Guide
Pour se préparer à Qualiopi

Préambule

Bienvenue dans le monde (merveilleux ?) de Qualiopi !

Vous allez découvrir le monde de la qualité ? Oui…et non !
Vous y êtes déjà, sans le savoir. Il ne s'agit pas dans votre démarche de réinventer votre fonctionnement, mais de le **décrire** en y intégrant les éléments inscrits dans le référentiel.

Une seule règle :

JE DIS CE QUE JE FAIS
JE FAIS CE QUE JE DIS

Une fois passée la première angoisse, vous commencez à vous détendre.

Vous trouverez dans ce guide, tous les outils pour remplir votre Manuel Qualité, qui devient le document régissant Qualiopi pour votre OF, et qui sera le support pour l'audit, et pour votre fonctionnement à venir.
Lisez-le attentivement, et surtout, ne brulez pas les étapes !

Bonne lecture !

Abréviations

OF : Organisme de Formation
CFA : Centre de Formation d'Apprentis
VAE : Prestataire d'actions permettant de faire valider les Acquis de l'Expérience
CBC : Centre de Bilan de Compétences
PSH : Personnes en Situation de Handicap

Glossaire

Vous allez croiser, tout au long de votre parcours, des termes plus ou moins barbares. Voici donc le décodeur.

Le terme **« nouveaux entrants »** concerne les prestataires dont l'activité vient de démarrer

INDICATEUR 1	**Prérequis**	préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier d'une prestation déterminée. L'absence de prérequis doit être mentionnée.
	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.
	Compétences	capacité avérée de mettre en œuvre des savoirs, des savoir-faire et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études/formations, pour le développement professionnel ou personnel.
	Durée	la durée peut être exprimée en heure ou en jour. Elle peut également être forfaitisée ou estimée.
	Délai d'accès	durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation.
	Tarifs	Prix de la prestation ou conditions tarifaires.
	Méthodes mobilisées	modalités pédagogiques et/ou moyens et/ou outils utilisés pour mener à bien la prestation dispensée.
	Modalités d'évaluation :	moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du bénéficiaire en cours et/ou à la fin de la prestation.
	Accessibilité	conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation).
2	**Indicateurs de résultats**	information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.
3	**Certification professionnelle**	Les certifications enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) sont appelées « certifications professionnelles ». Elles permettent une validation des compétences et des connaissances

		acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles (article L. 6113-1 du Code du travail)
4	**Bénéficiaire**	personne à qui la prestation est dispensée
INDICATEUR 6	**Blended learning**	combinaison de séquences de formation en ligne (e-learning) et en présentiel.
	Synchrone ou asynchrone	dans une formation synchrone, l'échange avec les autres apprenants ou avec les tuteurs s'effectue en temps réel, par chat, par web-conférence ou par visioconférence. Les formations synchrones permettent également de partager des applications et d'interagir sur celles-ci au moment où le tuteur leur donne la main sur le document partagé. Dans une formation asynchrone, l'échange avec les autres apprenants ou avec les tuteurs s'effectue via des modes de communication ne nécessitant pas de connexion simultanée. Il peut s'agir de forums de discussion ou bien encore de l'échange de mails.
8	**Procédures de positionnement**	procédé permettant d'identifier ce qui est acquis en termes de compétences et connaissances et ce qui doit faire l'objet d'un apprentissage.
INDICATEUR 13	**Alternance**	modalité de formation qui se caractérise par l'acquisition organisée et progressive de compétences dans le cadre d'activités formatives et professionnelles. Celles-ci se déroulent en alternance en centre de formation (ou à distance), et en entreprise (ou dans une structure d'insertion par l'activité économique). Les contrats « en alternance » sont des contrats de travail constitués de périodes de formation pratique en entreprise et de périodes de formation théorique en établissement de formation.
INDICATEU	**L'accompagnement socio-professionnel et éducatif**	favorise l'apprentissage et l'accès à l'emploi des personnes. Il peut s'agir par exemple : • De la réalisation d'un bilan (formation, compétences, expérience professionnelle) ; • De l'identification et du suivi des problématiques sociales individuelles ; • De l'orientation vers les organismes compétents (santé, logement, demande d'allocations diverses, problèmes de garde d'enfants...) ;

R14

- De l'aide aux démarches administratives ;
- De l'élaboration d'un projet professionnel et d'un parcours d'insertion professionnelle ;
- D'actions de soutien psychologique et matériel en dehors du temps de travail ;
- D'actions relatives à la mobilité professionnelle (obtention du permis de conduire...) ;
- D'interventions favorisant le développement personnel (accès à la culture et aux loisirs) ;
- De l'apprentissage de la citoyenneté.

18

Intervenants internes dirigeants et salariés intervenant dans le cadre d'un contrat de travail (dont formateurs occasionnels).

Intervenants externes tous les sous-traitants intervenant dans le cadre d'un contrat de prestation de service.

26

Agefiph Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (www.agefiph.fr)

Fiphfp Fonds pour l'insertion des PSH dans la fonction publique.

INDICATEUR28

Partenaires socio-économiques entreprises (tous statuts) ; chambres consulaires : CCI, agriculture et CMA ; établissement public de coopération inter- communale (EPCI), communautés d'agglomération, communautés de communes ; structures de l'insertion par l'activité économique : ateliers et chantiers d'insertion (ACI), association intermédiaire (AI), entreprise d'insertion (EI) et entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI) ; service public de l'emploi, service public de l'orientation ; branches professionnelles ; centres sociaux ; organismes paritaires, Transition Pro (CPIR), opérateurs CEP ; services de l'État, etc.

31

Réclamation action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit

Remplir le Manuel Qualité

Le référentiel est composé de 7 critères, et 32 indicateurs. Chaque critère comporte un nombre variable d'indicateurs (2 à 8). Dans le Manuel Qualité qui vous est fourni, vous trouverez le descriptif de l'indicateur, les éléments de preuve attendus, ainsi que les obligations spécifiques.
Vous pouvez y ajouter votre logo, et un paragraphe sur votre engagement qualité.
Vous voici maintenant plus armés pour commencer à remplir votre Manuel Qualité.
Vous trouverez ci-après, pour chaque indicateur, des éléments complémentaires, des conseils et des exemples pour intégrer les éléments **nécessaires et suffisants** à l'écriture de vos process.
Rappelez-vous la règle ! Il n'est pas utile de trop en faire. Tous les éléments nécessaires à une bonne compréhension doivent figurer, mais pas plus.

Astuces :

- un petit schéma vaut mieux qu'un long discours…
- un même élément de preuve peut vous servir à répondre à plusieurs indicateurs du référentiel national qualité
- ne préparez pas les éléments de preuves dans un classeur préparé uniquement pour l'auditeur, mais organisez votre Système d'information pour retrouver facilement les informations le jour de l'audit.
- En sommes : intégrer votre démarche qualité dans votre organisation au quotidien !
- Retrouvez toutes nos astuces dans ce guide

Les exemples d'éléments de preuve présentés sont-ils obligatoires ?
Non, pas du tout.

En l'absence des éléments de preuve cités à titre d'exemple, le prestataire doit être en mesure de présenter **tout document ou preuve équivalent** permettant à l'auditeur de valider l'indicateur concerné.

Par défaut, les indicateurs concernent toutes les catégories d'actions concourant au développement des compétences.

N'hésitez pas, lorsque c'est possible, à décrire vos process dans un logigramme par exemple.
Avancez sur un indicateur à la fois, pour éviter de vous disperser.
Vous êtes prêts ? GO !

Critère 1

Indicateur 1

Niveau attendu : Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.

Dans cet indicateur, il faut indiquer où chaque candidat trouve les informations concernant votre ou vos formations. Il est nécessaire de garder les versions précédentes en archive.

Notre conseil de rédaction :

- Lister les formations pour lesquelles vous souhaitez être certifié Qualiopi
- Indiquer l'endroit (site internet ou autre) ou ces informations se trouvent, et le lien pour y accéder

Astuce

- Établissez une fiche type que vous remplirez pour chaque formation. Vous trouverez dans cette mallette **un exemple de fiche formation** prête à remplir. Il n'est pas nécessaire de l'annexer au manuel Qualité.
- Le petit plus : la mettre en format téléchargeable …

Documents annexe

- Exemple de fiche formation

Non-conformités éventuelles

Mineure :

- Information partiellement accessible ;
- Absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication ;

Majeure :

- L'information n'est pas accessible ;
- L'information n'est pas exhaustive, ni datée ou actualisée ;
- Absence de plusieurs items et significatifs sur une ou plusieurs actions de l'échantillon sélectionné ;

Indicateur 2

Niveau attendu : Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.

Dans cet indicateur, il est demandé de donner une information chiffrée (indicateur de résultats) sur l'activité de votre OF.

Notre conseil de rédaction

Dans le manuel

- Indiquez sur quelle période sont établis les résultats. Nous recommandons de partir sur une mise à jour annuelle à date fixe, ce qui évite une actualisation trop fréquente. Par exemple, vous pouvez diffuser des chiffres lissés sur les deux dernières années, avec une mise à jour dans le courant janvier de l'année suivante, ou à la fin de chaque cycle de formation (Pour une formation durant 1 année ou plus).
- Indiquez par quels moyens vous recueillez les impressions de vos stagiaires (papier, informatique, …)
- Indiquez à quel moment de la formation vous recueillez les impressions de vos stagiaires
- Indiquez le mode de diffusion (fiche formation)

Dans la fiche formation

Synthétiser les résultats dans un tableau, en y intégrant, pour chaque formation et sur la période définie :

- Nombre de sessions de formations
- Nombre total de stagiaires ayant suivi ces sessions
- Taux de réponse à l'enquête
- Taux de satisfaction
- Taux d'interruption et causes
- Taux d'insertion dans l'emploi (si ce n'est pas possible, proposer des témoignages de stagiaires)

En annexe : une proposition de **tableau de bord de vos indicateurs**

Astuce

Vous pouvez mettre **une fiche enquête de satisfaction vierge** en annexe. Vous trouverez dans cette mallette un exemple d'enquête de satisfaction, que vous pourrez compléter avec des éléments qui vous semblent nécessaires.
Conservez les fiches remplies par vos stagiaires, l'auditeur peut vous demander à les voir.

Documents annexe

- Exemple de fiches enquête de satisfaction
- Exemple de tableau de bord des indicateurs

Non-conformités éventuelles

Mineure :

- Information insuffisamment détaillée ;

Majeure :

- Pas d'information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation ;
- Indicateurs non diffusés ;
- Indicateurs non adaptés (ex : % de Satisfaction ≠ % de Certification, erreur/tromperie sur la valeur de l'indicateur) ;
- Non-respect des indicateurs pour un CFA ;