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap

- **Exemples d'adaptation (cf. analyse des besoins)**

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?



1) Les changements depuis le dernier audit :

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

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.**

- > Applicabilité depuis le dernier audit.
- > Echantillonnage sur les dernières actions depuis le dernier audit

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?

1) Les changements depuis le dernier audit :

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

> Processus d'amélioration continue depuis :

- Recueil des appréciations (**bénéficiaire, équipe pédagogique, financeurs, entreprises**)
- Recueil des **réclamations** (de toutes les parties prenantes)
- Recueil des **difficultés**
- Recueil des **aléas** (panne informatique, absence formateur ...)

Recueil des actions d'amélioration entreprises (et suivi : qui quand quoi comment?).

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?



Pas d'évolutions de périmètre (extension de périmètre) lors de l'audit de surveillance



Quand l'audit intervient sur plusieurs catégories, des actions doivent avoir eu lieu dans chacune des catégories.

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?



L'UTILISATION DES LOGOS

LES POINT CLES :

1. La marque doit toujours être accompagnée de la mention adaptée correspondant à la catégorie d'action dont le processus a été certifié,
2. Il est interdit d'utiliser la marque pour une action en particulier :
 - dans une publicité (publication ou tout support média) pour une action de formation en particulier.
 - sur l'attestation de formation ou sur tout support dédié uniquement à une action de formation



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :

Actions de formation
Bilans de compétence
Centre de Formation des Apprentis
Validation des Acquis de l'Expérience

QUELQUES QUESTIONS A SE POSER ?

2 documents clefs pour le logo QUALIOPI :

- [règlement d'usage](#), version du 16 septembre 2021, pour une bonne information de toutes les parties prenantes.
- Consultation de la [charte d'usage](#) pour une bonne information de toutes les parties prenantes.

<https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/qualiopi>

- **Absence d'utilisation du logo COFRAC**
- Règles d'utilisation du logo ACTIVCERT dans le programme de certification (accessible sur INOZIS et librement sur www.activcert.fr)



Cas des nouveaux entrants en audit initial

› Quels impacts en audit de surveillance ?

AUDIT DE SURVEILLANCE POUR LES NOUVEAUX ENTRANTS

L'audit de surveillance s'attachera à vérifier notamment les indicateurs suivants :

Indicateur 22 et 32 : non audité à l'audit initial

- **22 : « Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre. »**
- **32 « Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations. »**

Indicateur 2, 3, 11, (13), 19, 24, 25, 26 : A la surveillance, l'auditeur évaluera la mise en œuvre des éléments formalisés à l'initial.

- **2 et 3 : « des indicateurs de résultats sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance »**
- **11 : « un processus d'évaluation d'atteinte des objectifs de la prestation existe et est formalisé. Sa mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance »**
- **19 : « démontrer que les ressources pédagogiques sont prévues, et des dispositions seront mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier. La mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance. »**

Cas des audits CNEFOP

› Quels impacts en audit de surveillance ?

AUDIT DE SURVEILLANCE POUR LES CNEFOP

Pour ceux qui ont bénéficié d'un audit allégé en audit initial (seul l'audit initial est allégé) :

- Vérification prioritaire sur les indicateurs non vus en audit initial
- Vérification générale de la conformité aux indicateurs

Cas des organismes multisites

MULTISITES

- Audit de la fonction centrale (coordination)
- Audit des sites non audités selon l'échantillon choisi par l'organisme certificateur
> Nombre indiqué sur le contrat de l'organisme certificateur



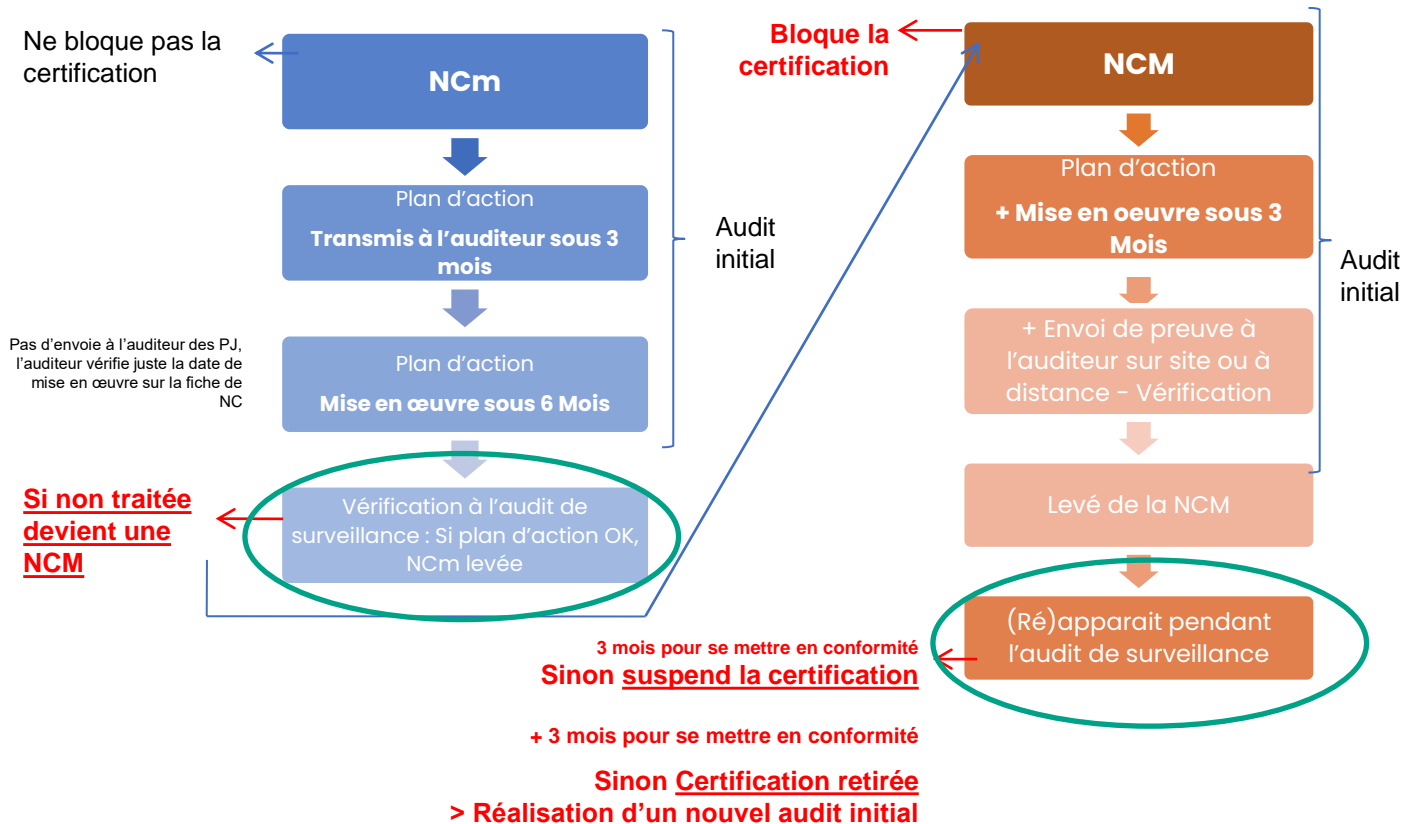
Quel suivi pour les non-conformités identifiées en audit initial?

SUIVI DES 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

Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel. Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

NON-CONFORMITÉS EN AUDIT DE SURVEILLANCE



SUIVI DES NON-CONFORMITÉS

Décisions :

- une décision favorable sous condition(s) (ex : envoi de l'avancement du plan d'actions ...),
- ou une décision défavorable avec la proposition d'une action complémentaire (sur site /à distance) :
 - Audit complémentaire sans suspension
 - Audit complémentaire avec suspension
 - Retrait



**Vous avez la parole !
Questions dans le tchat**

ÉLÉMENTS POUVANT IMPACTER MA CERTIFICATION

- **Déménagement**

Changement de SIREN et donc de NDA

- **Changement de forme juridique**

Attribution d'un nouveau SIREN et donc de NDA

- **Absence de déclaration du Bilan Pédagogique annuel**

1^{er} avril au 31 mai 2022 (si on se base sur la période 2021)

- **Mauvaise utilisation du logo Qualiopi**

Liste public des organismes de formation :

<https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/>

EQUIPE ACTIVCERT

“ECOUTE ET BIENVEILLANCE”



www.activcert.fr

Les contacts



www.activcert.fr

Tel : 04 94 88 06 67

Clients : client@activcert.fr