

3 PIÈGES À ÉVITER POUR SON AUDIT DE SURVEILLANCE

22/06/2023



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

Les évolutions et le suivi de la démarche qualité de l'organisme de formation



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 ...)
- Quels éléments de preuves je vais pouvoir montrer à l'auditeur par rapport à ces différentes évolutions ?
- 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)

- Ai-je des données actualisées et comment je communique sur cette actualisation ?
- Par quel biais je communique mes indicateurs de résultats ?
- Ai-je bien intégré les raisons pour lesquelles ces indicateurs de résultats sont demandés par le RNQ ?

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.

- Est-ce que mes dossiers sont à jour ?
- Ai-je assuré le suivi de la démarche sur l'ensemble de ces dossiers ?

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 ?
- Qu'en est-il des évolutions des compétences ?

- **Evolution des ressources matérielles**

- Ai-je de nouveaux locaux ? Un nouveau site ? Un changement d'adresse ?
- Ai-je investi dans du matériel supplémentaire ?

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

- Quelles sont les évolutions RH de ma structure en interne et en externe ?
- Ai-je bien identifié ses évolutions et suis-je en capacité 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)**

- Comment sont organisés ma veille et mes réseaux de partenaires ?
- Ai-je eu des adaptations à réaliser entre les 2 audits ?
- Comment j'ai fait vivre ces 2 indicateurs pendant cette période ?

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

- Dois-je répondre à cet indicateur ?
- Si oui, suis-je en capacité de prouver les changements au sein de ma structure et quels éléments me permettent de répondre à cet indicateur ?

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 ...)

- Ai-je mis en œuvre et suivi ma démarche qualité ?
- Existe-t-il des éléments qui me permettent de valider ces 3 indicateurs ?
- Comment je peux y répondre ?
- Ai-je traité l'ensemble des données récoltées ?

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. »**

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

Le suivi et la régulation des écarts constatés lors de l'audit initial



COMMENT PROCÉDER

Bilan de l'audit initial :

- Ai-je bien identifié les éventuelles non-conformités constatées au cours de l'audit initial à l'aide du support transmis par l'OC ?
- Ai-je mis en application les actions correctives que j'avais annoncées ?
- Ai-je eu des évolutions au sein de ma structure qui concernent ces actions correctives ?

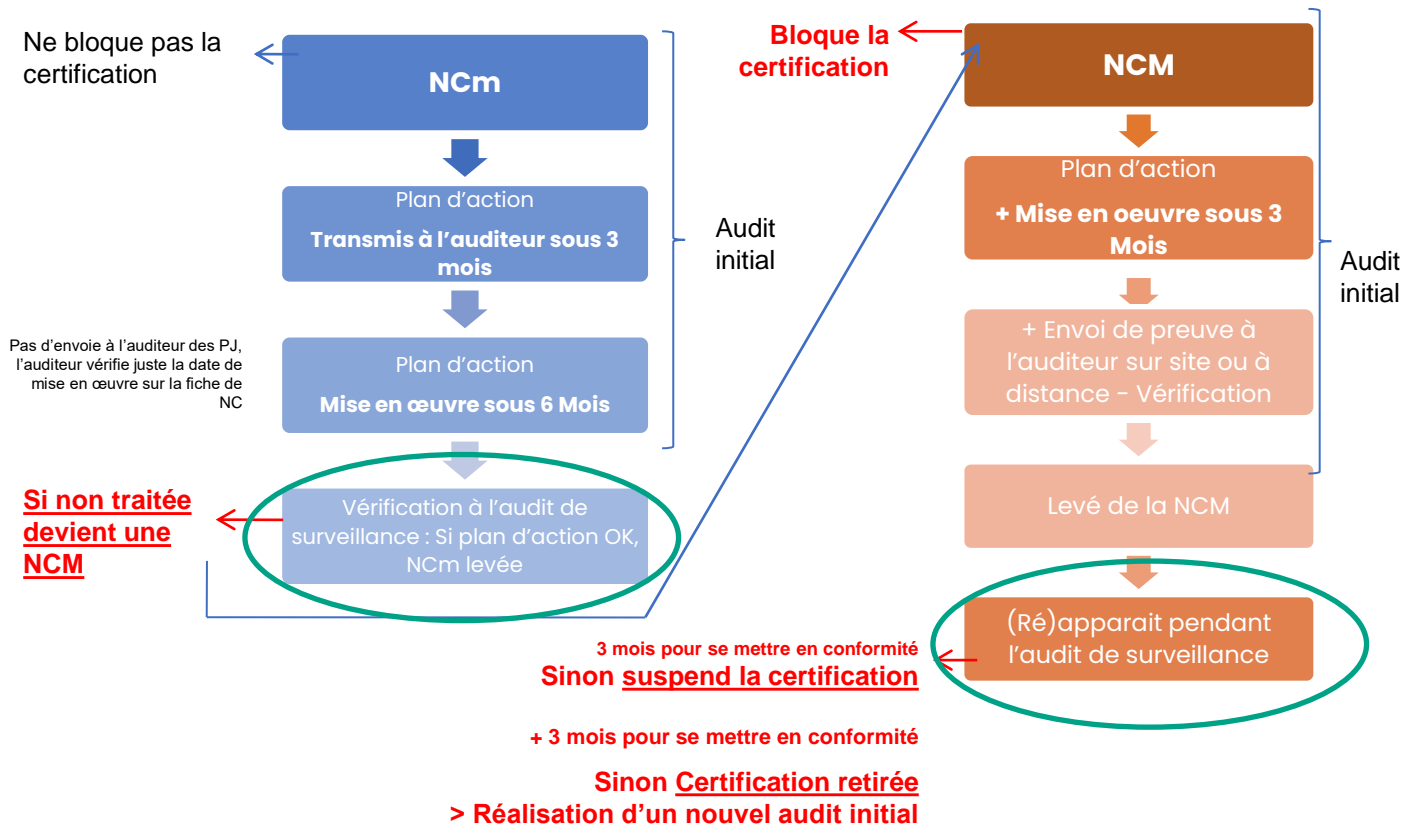


SUIVI DES NON-CONFORMITÉS

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



Quelques questions à se poser



SUIS-JE PRÊT.E?

- Ma période d'audit de surveillance se situe aux alentours de quelles dates ?
- Ai-je bien mes dossiers à jour ?
- L'OC ou l'auditeur/auditrice a-t-il pris contact avec moi ?
- Ai-je une bonne compréhension de la démarche Qualiopi ?
- Les éléments de preuve que je vais montrer sont-ils prêts et accessibles rapidement ?
- Ai-je pu interroger tous les acteurs de la démarche en amont afin de bien comprendre leurs missions le cas échéant ?

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

EQUIPE ACTIVCERT “ECOUTE ET BIENVEILLANCE”



www.activcert.fr

Les contacts



www.activcert.fr

Tel : 04 94 88 06 67

Clients : client@activcert.fr