FICHE I 1.5

janvier 2024

Qualité des actions et certification Qualiopi des prestataires

L'obligation de certification

Depuis le 1er janvier 2022, pour bénéficier de financements publics ou mutualisés, les prestataires d'actions de développement des compétences doivent avoir obtenu la certification Qualiopi délivrée par un organisme accrédité ou une instance de labellisation habilitée, sur la base de critères définis par décret et d'un référentiel national de certification.

Les organismes financeurs doivent :

- procéder à des contrôles afin de s'assurer de la qualité des formations effectuées. Leurs contrôles peuvent être coordonnés et mutualisés, ainsi qu'être réalisés conjointement à un contrôle de service.
- effectuer tout signalement utile et étayé sur la qualité des actions auprès de l'organisme ou l'instance qui a délivré la certification.
- veiller à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues..

Ils fixent leurs priorités et critères de prise en charge ainsi que les clauses contractuelles, notamment en matière de service fait : la certification n'est pas une garantie de financement.

A titre transitoire, un prestataire qui dispense pour la 1ère fois une formation par apprentissage peut bénéficier, **pendant les 6 mois suivant la signature de la 1ère convention** de formation par apprentissage, d'un financement public ou mutualisé pour cette action, sans détenir la certification pour cette catégorie d'actions (voir notre actu).

Prestataires et actions concernés

Sont concernés tous les organismes et établissements qui réalisent des **actions de développement des compétences** financées sur fonds publics ou mutualisés (Etat, Région, Pôle emploi, Agefiph, CDC, OPCO et Transitions Pro) : formations, VAE, bilans de compétences, actions dispensées par apprentissage, les actions prises en charge par les OPCO au titre des cotisations conventionnelles ou volontaires versées par les employeurs.
Ces organismes et établissements doivent disposer d'un numéro de déclaration d'activité ou en cours d'enregistrement.
Pour les organismes implantés sur plusieurs sites, la certification porte sur l'ensemble des sites.

Les organismes sous-traitants et formateurs en portage salarial doivent garantir le respect des critères Qualité auprès de leur donneur d'ordre responsable de la prestation auprès du financeur. Les contrats de sous-traitance doivent ainsi comporter tous les éléments utiles à cette fin.

Les employeurs qui effectuent des formations internes ou qui ne recourent pas à un financement public ou paritaire ne sont pas soumis au respect des critères Qualité et à la certification. La DGEFP leur conseille cependant de s'en inspirer fortement.

Les établissements d'enseignement supérieur publics accrédités par le ministre chargé de l'enseignement supérieur ainsi que certains établissements d'enseignement supérieur privés sont réputés avoir satisfait à l'obligation de certification Qualité.

Certificateurs et délivrance de la certification

La certification Qualiopi est délivrée pour 3 ans par :

- des **organismes certificateurs** accrédités par le Cofrac (consulter la liste régulièrement actualisée)
- ou des **instances de labellisation** habilitées par France compétences (voir la liste).

Ces organismes et instances doivent mettre en oeuvre des modalités d'audit et apprécier le respect des critères Qualité par les prestataires candidats à la certification, sur la base d'un référentiel national (voir plus bas).

Les organismes certificateurs doivent remettre un bilan annuel de leur activité au ministre chargé de la formation professionnelle ainsi qu'à l'instance nationale d'accréditation, et les instances de labellisation à France Compétences. Ce bilan est transmis **au plus tard le 1er mars de chaque année** et porte sur l'activité durant l'année civile précédente.

Pour les organismes ayant obtenu, **avant le 1er janvier 2021**, la certification Qualiopi, la durée de validité de la certification est de **4 ans** (au lieu de 3 ans),

Le prestataire désirant être certifié est libre de choisir l'organisme ou l'instance qui pourra l'auditer pour obtenir la certification.

La certification peut être suspendue ou retirée par l'organisme ou l'instance qui l'a délivrée, notamment suite au signalement d'un financeur ou à un audit de surveillance réalisé par le certificateur.

Les critères Qualité

Les critères auxquels doivent satisfaire les prestataires d'actions concourant au développement des compétences sont :

- Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
- L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
- L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
- La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
- L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
- Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Appréciation des critères et audits Qualité

Le référentiel national fixe **32 indicateurs** d'appréciation des critères Qualité dont 10 indicateurs spécifiques aux actions de formation, de bilan, de VAE et d'apprentissage (lire le guide de lecture du référentiel).
Il définit les modalités d'audit que doivent mettre en oeuvre par les certificateurs. La procédure de certification comprend :

- **un audit initial** effectué sur place pour vérifier que les actions répondent aux exigences requises. Le candidat doit fournir au certificateur :
  - sa dénomination et son numéro SIREN ;
  - son statut juridique et les coordonnées du dirigeant pour les personnes morales ou de la personne physique candidate ;
  son numéro de déclaration d'activité (ou la copie de la demande d'enregistrement datant de moins de 3 mois) ;
  - les catégories d'actions concernées par la certification (formation, bilan, VAE, apprentissage) ;
  - une description de son activité en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences, précisant les catégories d'actions mises en œuvre et indiquant si l'organisme réalise des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il confie la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation ;
  - la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée ;
  - un organigramme nominatif et fonctionnel ;
  - le cas échéant, les preuves de certifications ou labellisations déjà obtenues, leur validité et périmètre ;
  - la période souhaitée pour l'audit ;
  - le dernier bilan pédagogique et financier transmis ou, en l'absence de ce document, pour les organismes débutant leur activité, le montant des produits perçus par catégorie de financeur, établi à partir des données comptables issues, selon leur statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées Dans ce cadre, l'organisme certificateur peut être amené à valider l'état des produits par l'examen, sur place, des données comptables retenues par l'organisme candidat.

  La non-conformité au référentiel peut être mineure ou majeure. Une non-conformité mineure (prise en compte partielle d'un indicateur) ne remet pas en cause la qualité de la prestation délivrée, contrairement à la non-conformité majeure.
  L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire l'organisme certificateur à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande.
  L'existence d'au moins 5 non-conformités mineures non levées à la prise de décision du certificateur constitue une non-conformité majeure. La certification ne peut pas être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.
- **un audit de surveillance** pour s'assurer de la bonne application du référentiel national qualité (réalisé entre le 14e et le 22e mois suivant l'obtention de la certification)
  Suite à cet audit qui peut se faire à distance, la certification peut être suspendue ou retirée :
  - au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités détectées,
  - en cas de non conformités majeures non levées sous 3 mois
  - en cas de non conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.

  L'audit de surveillance des organismes certifiés **avant 2021** est réalisé entre le 14e et le 28e mois suivant l'obtention de la certification.

- **un audit de renouvellement** durant la 3ème année lorsque le prestaire demande à renouveler sa certification. Il est réalisé sur place avant la date d'échéance de certification.

  Pour les organismes ayant obtenu, **avant le 1er janvier 2021**, la certification qualité Qualiopi, l'audit de renouvellement s'effectuera au cours de la 4ème année de validité de la certification, avant son expiration.

La durée de ces audits varie selon le chiffre d'affaires, les catégories d'actions pour lesquelles il veut être certifié et le nombre de sites concernés (voir l'arrêté).

L'organisme qui dispose d'une certification ou d'un label qualité inscrit sur la liste de l'ex-Cnefop (**et en cours de validité** lors de sa demande de certification Qualiopi) peut demander une durée minorée de l'audit initial qui ne concerne alors que certains indicateurs.

L'organisme candidat ayant reçu un **refus de certification** ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de 3 mois. Ce délai passé, il doit indiquer au certificateur les non-conformités qui lui ont été signalées et démontrer qu'elles ont été résolues.

Textes de référence

Code du travail : articles L 6316-1 à 5 et R 6316-1 à 7
Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 (référentiel national) et arrêté du 6 juin 2019 (audits) - Ordonnance du 1er avril 2020 (Crise sanitaire) - Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020, arrêté du 31 mai 2023