

DECRYPTAGE DU GUIDE DE LECTURE QUALIOPI VERSION 9 INCLUANT LES NOUVEAUTÉS DE LA V8

V9 DU 8 JANVIER 2024
APPLICABLE AU 8 MARS 2024



Décryptage du Guide de lecture Qualiopi Version 9 incluant les nouveautés de la version 8



Vous l'avez noté, la **version 8** du guide de lecture de Qualiopi (sortie le 23 novembre 2023) et la **version 9** (sortie le 8 janvier 2024) ont été publiées de façon très rapprochée.

La version 8 comportait quelques changements significatifs impactant **l'ensemble des prestataires se présentant à l'audit**. Les modifications apportées par la version 9 se concentrent uniquement sur le cas des **sous-traitants** se présentant à l'audit.

V8 + V9

Les experts de Veille Formation ont donc choisi de vous proposer un **décryptage du Guide de lecture Qualiopi version 9 qui inclut les modifications apportées par la V8 afin que vous puissiez vous appuyer sur un seul et même document au quotidien**.

Ce décryptage pourra être **complété ou modifié** car il est encore trop tôt pour savoir exactement comment certains points seront réellement audités.

Il est important de rappeler que la **rédaction des indicateurs n'est pas modifiée** par la mise à jour du guide de lecture car celle-ci a été définie par décret.

> Changements initiés par la Version 8 :

Les **changements de la V8** résident dans la modification des **Niveaux attendus**, la modification ou la création de nouvelles **Obligations spécifiques** propres à certaines catégories ou typologies d'actions, la précision ou la création de **Nota Bene**, l'ajout d'exemples de **preuves** ou de définitions dans le **Glossaire**. Cette version du guide sera **applicable du 23 janvier 2024 au 7 mars 2024**.

>Changements initiés par la Version 9 :

Les changements de la V9 sont destinés à clarifier la manière dont un **sous-traitant** (ou une action dispensée en sous-traitance) doit être audité. Ces précisions interviennent à la suite de la parution du **décret du 28 décembre** instaurant l'obligation pour les sous-traitants d'un organisme dispensant des formations référencées sur le CPF de se certifier Qualiopi à partir du **1er avril 2024**. Cette version du guide sera applicable à **compter du 8 mars 2024**.



Comprendre les obligations instaurées par le Décret du 28 décembre 2023 pour les donneurs d'ordre et sous-traitants CPE

Pour le donneur d'ordre

- Obligation de préciser par écrit au sous-traitant les **détails de la prestation** dans le **contrat de mission** : "Le contrat mentionné au premier alinéa précise les **missions** exercées au titre de l'intervention confiée, le **contenu** et la **sanction de la formation**, les **moyens mobilisés** ainsi que les **conditions de réalisation et de suivi de l'action**, sa **durée**, la **période** de réalisation ainsi que le **montant** de la prestation".

Cette première obligation va être **essentielle pour le passage de la certification Qualiopi par le sous-traitant** car de nombreux indicateurs seront observés sous l'angle de ce contrat. Plus il sera clair et précis, notamment dans ce qui n'incombe pas au sous-traitant, plus celui-ci sera déchargé d'un certain nombre de preuves à collecter ou à apporter.

- Obligation de respecter un **plafond de 80% missions sous-traitées en % du CA réalisé sur Mon Compte Formation**. Cela signifie que le donneur d'ordre doit réaliser **20% de son CA CPF directement**, sans recourir à la sous-traitance. Le calcul se fera par année civile, sauf pour 2024. Ce CA sera à respecter sur la période du 1er avril au 31 décembre.
- Obligation de s'assurer du **respect des obligations** liées au statut du sous-traitant (notamment le NDA ou l'éventuelle détention de Qualiopi si le sous-traitant ne fait pas partie des exceptions identifiées).

Pour le sous-traitant

- Pas de sous-traitance en **cascade**.
- Impossible d'être sous-traitant si l'on est soi-même **déréférencé** de Mon Compte Formation
- **Détenir Qualiopi** (ou un label reconnu par France Compétence)
- Détenir directement la **certification professionnelle** sur laquelle il forme ou une **habilitation à former sur celle-ci**.

Exceptions à ces obligations du sous-traitant :

> si le sous-traitant est en **régime micro-social** avec un **CA annuel < 77700 €** : le sous-traitant est **dispensé de détention de Qualiopi ET de la détention de la certification professionnelle ou habilitation**

NB : le régime micro-social comprend les personnes physiques dirigeant une micro-entreprise, une entreprise individuelle (EI), ou une EURL avec option IR, immatriculée, et un travailleur non-salarié, sous un régime micro-social, soumis au régime fiscal de droit commun du micro-entrepreneur et un seuil de CA ([En savoir plus](#)).

> si le sous-traitant n'intervient **que sur une partie du parcours de formation** (qui ne constitue pas une bloc entier de compétences) : il est dispensé uniquement de la détention directe de la certification professionnelle ou de l'habilitation à former.

RAPPEL : COMMENT LIRE LE GUIDE ?

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



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.

Critère :

Chaque critère représente **une étape de la formation**. Il permet de comprendre le **contexte** dans lequel la conformité de l'indicateur est vérifiée : communication sur la formation (C1), conception en amont de la formation (C2), mise en œuvre de l'action (C3), moyens humains et techniques (C4), compétences des intervenants (C5), inscription du prestataire dans son environnement (C6), appréciations des parties prenantes et amélioration (C7).

Indicateur :

Il peut être **commun** à toutes les catégories d'action ou **spécifique** à une ou plusieurs catégories (OF, VAE, CFA) ou type de formations (ex. Formations RNCP). Il est important de vérifier qu'il vous est applicable.

La **réécriture des indicateurs ne peut changer** entre deux versions du guide de lecture puisqu'elle est inscrite en annexe du Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019. Un nouveau décret serait donc nécessaire pour les faire évoluer.

Chaque mot compte car il représente une exigence.

ex. liste des **10 items** devant être **diffusés** dans la communication de l'organisme (ind. 1) > aucun ne doit être oublié !

Niveau attendu :

Il vient apporter une **précision** sur la compréhension de l'indicateur et le **niveau d'exigence** qui lui est associé.

Là aussi **chaque mot compte**. Les modifications apportées par la version 8 du guide se logent **majoritairement ici**.

Exemples de preuves :

Comme indiqué en titre, les preuves mentionnées ne sont **que des exemples** parmi celles pouvant être apportées par l'organisme (voir préambule). La liste mentionnée n'est **ni exhaustive ni limitative**.

En revanche, lorsque des exemples sont donnés **pour une catégorie d'action en particulier**, il est pertinent de produire une preuve permettant de démontrer les éléments mentionnés (quelle qu'en soit sa forme).

RAPPEL : COMMENT LIRE LE GUIDE ?

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...).

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.

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.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.

Nota Bene :

La version 8 du Guide de lecture introduit ou modifie des Nota Bene.

Ils viennent apporter des précisions bienvenues sur certaines notions floues jusqu'ici.

Obligations spécifiques :

Elles ciblent une catégorie ou une typologie d'action en particulier.

Si vous êtes concerné par cette catégorie ou typologie, cette obligation est **tout aussi importante** que l'indicateur lui-même. L'auditeur prêtera une attention particulière au respect de cette obligation spécifique qui devra être relevée dans son rapport.

On notera que dans la version 8 du Guide de lecture, de nombreuses obligations spécifiques ont été ajoutées à destination des organismes dispensant des **formations certifiantes** qui ici incluent les **formations inscrites au RNCP et au RS**.

Ces obligations ont été également renforcées pour les **CFA**.

Non-conformité :

L'encadré sur la non-conformité indique si, lors de l'audit, l'indicateur peut donner lieu à une **non-conformité mineure** en cas de respect partiel de l'exigence ou si l'indicateur donne lieu obligatoirement à une non-conformité majeure même en cas de réponse partielle.

Seuls les indicateurs **3, 8, 9, 12, 13, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 28 et 30** peuvent donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure.

Sous-traitance :

La **version 9** du Guide de lecture introduit sur certains indicateurs des précisions sur l'audit des actions en sous-traitance. Nous détaillons leurs implications dans ce déryptage.

UN PRÉMABULE COMPLÉTÉ, À LIRE ATTENTIVEMENT



Le **préambule du Guide de lecture** s'est enrichi de notions et définitions importantes : nature et conduite de l'audit, indicateurs applicables, nouveaux entrants, sous-traitance.

Il semble que les auteurs aient souhaité faire acte de **pédagogie** et de **clarté** sur la manière dont un **audit Qualiopi** doit être conduit et sur ce qui peut être considéré comme une **preuve**.

Le préambule rappelle que l'audit permet d'établir la conformité des processus au référentiel national Qualiopi et n'est absolument **pas un contrôle des autres obligations réglementaires** auxquelles sont assujettis les prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

L'**appréciation de l'auditeur** est également soulignée : elle doit être **proportionnée et cohérente**, et se baser sur la **mise en œuvre des exigences** et pas seulement la présence ou l'absence d'éléments de preuves listés.

Il faudra néanmoins attendre pour savoir quelle place les organismes certificateurs vont accorder à cette appréciation sachant que sans preuve écrite ou tangible, dans tous les cas, l'indicateur ne pourra vraisemblablement pas être validé.

PRÉAMBULE : CONDUITE DE L'AUDIT

- Les exemples de preuves cités dans chaque indicateur ne sont **pas exhaustifs** et restent des **exemples**. La conformité repose sur l'**appréciation de l'auditeur** quant à la **mise en œuvre** des exigences et non sur la présence ou l'absence d'un de ces éléments.



Il vous appartient donc de déterminer quel(s) élément(s) de preuve présenter tant qu'il(s) démontre(nt) le réel déploiement de votre process.

- **L'appréciation par l'auditeur** doit être **proportionnée et cohérente** avec les caractéristiques de la formation : formation courte ou longue, individualisée ou sur catalogue, certifiante ou non certifiante...



Introduction attendue de cette notion de proportionnalité. On remarquera néanmoins qu'il n'est pas fait mention de la taille de l'organisme mais des caractéristiques de la formation.

- Les indicateurs peuvent être audités **chronologiquement ou non**.
- Un **même élément de preuve** peut être utilisé comme réponse **à plusieurs indicateurs**.



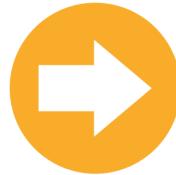
N'hésitez donc pas à revoir vos documents et à rationaliser votre système avant le prochain audit !
ex. Un même document peut servir de recueil des besoins et attentes (ind. 4) et de recueil du positionnement (ind. 8)

- L'auditeur procède par **échantillonnage** pour **chaque catégorie d'action** pour lesquelles le prestataire souhaite obtenir la certification.

PRÉAMBULE : NOUVEAUX ENTRANTS

Nouvelle définition du Nouvel Entrant issue de l'arrêté du 31 mai 2023

- Sont considérés comme nouveaux entrants les prestataires dans leur **première année d'activité en tant qu'organisme de formation** et les prestataires qui **débutent une activité sur une nouvelle catégorie d'actions**, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.



Vous êtes nouvel entrant si vous avez obtenu votre numéro de déclaration d'activité dans l'année en cours (1er BPF non déposé) même si votre structure était créée antérieurement.

La nouvelle définition précise également que vous serez considéré comme Nouvel Entrant si vous déployez une nouvelle catégorie d'action (Formation, VAE, Bilan de compétences ou CFA) au sein de votre organisme de formation, mais sur cette nouvelle catégorie uniquement.

- Pour les nouveaux entrants, les indicateurs **2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32** du référentiel font l'objet de modalités d'audit adaptées, détaillées dans le présent guide. Pour ces indicateurs, l'organisme certificateur procède à la **vérification de la formalisation du processus à l'audit initial**, la **mise en œuvre** effective de l'indicateur par l'organisme audité étant vérifiée à l'**audit de surveillance**.



Dans les faits cela n'est pas nouveau mais le préambule liste ici les indicateurs faisant l'objet de modalités adaptées.

Attention : si vous bénéficiez du statut de Nouvel Entrant sur une ou plusieurs catégories d'action en audit initial, vous serez en revanche audité sur l'intégralité des indicateurs applicables à cette ou ces catégories en audit de surveillance. Cela allonge la durée de l'audit de surveillance.

PRÉAMBULE : SOUS-TRAITANCE

- Pour les actions mises en œuvre pour le compte d'un autre organisme de formation, la vérification des indicateurs auprès de l'organisme sous-traitant audité sera effectuée en fonction des missions qui lui ont été confiées.
- Lors de l'examen d'une action conduite pour le compte d'un autre prestataire de formation, l'organisme certificateur procède à la vérification du respect des indicateurs applicables en fonction des missions confiées au sous-traitant. En l'absence de contrat permettant d'identifier ces missions, l'organisme certificateur procède à la vérification de l'ensemble des indicateurs applicables à la catégorie d'action concernée.
- L'application des indicateurs aux prestations échantillonnées pour les organismes qui interviennent en sous-traitance dépend de la précision des missions confiées au sous-traitant. Les indicateurs concernés sont mentionnés au présent guide.



Il est extrêmement important que le donneur d'ordre rédige un contrat de mission très précis et détaillé afin de bien délimiter ce dont le sous-traitant a effectivement la charge. C'est sur la base de ce contrat que l'auditeur va procéder aux vérifications, notamment en ce qui concerne les indicateurs 7, 9, 13, 16 et 28 qui le mentionnent explicitement mais pas seulement.

Si un flou subsiste, et qu'aucun document ne peut être présenté, alors le sous-traitant s'expose à une non-conformité.

N'hésitez pas à demander à votre donneur d'ordre de vous fournir l'ensemble des éléments à sa disposition pour chaque session ou à intégrer une checklist des éléments qui vous incombent dans votre contrat de mission.



Analyse des modifications par indicateur

Tous les indicateurs ont été modifiés à l'exception de l'indicateur 17.

La modification ne concerne pas la rédaction de l'indicateur en soi, mais celle des Niveaux attendus, des exemples de preuve, des Nota Bene, des Obligations spécifiques, du Glossaire ou de la gradation de certaines non-conformités.

Nous vous présentons, **indicateur par indicateur** les modifications apportées et leurs implications, à prendre dès à présent en compte pour la préparation de vos futurs audits.

Pour faciliter la lecture de ce décryptage, nous avons créé à droite des pages des **onglets colorés** vous indiquant si l'indicateur est **commun** à toutes les catégories d'actions ou **spécifique**. Un autre onglet indique si une **Obligation spécifique (OS)** est associée à cet indicateur et pour quelle typologie d'action. Et un dernier onglet si l'indicateur est applicable au sous-traitant qui se présente à l'audit.

COMMUN	Indicateur commun d'appréciation	OS : RNCP/ RS	Obligation spécifique RNCP/ RS	OS : PSH	Obligation spécifique PSH
OF/ CFA	Indicateur spécifique applicable aux OF proposant de l'alternance et aux CFA	OS : FOAD	Obligation spécifique FOAD	PAS SS-TRAITANT	Indicateur non applicable aux sous-traitants
CFA	Indicateur spécifique applicable aux CFA	OS : CFA	Obligation spécifique CFA	SS-TRAITANT AMÉNAGÉ	Indicateur applicable aux sous-traitants avec précisions
RNCP : OF/CFA	Indicateur spécifique RNCP applicable aux OF et CFA	OS : CFA/ alternance	Obligation spécifique CFA et prestataires proposant de l'alternance	SS-TRAITANT SI MISSION	Indicateur applicable aux sous-traitants en fonction du contrat de mission
RNCP : OF/CFA/ VAE	Indicateur spécifique RNCP applicable aux OF, VAE et CFA	OS : CBC	Obligation spécifique CBC		

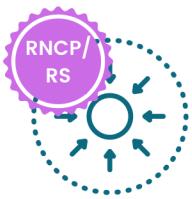


Analyse des modifications par indicateur

Sur chaque indicateur, vous trouverez aussi des **pictogrammes** vous permettant de vous repérer plus facilement dans ces modifications.



Niveau attendu



Obligation spécifique : RS/ RNCP



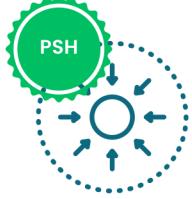
Exemple de preuve



Obligation spécifique : CFA



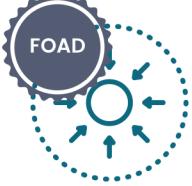
Nota Bene



Obligation spécifique : PSH



Non-conformité



Obligation spécifique : FOAD



Sous-traitance



Glossaire



Astuces des Experts

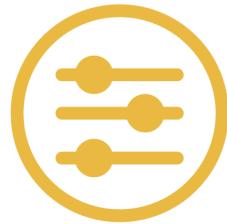


Attention

Indicateur 1 : Informations vers les publics

COMMUN

Modification du Niveau Attendu :



Donner une information accessible, exhaustive sur la prestation : **contenu + intégralité des 10 items** mentionnés. L'**information doit être à jour** (versus "datée et actualisée") > cela signifie que vous devez mettre à disposition de vos clients et prospects la **dernière version** du contenu de votre prestation.

Nouvel exemple de preuve : Accessibilité PSH (personnes en situation de handicap)



Afin de justifier de l'information l'accessibilité de la formation, le prestataire peut utiliser "tout support présentant sa **politique d'accessibilité** ou ses **conditions d'accès**".

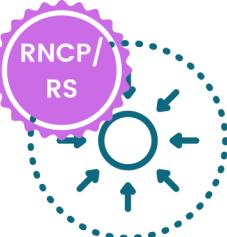
Le **glossaire** s'enrichit de la définition de l'accessibilité : "conditions d'accueil, d'accès et de sécurisation des parcours de formation des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation)".

L'occasion de rappeler que l'accessibilité ne concerne **pas seulement les personnes à mobilité réduite** mais bien toutes les personnes atteintes d'un handicap visible ou non (ex. Troubles Dys, handicap auditif, visuel, maladie, etc.)



Nouveau Nota Bene :

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...).



Nouvelle Obligation spécifique : RS/ RNCP

Lorsque le prestataire propose des formations certifiantes (RNCP ou RS) 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.

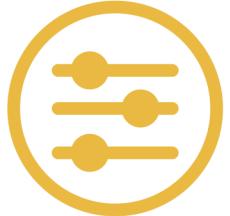
Cela signifie qu'il ne faut pas faire de renvoi vers la fiche France Compétences mais bien mentionner ces éléments sur vos supports d'information.

OS : RNCP/ RS

PAS SS- TRAITANT

Indicateur 2 : Indicateurs de résultats

COMMUN



Modification du Niveau Attendu :

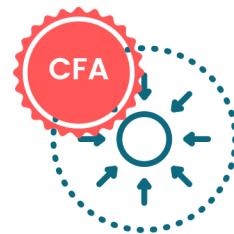
Donner une **information chiffrée** permettant de suivre les **résultats de la prestation** au regard des **objectifs**.



La définition d'un objectif a été précisée (cf. **Glossaire indicateur 1**) :

Objectifs : énoncé des aptitudes et compétences, visées et évaluables, qui seront acquises au cours de la prestation.

- *Aptitude : capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes.*
- *Compétence : capacité avérée de mettre en oeuvre des savoirs, des savoir-faire et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études/formations, pour le développement professionnel ou personnel*



Précision sur l'Obligation spécifique des CFA

Les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L. 6111-8 du code du travail. Ils sont en principe disponibles sur Inserjeunes d'après les calculs du Ministère.

Le nouveau guide précise que si ces indicateurs ne figurent pas sur Inserjeunes, le CFA doit les calculer lui-même et les diffuser.

Voici les indicateurs concernés : taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels, taux de poursuite d'études, taux d'interruption en cours de formation, taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus, taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné à la suite des formations dispensées, et valeur ajoutée de l'établissement.

OS : CFA

PAS SS- TRAITANT

Indicateur 3 : Informations sur les formations enregistrées au RCNP



Modification du Niveau Attendu :

Donner au public une information **accessible, exhaustive** (CAD sur l'intégralité des items mentionnés) et **actualisée** (information à jour)

Il convient donc de diffuser une information sur les items suivants en les tenant à jour (dernières données disponibles) : 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.



Nouveau Nota Bene

Le **taux d'obtention** de la certification doit être mis en relation avec le **taux de présentation à l'examen**.

L'information sur les **débouchés** comprend le **taux d'insertion global dans l'emploi** et le **taux d'insertion dans le métier visé des titulaires** de la certification figurant sur la fiche RNCP.

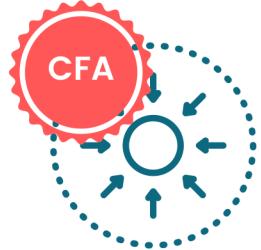


Cette nouvelle obligation est à prendre en compte dès à présent dans vos enquêtes et vos bilans d'activité.

Si vous êtes habilités à former mais pas à certifier vous devrez vous enquérir des ces données auprès de l'organisme certificateur.

Conservez la trace de vos demandes et relances en ce sens auprès du certificateur en cas de non-réponse.

Indicateur 4 : Analyse du besoin du bénéficiaire



Précision sur l'Obligation spécifique des CFA et des formations en alternance

L'obligation spécifique concernant les CFA ou l'alternance était initialement libellée ainsi : le prestataire démontre que cette analyse est prévue **en amont du processus de contractualisation alternant/ entreprise**.

Elle est enrichie par la mention suivante :

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 visés.

En tant que CFA ou OF proposant de l'alternance vous devez donc désormais démontrer que votre analyse du besoin permet de s'assurer que les **missions confiées par l'entreprise** accueillant votre alternant/ apprenti sont en **adéquation avec le diplôme ou la certification** qu'il souhaite obtenir.



Cela peut être par exemple matérialisé par un **compte-rendu de visite d'entreprise ou d'entretien avec le tuteur** en début de parcours.

Indicateur 5 : Objectifs opérationnels et évaluables

COMMUN



Modification du Niveau Attendu :

Démontrer que les objectifs spécifiques à la prestation ont été **définis** et peuvent faire l'objet d'une **évaluation**.



Définissez conjointement vos évaluations et vos objectifs afin de vous assurer que chacun est bien évalué.

OS : RNCP / RS



Ajout d'exemples de preuve :

"identification des compétences visées par la prestation, des objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux, référentiel de la certification".

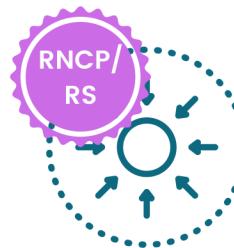
Ces nouveaux exemples de preuves visent notamment les **formations certifiantes et les parcours longs**.

SS-TRAITANT
AMÉNAGÉ



Glossaire :

Objectifs opérationnels et évaluables : objectifs identifiés de la prestation, **à court et/ou moyen-terme**, **observables** et **mesurables**.



Nouvelle Obligation spécifique : RS/ RNCP

Lorsque le prestataire propose des formations certifiantes, les objectifs doivent être **conformes aux objectifs** fixés par la certification inscrite au RNCP/ RS.



La preuve présentée mettra donc **en correspondance** les compétences visées par la certification identifiées sur le **Référentiel de certification** et les **objectifs** présents sur vos programmes. Cette preuve peut être **la même** que celle utilisée dans le cadre d'un autre indicateur. ex. séquençage pédagogique (utilisable pour répondre aux ind. 5, 6, 7, et 11).



Sous-traitance :

"le prestataire démontre qu'il tient compte des objectifs définis par le donneur d'ordres.

Le sous-traitant doit donc démontrer que les éléments matérialisant sa formation (ex. programme, support, plan de cours, déroulé pédagogique, évaluations, etc.) sont en adéquation avec les objectifs définis par l'organisme qui le missionne.

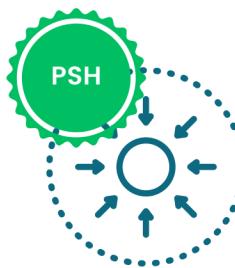
Indicateur 6 : Contenus et modalités de la formation

COMMUN



Ajout d'exemples de preuve : PSH

Pour les PSH : accessibilité ou possibilités d'adaptation des modalités proposées aux apprenants en situation de handicap.

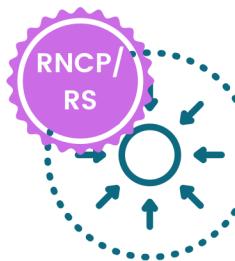


Nouvelle Obligation spécifique : PSH

Dans le cas où le prestataire accueille des PSH : prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des prestations.

Cela signifie :

- > Que vous devez démontrer vous être assuré en amont de la prestation de la **présence ou non d'une PSH** (ind. 4)
- > Que si une situation de handicap est avérée, vous devez en tenir compte afin de **proposer des compensations** qui vont avoir une influence sur la **conception et la mise en œuvre** de votre prestation : ex. durée, temps de pause, temps additionnel aux évaluations, support de formation adapté, matériel adapté, salle adaptée, logiciel ou police de caractère.



Nouvelle Obligation spécifique : RS/ RNCP

Lorsque le prestataire propose des formations certifiantes : le prestataire démontre que le contenu de la prestation est en cohérence avec les objectifs inscrits dans le référentiel de la certification inscrite au RNCP/ RS.



Le déroulé/ séquençage pédagogique détaillé semble une preuve adaptée.

En face de chaque séquence, indiquez les objectifs du référentiel abordés dans la séquence, en correspondance avec vos propres objectifs opérationnels et évaluables, votre contenu, vos modalités pédagogiques et la ou les évaluations envisagées. Cette preuve pourra ainsi être utilisée pour répondre aux exigences des **indicateurs 5, 6, (7) et 11**.

OS : RNCP/ RS

OS : PSH

Indicateur 7 : Adéquation contenu/ certification visée



Nouveaux exemples de preuve :

En plus du tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences déjà proposé par les précédentes version du Guide, les rédacteurs ont ajouté :

Présentation de l'offre de formation en cohérence avec le référentiel de la certification, habilitation du prestataire à former à une certification professionnelle ou convention de partenariat avec le certificateur.



Nouveau Nota Bene :

La prestation doit être conforme au référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation de la certification visée.



Comme indiqué au niveau des indicateurs 5, 6, et 11, un **déroulé/ séquençage pédagogique détaillé** peut être également ici une preuve adaptée.

En face de chaque séquence, indiquez les objectifs du référentiel abordés dans la séquence, en correspondance avec vos propres objectifs opérationnels et évaluables, votre contenu, vos modalités pédagogiques et la ou les évaluations envisagées.



Sous-traitance :

“l’organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l’appréciation de cet indicateur”

L’auditeur tiendra compte des missions mentionnées sur le contrat de sous-traitance pour savoir comment cet indicateur doit être apprécié. Le sous-traitant est-il en charge ou non de la vérification de l’adéquation des contenus au référentiel ou se contente t'il d’appliquer ce que le donneur d’ordre a défini et vérifié ?

S’il existe une ambiguïté à ce sujet au sein du contrat de mission, il sera judicieux que le sous-traitant demande à son donneur d’ordre l’élément de preuve qu’il présente pour répondre à cet indicateur.

Indicateur 8 : Procédure de positionnement et d'évaluation des acquis



Nota Bene complété :

*La procédure de positionnement peut être réalisée **pendant le parcours d'admission ou en début de formation**.*

Cette précision a toute son importance car pour certains parcours il n'est bien évidemment pas possible d'effectuer des positionnements avant l'entrée en formation.



Glossaire complété :

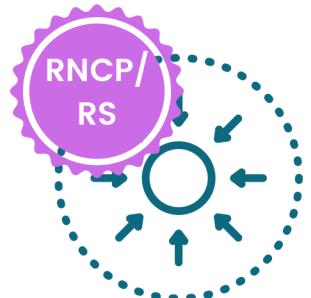
La définition des **procédures de positionnement** (*situation du bénéficiaire par rapport aux objectifs visés par la prestation*) est complétée par la définition suivante :

Procédure d'évaluation des acquis : *vérification de la maîtrise des prérequis, conditionnant l'accès à la prestation.*

Les rédacteurs ont sans doute précisé ce second point afin de mettre en avant que **les deux items** (positionnement et évaluation des acquis) sont bien à démontrer. S'il n'y a pas de prérequis (donc pas d'évaluation des acquis nécessaire), vous devez néanmoins connaître le **niveau d'entrée de vos bénéficiaires** (positionnement) afin d'adapter votre formation aux différents profils présents.



Ce positionnement peut être apprécié **en fonction du parcours du bénéficiaire** (diplôme, certificat, titre ou expérience) si vous pouvez justifier de la pertinence de ce choix. Dans ce cas, n'hésitez pas à utiliser **un seul et même document pour le recueil des besoins et attentes et le positionnement**.



Nouvelle Obligation spécifique : RS/ RNCP

*Le prestataire démontre que les **prérequis** sont **cohérents** avec ceux de la certification inscrite au RNCP/RS.*

Si le référentiel de certification prévoit des **prérequis**, vous devez donc vous assurer que vos processus d'évaluation des acquis **les vérifient**.

Indicateur 9 : information sur les conditions de la prestation



Nouveaux exemples de preuve :

Pour les PSH : aux modalités d'accès viennent s'ajouter les modalités “*de suivi et d'accompagnement des personnes en situation de handicap*”.

Ce complément est cohérent avec le nouvel exemple de preuve proposé à l'[indicateur 1](#) et la nouvelle obligation spécifique de l'[indicateur 6](#).

Pour la FOAD : *modalités d'accès au LMS (learning management system ou plateforme d'apprentissage en ligne), assistance technique et pédagogique, modalités de réalisation des séquences de formation à distance.*

L'apparition de ces éléments de preuve met en avant la **nécessité** pour les prestataires réalisant tout ou partie de leurs actions de formation à distance (classe virtuelle ou formation en ligne) de communiquer aux bénéficiaires des éléments **précis et utiles sur le déroulement de ces formations à distance**.



Vous pouvez vous référer au guide “[Qualiopi et la formation multimodale](#)” proposé par le FFFOD qui présente pour chaque indicateur des exemples de preuve possibles dans le domaine de la FOAD.

L'élément de preuve que vous aurez choisi pourra également être fourni en réponse à l'**obligation spécifique FOAD** introduite à l'[indicateur 19](#).



Sous-traitance :

“l'organisme certificateur **tient compte des missions confiées** pour l'appréciation de cet indicateur”

L'auditeur tiendra compte des missions mentionnées sur le contrat de sous-traitance pour savoir comment cet indicateur doit être apprécié.

Là encore, si le contrat est ambigu, mieux vaut que le sous-traitant récupère les éléments adressés aux stagiaires par le donneur d'ordre pour les présenter à son auditeur.

Indicateur 10 : adaptation de la prestation lors de sa mise en œuvre



Modification du Niveau Attendu :

La nouvelle formulation du niveau attendu introduit la notion de “nécessité” de l’adaptation.

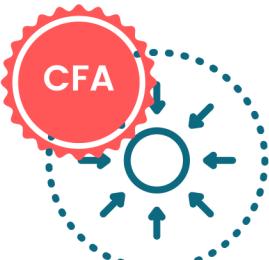
La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires, lorsque l’analyse du besoin en établit la nécessité : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).

Il est encore trop tôt pour savoir quelles consignes seront données aux auditeurs pour l’appréciation de cette nécessité.



Nouveaux exemples de preuve :

- Inscription aux modules de formation en fonction du profil du bénéficiaire
- Traçabilité de l’accompagnement technique et pédagogique (**FOAD**)
- **Pour les CFA** : accompagnement dans la recherche d’un employeur, adaptation de la durée du contrat d’apprentissage.
- **Pour les PSH** : modalités d’aménagement de la prestation aux besoins des PSH, plans individuels de compensation du handicap, fiches de suivi des apprenants.



Modification de l’Obligation spécifique : CFA

L’obligation se recentre sur les missions mentionnées au 1°(accompagnement PSH), 2° (appui à la recherche d’un employeur) et 11 ° (accompagnement quand FOAD) de l'**article L. 6231-2 du Code du Travail**.

Indicateur 11 : Évaluation de l'atteinte des objectifs

COMMUN



Nouvel exemple de preuve :

Ajout des *livrets de suivi en entreprise* comme élément de preuve possible.

NB

Nouveau Nota Bene :

La formalisation du processus signifie que la procédure d'évaluation doit être définie et matérialisée par des outils.



Comme indiqué au niveau des **indicateurs 5, 6, et 7**, un **déroulé/ séquençage pédagogique détaillé** peut être ici une preuve adaptée pour justifier de la **formalisation des procédures d'évaluation** en correspondance avec les objectifs de la formation.

Il vous faudra ensuite garder une **trace concrète des évaluations réalisées** qui peuvent prendre la forme de votre choix tant qu'elles permettent d'apprécier concrètement l'atteinte des objectifs par les bénéficiaires.

Par exemple, si vous proposez une mise en situation, n'oubliez pas de compléter une grille d'appréciation ou de prendre des notes démontrant votre évaluation des bénéficiaires durant cet exercice.

Indicateur 12 : Engagement des bénéficiaires et ruptures de parcours

COMMUN

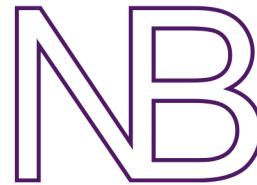


Cet indicateur s'applique désormais uniquement aux formations d'une durée supérieure à deux jours. En revanche, un Nota Bene vient renforcer l'exigence pour les parcours concernés.



Nouveaux exemples de preuve :

Ajout des *outils pédagogiques favorisant l'interactivité et la participation des stagiaires, qualité de l'analyse de besoin et des procédures de positionnement pour définir la cohérence de la formation avec le projet du bénéficiaire.* Pour les PSH, mesures de prévention des abandons en lien avec les adaptations proposées ou mises en place.



Nouveau Nota Bene :

Les mesures mises en œuvre doivent pouvoir être **démontrées et matérialisées par des outils**.



Il est important de rappeler que l'indicateur 12 demande de **décrire et mettre en œuvre** des mesures pour favoriser **l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours**.

Il vous faut donc présenter **un document écrit** décrivant quelles actions de prévention sont menées et quels outils sont utilisés pour engager les apprenants et éviter les abandons (au-delà de la gestion effective des abandons éventuels).

N'hésitez pas à mettre en avant dans ce document : les process de remédiation proposés, les rdv individuels ou bilans à mi-parcours, les outils favorisant les échanges entre vos apprenants (ex. WhatsApp, Discord), la variété de vos modalités pédagogiques, la sensibilisation/ formation de vos intervenants à l'individualisation des parcours.

Indicateur 13 : articulation centre de formation/ entreprise



Modification du Niveau Attendu :

Démontrer que les principes de la pédagogie de l'alternance sont mis en œuvre, grâce à un **processus formalisé d'articulation itératif** des apprentissages entre le centre de formation et l'entreprise.

Cette nouvelle formulation introduit la notion de "**pédagogie de l'alternance**" et de processus d'articulation "**itératif**".

Il sera donc important de garder une **trace concrète des échanges entre le prestataire et l'entreprise d'accueil** de l'alternant pour justifier de la possibilité d'adaptation du parcours de l'alternant **durant toute la durée de sa formation**.

La notion d'itération [Action de répéter, de faire de nouveau] insiste sur le fait que ces échanges doivent avoir lieu de façon répétée.



Nouveaux exemples de preuve :

- *Outil de capitalisation des retours d'expériences des apprenants*
- **Pour les PSH** : *outil de liaison sur les adaptations de la formation en entreprise.*

Si vous avez identifié la nécessité d'adapter la formation à un alternant en situation de handicap, il faudra s'assurer que des adaptations lui sont également proposées **au sein de son entreprise d'accueil**.

Voici deux liens utiles vous permettant de remplir cette obligation correspondant à la mission 1° de l'article L 6131-2 du Code du Travail :

- [Apprentissage et handicap : un nouveau guide pour les entreprises et les apprentis](#)
- [Kit ressources sur le handicap à destination des CFA](#)



Sous-traitance :

"l'organisme certificateur **tient compte des missions confiées** pour l'appréciation de cet indicateur"

L'auditeur tiendra compte des missions mentionnées sur le contrat de sous-traitance pour savoir comment cet indicateur doit être apprécié. Si le sous-traitant n'a pas de mission de coordination avec l'entreprise d'accueil, alors il n'aura pas de preuve à présenter.

Indicateur 14 : Accompagnement socio-professionnel et éducatif

CFA



Ajout d'un exemple de preuve :

Ajout des “actions de sensibilisation à la mixité et à la diversité” correspondant à la mission mentionnée au 9° de l’article L 6231-2 du Code du Travail.



Glossaire :

Le Glossaire ajoute **deux nouveaux points** à la définition de l'**accompagnement socio-professionnel et éducatif** :

- les actions d’information sur la mixité des métiers, l’égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la prévention du harcèlement sexuel au travail ;
- les actions de sensibilisation à la lutte contre les discriminations.

Il précise également que cet accompagnement fait partie des **missions des CFA** mentionnées aux **6°** (prévention des difficultés sociales), **7°** (mixité, égalité femme/homme, prévention du harcèlement sexuel), **8°** (mixité des métiers et égalité professionnelle), **9°** (égalité des chances et lutte contre la discrimination) et **14°** (accès aux aides).

Cette précision dans le glossaire n'est pas anodine.

Les CFA devront présenter des éléments de preuve en réponse à chacune des **5 missions listées**.

TIPS

Retrouvez sur le site du Réseau des Carif-Oref des vidéos et supports utiles pour remplir ces missions.

Indicateur 15 : Droits et devoirs des apprentis



Nouveau Nota Bene :

L'information des apprentis fait partie des missions des CFA (mission mentionnée au 4° de l'article L6231-2 du Code du Travail).

Il s'agit donc d'**informer**, dès le **début de leur formation**, les apprentis de leurs **droits et devoirs en tant qu'apprentis** et en tant que **salariés** et des règles applicables en matière de **santé et de sécurité en milieu professionnel** ;



Le Ministère du Travail a édité un Mémento Santé au Travail à destination des apprentis et un autre à destination des Employeurs. N'hésitez pas à les consulter et à les diffuser à vos apprentis et à leurs tuteurs.

D'autres ressources sont disponibles dans cet article de Educscol.

Indicateur 16 : Respect des exigences de l'autorité de certification



Nouveaux exemples de preuve :

Ajout des exemples suivants: *Information communiquée aux bénéficiaires sur le déroulement de l'évaluation, conditions de passage de l'examen à distance, preuve d'inscription à la session d'évaluation. Habilitation du prestataire à évaluer et convention de partenariat avec le certificateur, référentiel d'évaluation, règlement d'organisation des examens.*

Pour les PSH, modalités d'aménagement des examens.



Nouveau Nota Bene :

Lorsque le prestataire n'est pas chargé de l'évaluation, il oriente le bénéficiaire vers l'évaluateur.

Cela signifie que même si vous ne disposez pas de l'habilitation à certifier, vous devez avoir une action d'information auprès du bénéficiaire et tracer celle-ci.

ex. Document communiquant les coordonnées de l'évaluateur, les modalités d'évaluation, les conditions de passage, etc.



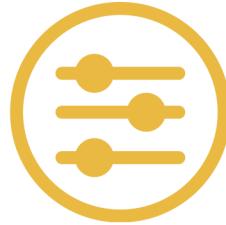
Sous-traitance :

“l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur”

L'auditeur tiendra compte des missions mentionnées sur le contrat de sous-traitance pour savoir comment cet indicateur doit être apprécié.

Indicateur 18 : Mobilisation et coordination des intervenants

COMMUN



Nouvelle formulation du Niveau Attendu :

Le prestataire identifie, selon les fonctions nécessaires aux prestations, les intervenants dont il assure la coordination.

Cette formulation ajoute la notion d'**identification des intervenants** selon les **fonctions** nécessaires aux prestations.



Ajout d'exemples de preuve :

[liste des intervenants/contributeurs] internes ou externes, planning des intervenants, comptes-rendus de réunions d'équipes, relevés des échanges avec les intervenants externes.



Glossaire :

Ajout de la définition :

Mobiliser les intervenants : capacité à impliquer les intervenants en fonction des besoins de la prestation.

Cette **notion d'implication** est traduite dans les nouveaux exemples de preuve : comptes-rendus de réunions d'équipes, relevés des échanges avec les intervenants externes.

Les intervenants externes sont bien entendu inclus à cette exigence de mobilisation.

N'hésitez pas, par exemple, à garder une trace des mails échangés avec eux.

Indicateur 19 : Ressources pédagogiques

COMMUN



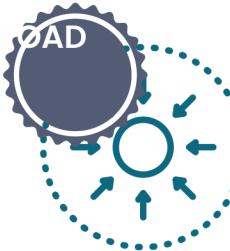
Nouvelle formulation du Niveau Attendu :

Démontrer que les ressources pédagogiques sont **cohérentes avec les objectifs des prestations**, sont disponibles et que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les **approprier**.



Ajout d'exemples de preuve :

Modalités pour faciliter l'accès aux **ressources numériques** (tutos, assistance téléphonique,...), traçabilité de l'accompagnement pédagogique dans le cas des formations à distance (forum, mails...).



Nouvelle Obligation spécifique : FOAD

Pour la formation à distance : La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend une **assistance technique et pédagogique** appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours (article D. 6313-3-1 du code du travail).

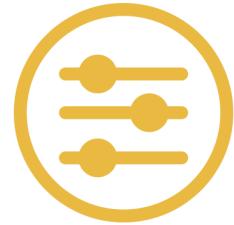


Un même document décrivant les modalités d'accès à votre plateforme numérique, les modalités d'assistance pédagogique et technique et de réalisation des formations à distance peut être utilisé en réponse à cette obligation spécifique et en réponse à l'indicateur 9 si vous dispensez des actions de FOAD.

OS : FOAD

Indicateur 20 : Mobilité, handicap et perfectionnement

CFA



Ajout dans le Niveau Attendu :

Ajout d'un attendu concernant le référent handicap :

- [le nom et le contact du référent handicap] et les actions qu'il met en œuvre pour accompagner les publics en situation de handicap.



Nouvel exemple de preuve : Référent handicap

Missions remplies par les référents et personnels dédiés [au handicap], exemples d'actions menées.



Nouveau Nota Bene :

La désignation de personnels dédiés à l'accompagnement des personnes en situation de handicap et à la mobilité fait partie des missions des CFA (missions mentionnées au 1° et au 10° de l'article L. 6231-2 du code du travail).

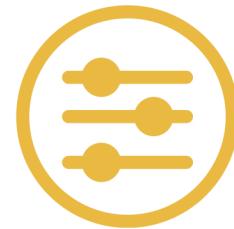


La simple désignation du référent handicap en CFA ne suffira plus à répondre à l'exigence de l'indicateur 20 les concernant. Il vous faut démontrer qu'il **mène des actions**.

N'hésitez pas à tracer :

- ses actions de développement de compétences en tant que référent handicap (formations, veille, webinaires)
- les actions de sensibilisation qu'il peut mener auprès des intervenants
- les entretiens menés avec des bénéficiaires PSH conduisant à des adaptations éventuelles

Indicateur 21 : Définition, mobilisation et évaluation des compétences des intervenants



Modification de la formulation du Niveau Attendu :

La seconde partie du niveau attendu est ainsi modifiée :

La maîtrise de ces compétences par les intervenants est vérifiée par le prestataire.

Cette formulation ne laisse plus de place au doute : les enquêtes de satisfaction bénéficiaires ne peuvent à elles seules justifier de la vérification des compétences de l'intervenant. Le prestataire doit procéder lui-même à cette vérification.



Ajout d'exemples de preuve :

Ajout de la notion d'intervenants “**internes et externes**” (en remplacement de l'ancien NB)

Pour les CBC : vérification des certifications détenues par l'intervenant pour réaliser les tests psychotechniques.



Glossaire :

Ajout de la définition :

Mobiliser les compétences : capacité à solliciter les compétences adéquates à la prestation.

Il est important de rappeler que dans le cadre de l'indicateur 21 vous devez :

- **définir les compétences** requises pour réaliser les prestations (ex. analyse des besoins en compétences, fiche de poste, annonce de recrutement, etc.)
- **mobiliser ces compétences** (ex. modalités de recrutement et d'intégration, dossier de l'intervenant, contrats/conventions)
- **évaluer et vérifier ces compétences** (ex. entretiens, échanges de pratiques, évaluation en formation, etc.)

Indicateur 22 : Entretien et développement des compétences des salariés

COMMUN



Modification de la formulation du Niveau Attendu :

Démontrer la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel.

Il n'est plus fait mention du plan de développement des compétences dans le niveau attendu mais seulement en exemple de preuve.



Ajout d'exemples de preuve :

Ajout de la notion de "Qualification des personnels"

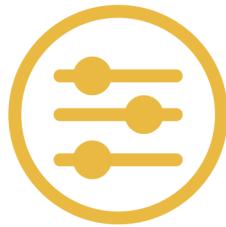


Abonnés à **Veille Formation**, la **diffusion de votre veille à vos salariés** via la newsletter par exemple ou leur **qualité d'utilisateur de la plateforme** peut être apportée parmi les preuves de l'entretien de leurs compétences.

N'hésitez pas à tracer leur participation à des **webinaires, des événements professionnels, des groupes d'échanges de pratique** qui sont également autant d'éléments justifiant de l'entretien de leurs connaissances et compétences.

Indicateur 23 : Veille légale et réglementaire

COMMUN



Modification de la formulation du Niveau Attendu :

Ajout d'une seconde partie dans le niveau attendu

Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne.

En plus de la réalisation et de l'exploitation de votre veille légale et réglementaire, **vous devez justifier de sa diffusion en interne**.



Ajout d'exemples de preuve :

Consultation, analyse, diffusion au personnel de la documentation diffusée sur les sites institutionnels (ex : pages relatives à la formation professionnelle, l'apprentissage, la VAE et les bilans de compétences sur le site www.travailemploi.gouv.fr ; portail d'information des organismes de formation de la Caisse des dépôts et consignations).



Précision sur la gradation de la non-conformité :

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence d'exploitation de la veille mise en place.



Abonnés à **Veille Formation**, vous le savez, notre plateforme répond déjà aux exigences actualisées puisqu'elle permet la réalisation, l'exploitation et la **diffusion de la veille en interne** via la newsletter intégrée.

N'hésitez pas à tracer leur participation à des **webinaires, des événements professionnels, des groupes d'échanges de pratique** qui sont également autant d'éléments justifiant de l'entretien de leurs connaissances et compétences.

Indicateur 24 : Veille compétences, métiers et emplois

COMMUN



Ajout d'exemples de preuve :

Veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois et documents y afférents



Précision sur la gradation de la non-conformité :

*Dans l'échantillon audité, une **non-conformité mineure** est caractérisée par l'**absence d'exploitation** de la veille mise en place.*



Abonnés à **Veille Formation**, notre plateforme vous permet de répondre aux exigences de cet indicateur en vous proposant une veille sur les évolutions des compétences, métiers et emplois de vos secteurs d'intervention.

Selon votre niveau d'abonnement, vous pouvez venir enrichir cette veille métier et y centraliser l'ensemble de vos éléments de veille : abonnements à des revues spécialisées, communications de la part de syndicats auxquels vous êtes adhérents, comptes-rendus de réunion, etc.

Le PADEX vous permet ensuite de démontrer l'exploitation de cette veille.

Indicateur 25 : Veille innovation pédagogiques et technologiques

COMMUN



Ajout d'exemples de preuve :

Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques et documents y afférents.

[Évolutions apportées] aux modalités ou aux outils pédagogiques, analyse d'opportunité et de faisabilité sur la mise en œuvre des innovations pédagogiques et technologiques.

Ce dernier exemple de preuve élargit les possibilités puisque sans démontrer de mise en oeuvre effective, vous pouvez proposer une étude sur la mise en place d'un outil ou d'une modalité pédagogique.



Précision sur la gradation de la non-conformité :

*Dans l'échantillon audité, une **non-conformité mineure** est caractérisée par l'**absence d'exploitation** de la veille mise en place.*

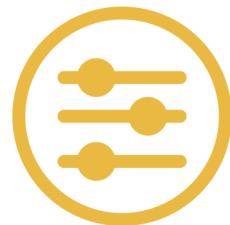


Abonnés à **Veille Formation**, là encore, notre plateforme vous permet de répondre aux exigences de cet indicateur en vous proposant une veille sur les innovation pédagogiques et technologiques variée.

Dans votre PADEX, vous pourrez désormais indiquer en Action à mener que vous réalisez une étude d'opportunité sur la mise en place d'un outil ou d'une modalité pédagogique et y associer en fichier de preuve un compte-rendu de réunion ou une analyse par exemple.

Indicateur 26 : Accompagnement/ Orientation des PSH

COMMUN



Modification de la première partie du Niveau Atte :

Démontrer *l'identification* d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, [mobilisable par les personnels]

Dans la version précédente, il s'agissait de "mise en place" d'un réseau.

SS-TRAITANT
AMÉNAGÉ



Ajout d'exemples de preuve :

Ajout de *Cap Emploi* et des *MDPH* à la liste des partenaires mobilisables.

Invitation à des réunions, prise de contact.

Compétences et connaissances actualisées du référent handicap

Charte d'engagement pour l'accessibilité, recours à l'offre de services Ressource Handicap Formation, ressources mobilisées pour l'accompagnement et l'orientation des publics.



Glossaire :

Ajout de :

Cap emploi : structures d'accompagnement vers et dans l'emploi.

MDPH : Maison départementale des personnes handicapées.



Sous-traitance :

"le prestataire démontre **qu'il dispose** d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap **ou** que son donneur d'ordre lui a **communiqué** la liste de ses **partenaires mobilisables** pour orienter les PSH et mettre en place des mesures spécifiques."

Il est préférable que le sous-traitant dispose de son propre réseau local de partenaires afin d'en faciliter la mobilisation. Mais si son donneur d'ordre est établi sur le même territoire géographique il peut lui communiquer sa propre liste.

Indicateur 27 : Respect du RNQ par les sous-traitants ou portés

COMMUN



Ajout d'exemples de preuve :

Contrat de sous-traitance (versus contrat de prestation de service)

NB

Modification du Nota Bene :

En-dehors des cas prévus par des dispositions légales ou réglementaires, cet indicateur n'impose pas aux sous-traitants l'obligation de certification Qualiopi.

A ce jour donc, il n'y a aucune obligation pour un sous-traitant d'être certifié Qualiopi (sauf pour les sous-traitant CPF n'étant pas en régime Micro-entreprise sous un seuil de 77K€).

En revanche, son donneur d'ordre (ici le prestataire prétendant à ou titulaire de la certification qualité) doit pouvoir démontrer qu'il s'assure du respect des exigences de Qualiopi par son sous-traitant.

Comme l'indiquent les exemples de preuve cela peut être démontré en utilisant différents documents : ex. clause dans le contrat de sous-traitance rappelant au sous-traitant qu'il se doit de respecter les exigences du RNQ, signature d'une charte qualité, animation qualité, guide indiquant les process à respecter, etc.



Diffuser des éléments de veille aux sous-traitants comme la version 9 du guide de lecture ou ce décryptage est aussi un excellent moyen de s'assurer qu'ils connaissent les exigences du référentiel Qualiopi.

Indicateur 28 : Partenaires socio-économiques



Ajout d'exemples de preuve :

Ajout de la **convention de formation** aux exemples de preuve.



Modification du Nota Bene :

Cet indicateur concerne tous les prestataires de formation dans leur capacité à mobiliser un réseau de partenaires lorsque la formation prévoit une période en entreprise (formations en alternance, stages en entreprise ou AFEST, etc...).

Cet indicateur concerne donc tous les prestataires proposant des périodes en entreprise quelles qu'en soient les modalités = stage, AFEST, contrat de professionnalisation, apprentissage.



Sous-traitance :

“l’organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l’appréciation de cet indicateur”

L’auditeur tiendra compte des missions mentionnées sur le contrat de sous-traitance pour savoir comment cet indicateur doit être apprécié. Si le sous-traitant n’est pas en charge de la constitution du réseau de partenaires socio-économique alors il n’aura aucun document à produire.

Indicateur 29 : Insertion professionnelle des apprentis

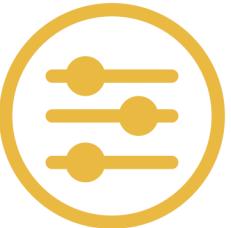


Ajout d'exemples de preuve :

Ajout des exemples suivants :

diffusion des offres d'apprentissage et d'emploi, information sur les compétitions des métiers (Meilleurs Apprentis de France, Compétition des métiers WorldSkills, Meilleurs Ouvriers de France...).

Indicateur 30 : Recueil des appréciations des parties prenantes



COMMUN

Nouvelle formulation du Niveau Attendu :

Démontrer la sollicitation des appréciations (versus Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations).



OS : CBC

Ajout d'exemples de preuve :

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



SS-TRAITANT
AMÉNAGÉ

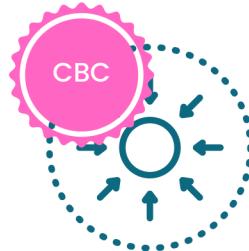
Modification importante du Nota Bene : alternative pour la sollicitation des financeurs

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**.

Gardez trace de tous les éléments communiqués par les financeurs et notamment de vos participations à des réunions ou webinaires organisés par leur soins.

Indicateur 30 : Recueil des appréciations des parties prenantes

COMMUN



Nouvelle Obligation spécifique : CBC

Seules les appréciations des **bénéficiaires** et des **équipes pédagogiques** sont requises.

OS : CBC



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.

La gradation de la non-conformité concernant cet indicateur est donc assouplie puisque précédemment l'absence de sollicitation d'une partie prenante était une non-conformité majeure. Elle devient mineure avec la Version 8, notamment en ce qui concerne les financeurs.



Sous-traitance :

“le prestataire recueille l’appréciation des bénéficiaires et de son donneur d’ordres sur la prestation réalisée.”

Le sous-traitant doit donc recueillir l’appréciation des **bénéficiaires** et de **son donneur d’ordre** (mais pas des financeurs ni de l’équipe pédagogique dont il fait partie). Le recueil de l’appréciation des bénéficiaires peut être effectué via le **modèle du donneur d’ordre** si celui-ci interroge les bénéficiaires sur la qualité de prestation du sous-traitant. Dans ce cas, le sous-traitant conservera bien entendu la **trace des réponses** pour présenter ce document lors de l’audit.

SS-TRAITANT
AMÉNAGÉ

Indicateur 31 : Traitement des aléas, difficultés et réclamations

COMMUN



Ajout d'exemples de preuve :

Ajout des exemples suivants : *traitement des difficultés et des aléas, solutions apportées en cas d'imprévu, dialogue et communication interne, tableau de suivi des réclamations et de leur traitement.*



Glossaire :

Ajout de :

Aléa : évènement externe imprévisible qui implique une perturbation

Difficulté : élément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation



L'ajout des notions d'**aléa** et de **difficulté** au Glossaire et des exemples de preuve y afférents, insistent sur le fait qu'il vous faut justifier du **recueil et traitement des éventuelles réclamations** (souvent peu fréquentes) **mais également** du **recueil et traitement des aléas et difficultés** qui peuvent survenir beaucoup plus fréquemment.

Vous pouvez utiliser **un seul et même document** pour tracer réclamations, aléas et difficultés pourvu que vous les identifiez et en démontriez les **modalités de traitement**.

Indicateur 32 : Amélioration continue

COMMUN



Ajout d'exemples de preuve :

Ajout des exemples suivants : *tableau de suivi des mesures d'améliorations mises en oeuvre à partir des réclamations, aléas et difficultés.*

L'ajout de cet exemple de preuve est cohérent avec le rappel des notions **d'aléa et de difficulté** à l'indicateur 31 et surtout avec la nécessité de **suivre les mesures d'amélioration continue** à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.



Bien que ce tableau ne soit qu'un exemple de preuve, il nous paraît **incontournable**.

Faites-y figurer les actions menées en réponse aux suggestions libres de vos bénéficiaires, clients entreprise, intervenants, financeurs et vos propres constats.

Vous pouvez bien entendu déterminer (pourvu que cela soit identifié clairement) **un seuil ou des critères précis** à partir desquels ces suggestions doivent donner lieu à une action d'amélioration.

Mais il est fondamental de tenir compte des retours de l'ensemble des parties prenantes afin de démontrer que votre organisme s'inscrit dans cette **démarche d'amélioration continue fondatrice de l'esprit même de Qualiopi**.