

**NON CONFORMITES EN
AUDIT QUALIOP1:
RECURRENCES
OBSERVEES**

21/11/2024



PRÉSENTATION



Marilyn CHERRIER

Présidente d'ActivCert



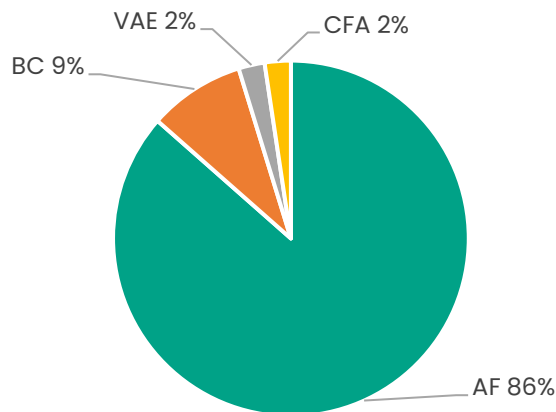
Pascale VALLEZ

Chargée de certification Qualiopi



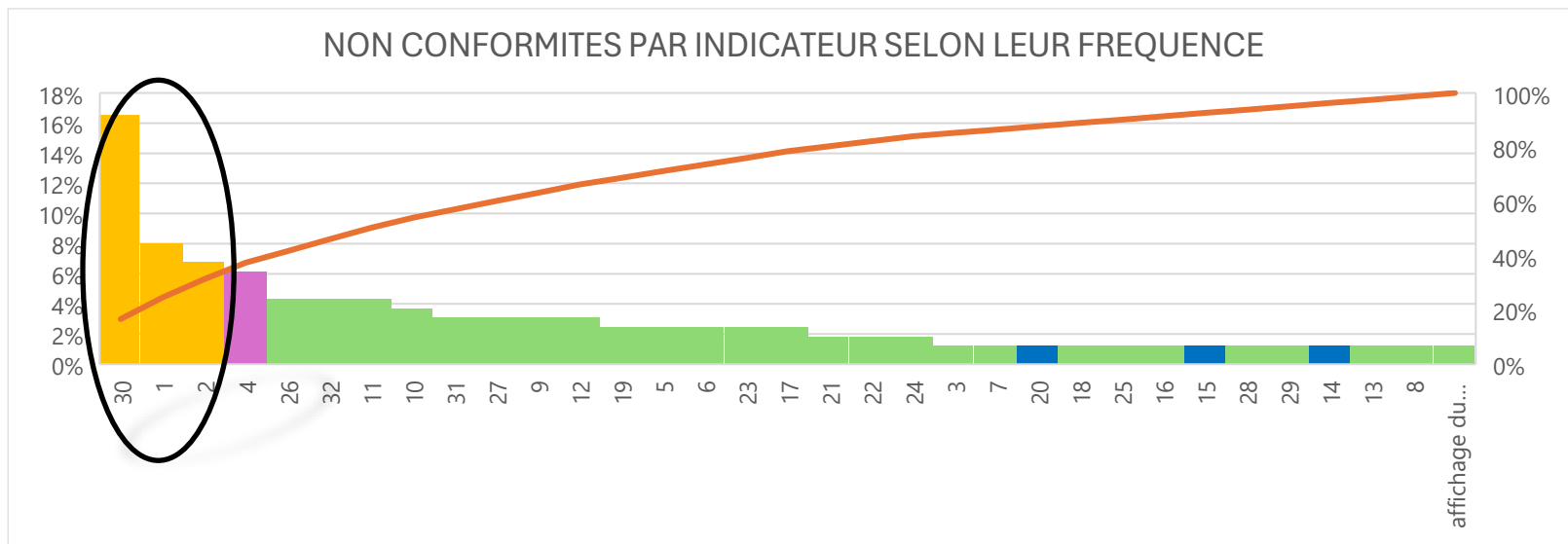
NON CONFORMITES EN AUDIT QUALIOPI PANORAMA 2024

PROPORTION AUDITS SELON CATEGORIES



- 90% d'audits Actions de formation (certifiantes ou non)
- Dans le panorama proposé, toutes les catégories sont prises en compte

NON CONFORMITES EN AUDIT QUALIOPI PANORAMA 2024



40% des NC pour les indicateurs 30, 2 et 1 (21% pour ind.30!)

6% des NC pour l'indicateur 4 (NC majeure)

Les 3 indicateurs CFA uniquement ont peu de NC

LA LECTURE DU REFERENTIEL

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

I

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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.**

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente).

Pour les PSH, tous supports de présentation de la

NIVEAU ATTENDU

Donner une information accessible, exhaustive sur la prestation, c'est-à-dire sur son contenu et sur l'intégralité des items mentionnés. Cette information doit être à jour.

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.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

VAE : les conditions 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

Le **critère** est détaillé en indicateurs de la même « famille » (ex: information)



- Les exigences de chaque **indicateur** sont précisées à côté du numéro de l'indicateur
- Le **niveau attendu** donne des indications supplémentaires



- Les **obligations spécifiques** sont aussi des exigences

INDICATEUR 30/ CRITERE 7

30

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.

EXEMPLES DE PREUVES

Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes, comité de pilotage, webinaires, entretiens, comptes-rendus de réunions d'équipes, séminaires, sollicitation des financeurs, échanges avec le financeur sur une ou plusieurs prestations, recommandations issues d'un contrôle mené par le financeur, consultation des sites mis en place par les

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence de sollicitation des appréciations d'une partie prenante. S'agissant des financeurs, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence de contact ou de participation à des webinaires ou réunions organisés par le financeur.

financeurs pour recueillir les appréciations des bénéficiaires (ex : Anotéa).

Exemples de preuves pour les CBC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.

NB : Les modalités de recueil peuvent être différentes selon la partie prenante. La sollicitation des appréciations des financeurs n'est pas exigée à la fin de chaque prestation mais doit être effectuée au moins une fois par an ou selon les modalités précisées par le financeur pour lui permettre de faire part au prestataire, s'il le souhaite, de ses observations sur son activité. La sollicitation du financeur peut être remplacée par la participation du prestataire à des webinaires thématiques ou des réunions relatives aux bonnes pratiques organisés par le financeur.

Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CBC : Seules les appréciations des bénéficiaires et des équipes pédagogiques sont requises.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire recueille l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordres sur la prestation réalisée.

INDICATEUR 2/ CRITERE 1

2

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.

Exemples d'indicateurs de résultats par formation : taux de satisfaction des stagiaires, nombre de stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux de rupture des contrats d'alternance (apprentissage et professionnalisation), taux d'insertion dans l'emploi.

Exemples pour les CBC : nombre de bénéficiaires en début et en fin d'accompagnement, taux de réalisation des entretiens de suivi à six mois, nature et nombre d'en-

NIVEAU ATTENDU

Donner une information chiffrée permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information insuffisamment détaillée.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CFA : les indicateurs de résultats obligatoires cités à l'article L. 6111-8 du code du travail.

Ils sont calculés par les ministères de l'éducation nationale et de l'emploi et rendus publics. Le CFA est mis à disposition de ces indicateurs :

diffusion : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/>

quêtes-terrain réalisées par les bénéficiaires pour valider leur projet.

Exemples pour la VAE : nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients.

Lorsque les données ne sont pas disponibles sur Inserjeunes, le CFA calcule et diffuse des indicateurs de résultats.

Nouveaux entrants : des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car la diffusion des indicateurs doit être réalisée par le donneur d'ordres.

INDICATEUR 1/ CRITERE 1

I

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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.**

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente).

Pour les PSH, tous supports de présentation de la politique d'accessibilité, conditions d'accès.

Exemples de preuves pour les CBC : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement.

NB : L'information est diffusée en amont de la contractualisation, quel que soit le moyen (site internet, proposition commerciale, plaquette, diffusion partielle sur un site puis complétée via une proposition...).

NIVEAU ATTENDU

Donner une information accessible, exhaustive sur la prestation, c'est-à-dire sur son contenu et sur l'intégralité des items mentionnés. Cette information doit être à jour.

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.

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'Education nationale, les modalités de l'étude personnalisée (partie intégrante de la recevabilité) sont communiquées.

CBC : les prérequis n'ont pas à être mentionnés.

Pour les formations certifiantes : l'information mentionne le libellé exact de la certification, le code RNCP/RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.

INDICATEUR 4/ CRITERE 2

4

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

Le prestataire analyse le besoin du **bénéficiaire** en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap : le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...).

CFA ou alternance : le prestataire démontre que cette analyse est prévue en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise. Elle peut être complétée au début du parcours de formation. L'analyse de besoin intègre la vérification des missions proposées par l'entreprise avec le diplôme ou la certification professionnelle visé.

CBC : l'outil utilisé dans le cadre de la phase préliminaire (par exemple la grille d'analyse partagée de situation - APS) doit déboucher sur la co-construction d'un programme personnalisé avec le bénéficiaire.

EXEMPLES DE PREUVES

Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation).

Exemples de preuves pour la VAE : contractualisation de l'accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l'échéancier de la mise en œuvre.

NB : Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de l'analyse du besoin du bénéficiaire, il démontre qu'il en tient compte dans la conception et l'exécution de sa prestation.

RETROUVEZ-NOUS

SITE INTERNET

RESEAUX SOCIAUX



WEBINAIRE QUALIOPi : 1/mois le 3^{ème}
jeudi de chaque mois par thématique

Les contacts



www.activcert.fr

Tel : 04 94 88 06 67

Clients : client@activcert.com