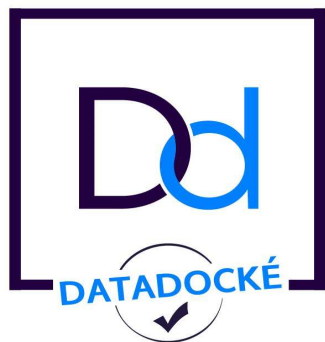


Comprendre le nouveau cadre réglementaire de la Qualité de la formation





PROGRAMME

1. **Durée : 2h (35 à 40 minutes de présentation et 1 heure 20 de questions/réponses).**
2. **Vous pouvez m'envoyer un mail j.libaititi@anfh.fr après le Webinaire si vous avez des questions n'ayant pas été abordées.**
3. **Quelques consignes: merci de couper vos micros pendant la présentation afin d'éviter des interférences.**



POINTS ABORDES

Introduction générale : quelques définitions et frise chronologique

01 | Qualité de la formation : Etape 1 (*un cycle qui se refermera en décembre 2021*)

02 | Qualité de la formation : Etape 2 (*phase transitoire et de préparation à la mise en œuvre de l'étape 2*)

03 | Mise en œuvre (*en route vers la certification Qualiopi*)

04 | Le guide de lecture du Référentiel National Qualité (RNQ)

05 | Proposition d'accompagnement de l'Anfh



Introduction générale

*quelques définitions
et frise chronologique*



Introduction générale : quelques définitions et frise chronologique

- ❖ **La qualité d'une prestation se définit comme :**
 - « l'ensemble des propriétés et des caractéristiques qui lui confèrent l'aptitude à **satisfaire des besoins exprimés** » (*Norme ISO*)
 - « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un produit, d'un système ou d'un processus à **satisfaire les exigences d'un client et d'autres parties intéressés** » (*Norme AFNOR*)
- ❖ « **L' Audit** : Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure **les critères d'audit sont satisfaits.** » (*ISO 9000*)
- ❖ **Les critères d'audit à satisfaire dans ce cadre sont ceux du RNQ (Référentiel National Qualité).**
- ❖ **Processus:** enchaînement ordonné de faits ou de phénomènes, répondant à un certain schéma et aboutissant à un résultat déterminé; marche développement.



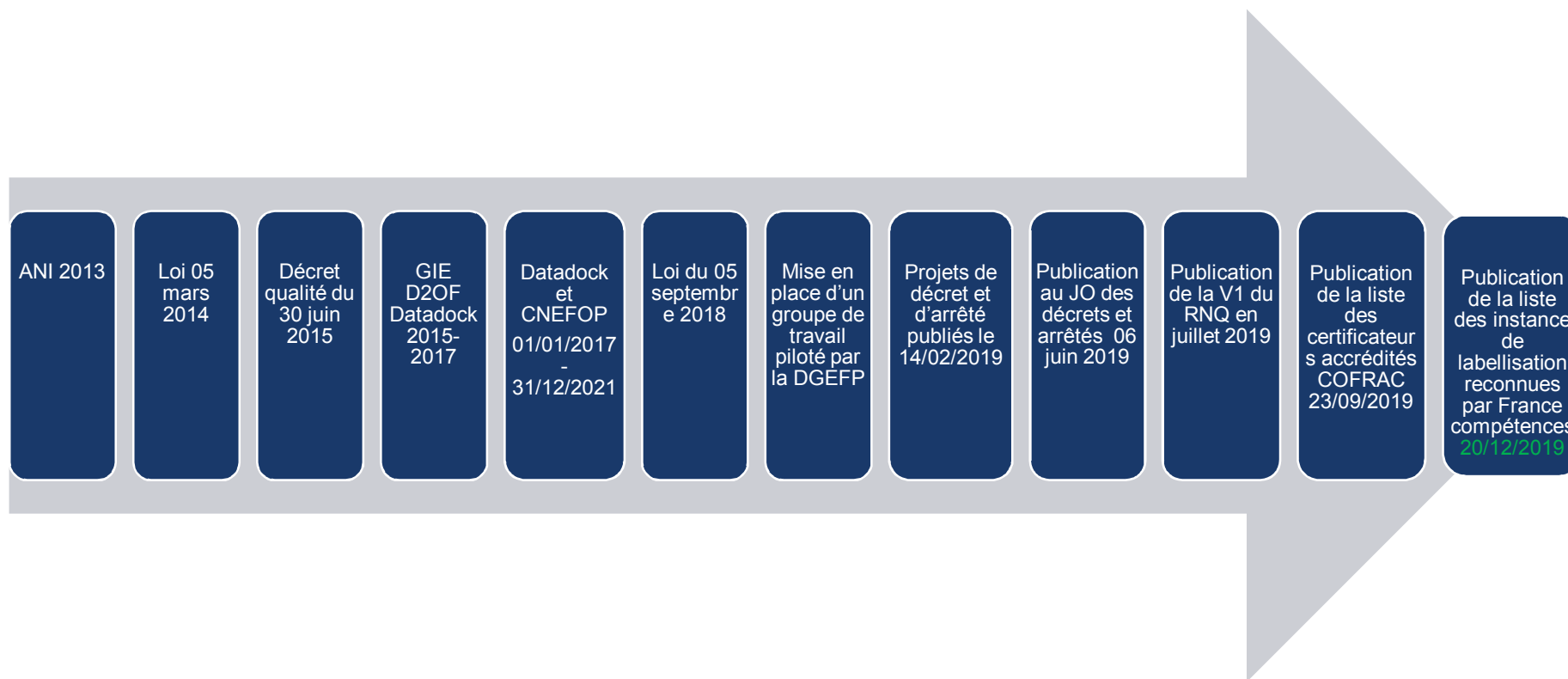
Introduction générale : quelques définitions et frise chronologique

- ❖ Un organisme prestataire d'actions concourant au développement des **compétences (OPAC)** doit donc proposer à ses clients des services répondant aux exigences de qualité.
- ❖ **Qualiopi**: dimunitif de **qualité (Quali)** et **capacité** par son suffixe «**ope**», du latin «**ops**», attestera de la qualité des **processus** mis en œuvre par les organismes de formation. (*Ministère du travail*)
- ❖ **Certification** : « Procédure par laquelle une **tierce partie** donne une assurance écrite qu'un **produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées.**»
- ❖ La **Certification Qualiopi** atteste ainsi que le **prestataire est en capacité** d'assurer des actions de formation de **qualité**.
- ❖ **Accréditation**: L'accréditation est une **attestation délivrée par une tierce partie** à un organisme d'évaluation de la **conformité**. Elle constitue une reconnaissance formelle de la **compétence** de ce dernier pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité. (*COFRAC*)



Introduction générale : quelques définitions et frise chronologique

Au 31/12/2019 tous les éléments et outils nécessaires pour le passage de l'étape 1 à l'étape 2 de la Qualité de la formation étaient prêts et en cohérence avec l'exigence de la certification fixée au 01/01/2021.



01

Qualité de la formation - Etape 1

*un cycle qui se refermera le 31
décembre 2021*

01

Qualité de la formation - Etape 1 Points clés et actions réalisées

ANI 2013

- **Article 12 : Qualité de la formation.**
« La qualité d'une formation réside dans sa capacité à conduire ceux qui en bénéficient à l'acquisition de la qualification et/ ou des compétences visées .

Loi 05 mars 2014

- **Article 8**
« Les organismes collecteurs paritaires agréés, l'Etat, les régions, Pôle emploi, etc. s'assurent, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue et sur la base critères définis par décret en Conseil d'Etat, de la capacité du prestataire de formation mentionné à l'article L. 6351-1 à dispenser une formation de qualité. »

Décret qualité du 30 juin 2015

- **Chapitre VI**
I. Le titre Ier du livre III de la sixième partie du code du travail est complété par un chapitre VI ainsi rédigé :
6 critères qualité + 1 7^{ème} de conformité réglementaire
.....

GIE D2OF – Data dock 2015-2017

- 2015 : Lancement de 3 groupes de travail OPCA/FONGEC IF à l'initiative du FPSPP
- Été 2016 : Création du GIE D2OF, Janvier 2017 : Mise en ligne de la plateforme Data dock
- Mode opératoire de l'instruction des dossiers « Référentiel Data dock » 6 critères qualité déclinés en 21 indicateurs

Data dock et CNEFOP 2017-31/21/2021

- Plusieurs OF inscrits sur la base et référencés Data dock
- Plusieurs OF « cnefopés » détenteurs d'une certification – (Procédure allégée)
- **31/12/ 2021** fin du processus de référencement Data dock

01 Qualité de la formation - Etape 1

Quelques Précisions

❖ Que devient Datadock après le 31/12/2021?

Fin du référencement Datadock le 31/12/2021 au lieu du 31/12/2020.

❖ Pourquoi continuer à se référencer (quels avantages pour les prestataires ?) :

- Certains OF « Datadockés » sont d'office inscrits dans les catalogues de référence de plusieurs financeurs.
- Le référentiel national qualité (RNQ) s'inspire et reprend en grande partie les éléments du « référentiel » du GIE D2OF (Datadock);
- Les OF inscrits dans ce processus et référencés Datadock, seront certainement mieux préparés pour les futurs audits de certification.

❖ Quelques chiffres de la plateforme Datadock au 04/02/2021.

- 82 008 enregistrés
- 57 703 référençables
- 5518 certifiés

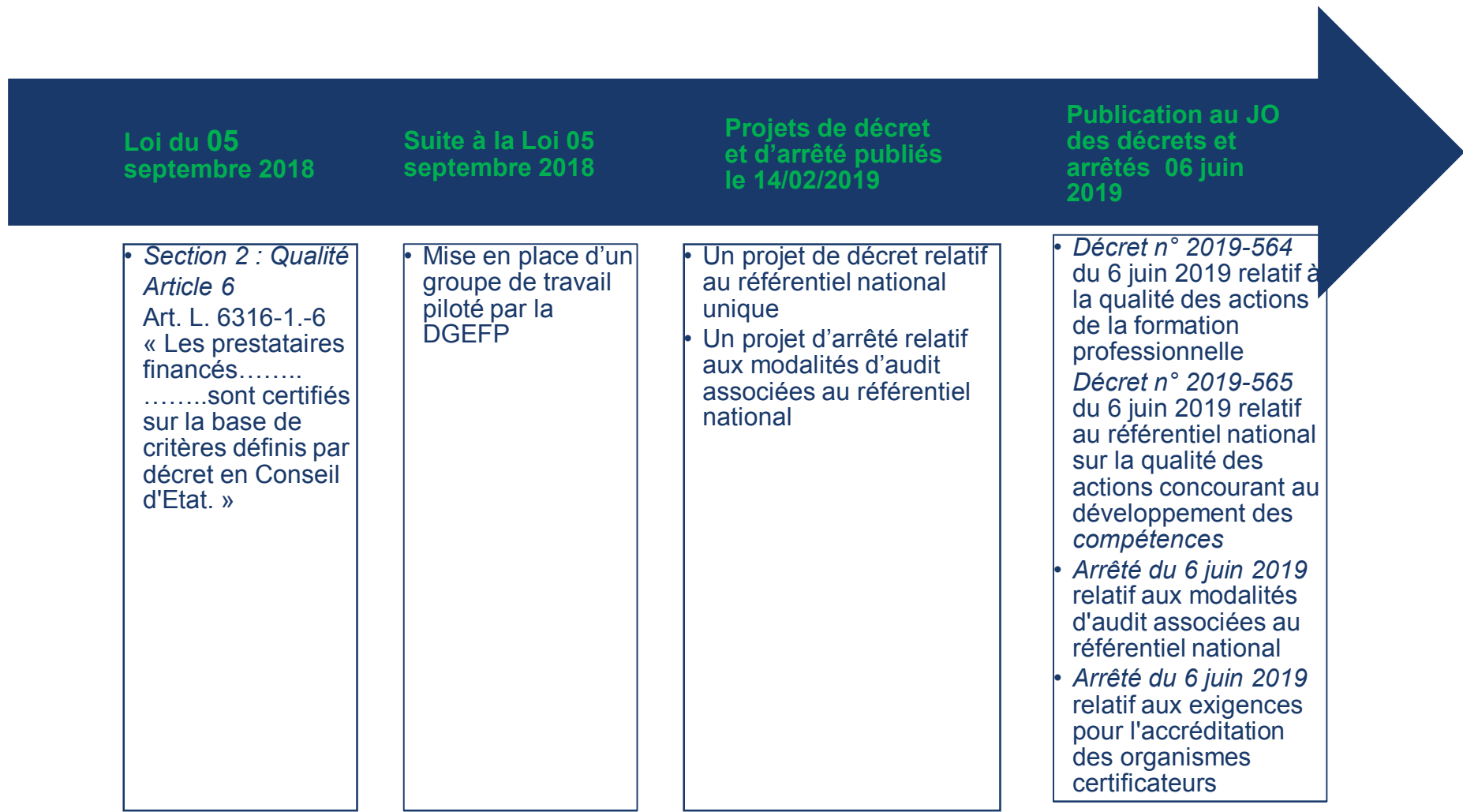
02

Qualité de la formation - Etape 2

(un cycle qui s'ouvre avec la Loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » et se poursuivra...)

02

Qualité de la formation - Etape 2 2.1 Points clés, actions réalisées



02

Le guide de lecture du RNQ

2.1 Éléments de comparaison (synthèse)

	Etape 1	Etape 2
Textes	Loi de 2014 et Décret de 2015 (6 critères qualité)	Loi de 2018 et 2 Décrets et 2 arrêtés et des ordonnances (7 critères qualité) – <i>(nouveau le 6 L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel)</i>
Acteurs	CNEFOP - OPCA et autres financeurs – GIE D2OF	France compétences – Cofrac - Certificateurs
Processus	Déclaratif accompagné d'éléments de preuves et instruction par un financeur en vue du référencement (Gratuit)	Audits (initial – de surveillance – de renouvellement) assurés par un certificateur accrédité par le COFRAC ou une instance de labellisation reconnue par France compétences (Payant)
Outils	Plateforme Datadock et liste d'OF référencés Datadock Mode opératoire de l'instruction des dossiers « Référentiel Datadock » - 21 indicateurs	RNQ (Référentiel National Qualité) unique – 22 indicateurs communs et 10 spécifiques Liste nationale des Prestataires certifiés Qualiopi de la DGEFP
Marques	« Datadock » qui n'est pas une certification	Certifié Qualiopi – (Marque officielle - Marque de certification qualité des prestataires de formation)
Actions concernées	Actions de formation	Actions de formation, Bilan de Compétences, VAE et Apprentissage

02 Qualité de la formation - Etape 2

2.1 Qui sont les acteurs clés?

14



L'Etat : le détenteur de la marque Qualiopi.



France compétences : instance unique de gouvernance nationale de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Régule la qualité, les coûts et les règles de prise en charge de la formation.



Le COFRAC: accrédite les certificateurs
Comité français d'accréditation (Cofrac) a été créé en 1994 à l'initiative des pouvoirs publics.

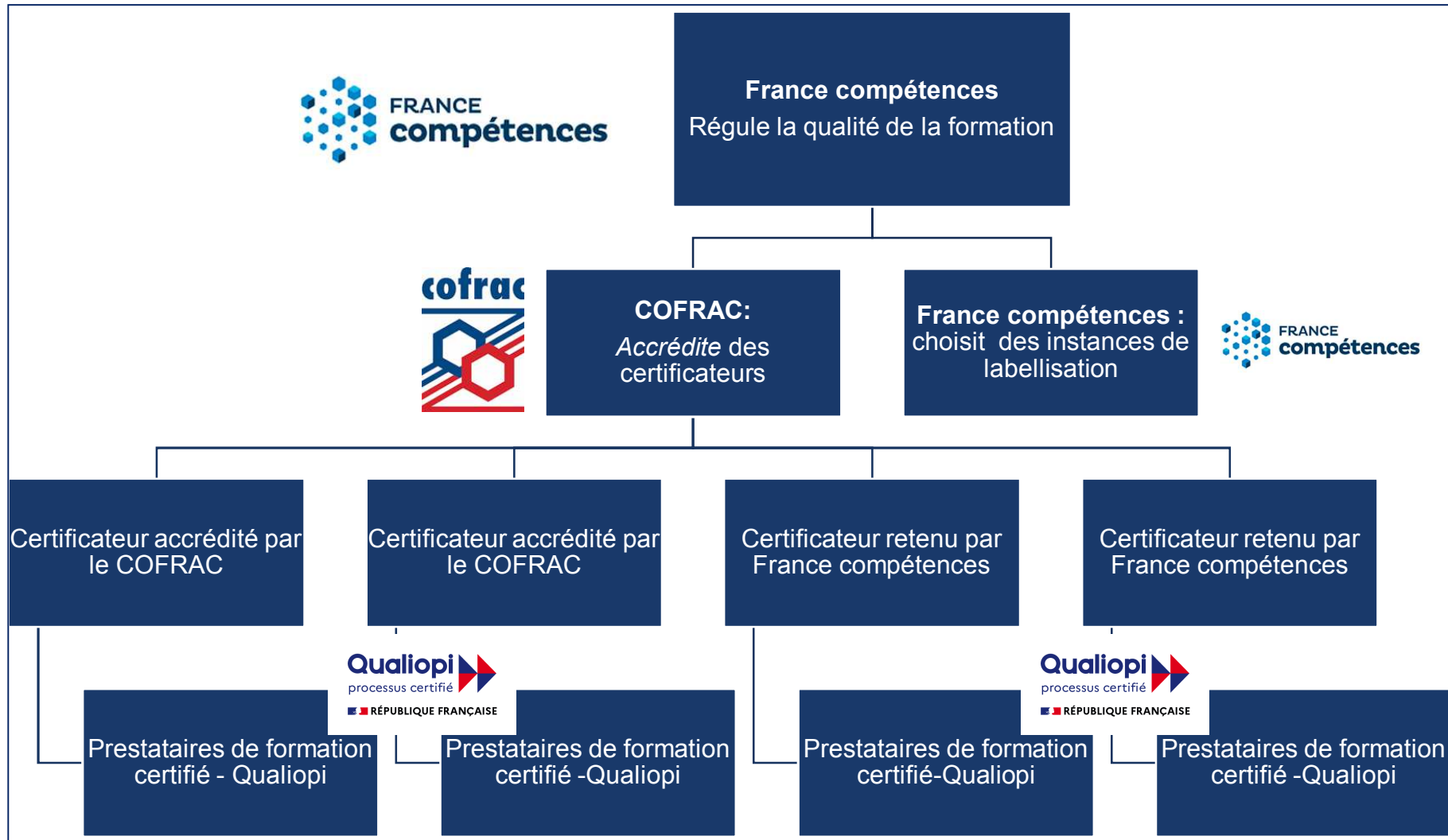
En 2008, en application d'un règlement européen, l'Etat a désigné le Cofrac comme **instance unique d'accréditation** en France.

Les certificateurs accrédités par le COFRAC ou **les instances de labellisation** retenues par France compétences .

02

Qualité de la formation - Etape 2

2.1 Qui sont les acteurs clés?



02

Qualité de la formation - Etape 2 2.1 Qui sont les acteurs clés?

16

AB Certification	Dauge Fideliance
Afnor Certification	DEKRA Certification
ALTICERT	Global Certification
Apave Certification	I.Cert
ATALIA Certification	ICPF & PSI
ATECQ Certification	ISQ
BCS Certification	Label Qualité Système
Bureau de Certification international France	LRQA France SAS
Bureau Veritas Certification	Proneo Certification
CAPCERT	Qualianor Certification
Certifopac	Qualibat
CertUp Maïeutika	Qualitia Certification
Cidées Certification	SGS ICS
	Socotec Certification

- Cette liste sera mise à jour régulièrement. (27 certificateurs pour le moment)

<https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/liste-organismes-certificateurs>

02

Qualité de la formation - Etape 2

2.1 Qui sont les acteurs clés?

17

Instance de labellisation reconnues	Intitulé du Label	Catégories d'actions couvertes au titre de la marque de certification Qualiopi
Association pour la promotion du label APP	Atelier Pédagogique Personnalisé (APP)	<ul style="list-style-type: none"> Action de formation Action permettant de faire valider les acquis de l'expérience
Fédération Nationale des CIBC	Opérateurs de Bilans de Compétences et d'Accompagnement Qualité Totale (OBCAQT)	<ul style="list-style-type: none"> Bilans de compétences Action permettant de faire valider les acquis de l'expérience
France Education Internationale	Qualité Français Langue Etrangère (FLE)	<ul style="list-style-type: none"> Actions de formation Bilans de compétences Action permettant de faire valider les acquis de l'expérience Action de formation par apprentissage
Ministère de l'éducation et de la jeunesse	EDUFORM	<ul style="list-style-type: none"> Actions de formation Bilans de compétences Action permettant de faire valider les acquis de l'expérience Action de formation par apprentissage

02

Qualité de la formation - Etape 2

2.1 Qui sont les acteurs clés?

18

Instance de labellisation reconnues	Intitulé du Label	Catégories d'actions couvertes au titre de la marque de certification Qualiopi
Ministère de l'intérieur	Qualité de formation au sein des écoles de conduite	<ul style="list-style-type: none">▪ Actions de formation
Région Occitanie	Certif'Région	<ul style="list-style-type: none">▪ Actions de formation▪ Bilans de compétences▪ Action permettant de faire valider les acquis de l'expérience▪ Action de formation par apprentissage
Réseau des Ecoles de la 2 ^{ème} Chance en France	Ecole de la 2 ^{ème} Chance (E2C)	<ul style="list-style-type: none">▪ Actions de formation

7 instances de labellisation retenues par France compétences.

[Qualité de la formation : 7 instances de labellisation reconnues par France compétences - France compétences \(francecompetences.fr\)](http://francecompetences.fr)

02

Qualité de la formation - Etape 2

2.2 Pourquoi la certification Qualiopi?

19

Qualiopi répond à quelques éléments de contexte:

- La philosophie qui sous tend la Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel (autonomie et liberté dans le choix des ses projets de formation donc fin de l'intermédiation, contrebalancée par une garantie sur la qualité des prestations achetées par les individus ou les entreprises;
- La complexité et du marché de la formation et diversité des OF en France (environ 94 877 OF);
- Les enseignements tirés du référencement Datadock (une pléthore de labels et de certifications), un système figé, et basé sur du déclaratif, un « référentiel » centré essentiellement sur les Actions de formatons;
- Le manque de lisibilité et de visibilité de l'offre de formation, des coûts, des règles de prise en charge;
- La volonté d'harmoniser les pratiques et les processus;
- La nouvelle définition de l'action de formation : un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel. Elle peut être réalisée en situation de travail ou, en tout ou partie, à distance.

02

Qualité de la formation – Etape 2

2.4 Qui est concerné?

20

Etre un prestataire disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA) ou en cours d'enregistrement et souhaitant bénéficier des fonds publics ou mutualisés à partir du 01/01/2022.

Fonds concernés :

- OPCO;
- CPIR (Commissions paritaires interprofessionnelles régionales - Transition Pro – CPF de Transition);
- l'Etat;
- Régions;
- la CDC (Caisse des dépôts et des consignations) (CPF);
- Pôle emploi;
- Agefiph.
- A titre d'exemple, obligation d'être certifié QUALIOPF si les formations de votre organisme font l'objet de prises en charge par les fonds d'un OPCO.

02

Qualité de la formation – Etape 2

2.4 Qui est concerné? (adhérents Anfh)

Etre un prestataire disposant d'un **numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA)** ou **en cours d'enregistrement** et souhaitant bénéficier des fonds publics ou mutualisés à partir du **01/01/2022**.

Type de formation proposées	Salariés internes à la structure ou externes à la structure	Obligations légales
Formations auprès du personnel médical	Formations internes (salariés de la structure)	ODPC
	Formations d'autres salariés (externes à la structure)	NDA QUALIOPI (Datadock) ODPC
Formations auprès du personnel non médical	Formations internes (salariés de la structure)	/
	Formations d'autres salariés (externes à la structure)	NDA QUALIOPI (Datadock)

02

Qualité de la formation – Etape 2

2.5 Si vous êtes concernés, que faire? Organiser ses activités

Quel est votre niveau de maturité organisationnelle (source ISO 9004):

Niveau 1 – Base

Rien n'est décrit ou formalisé, chacun fonctionne comme il le veut en fonction des besoins des situations –
Système D

Niveau 2 – Défini

Quelques règles de travail sont définies oralement ou par écrit pour les tâches essentielles ou critiques

Disposition du système de management connues et mises en œuvre dans la plupart des entités – Le traitement des dysfonctionnements reste de type réactif

Niveau 3 Maîtrise

Les règles de travail sont définies, la plupart sont formalisées, regroupées en processus, des dispositions de surveillance de leur application sont en place. Les activités font l'objet d'un pilotage en lien avec la stratégie

Niveau 4 – L'optimisation

L'écoute des parties intéressés est en place. Les règles de travail sont définies, formalisées, suivies, regroupées en processus, des dispositions de surveillance de leur application et de leur efficacité sont en place. Les activités font l'objet d'un pilotage en lien avec la stratégie et le contexte. Le pilotage est systémique

Niveau 5- Excellence

Amélioration permanente définie, planifiée et pilotée à tous les niveaux. Adhésion totale aux objectifs et contribution individuelle de chacun au succès de l'organisme. Anticipation et innovation. Pratiques et résultats exemplaires

02

Qualité de la formation – Etape 2

2.5 Si vous êtes concernés, que faire?

Construire sa stratégie

23

Quelques étapes clés	Quelques actions à mettre en place
Se préparer/ définir sa stratégie	<ul style="list-style-type: none">▪ Réunir et informer tous les acteurs, choisir « un chef de projet », Elaborer son projet (définir et clarifier les missions, planifier, etc.).▪ NDA collectif ou NDA par entité? (Avantages/inconvénients)?▪ Le principe c'est un NDA pour un certificat▪ S'informer, lire et s'appropriier les documents clés (Décrets, arrêtés, Guide de lecture du RNQ)▪ Réaliser un état des lieux (inventaire-check-list) en vous appuyant sur votre système formation et les attentes du RNQ.
Se faire accompagner	<ul style="list-style-type: none">▪ L'ANFH vous propose un Accompagnement
Se faire certifier	<ul style="list-style-type: none">▪ Choisir un certificateur ou une instance de labellisation.
Faire vivre votre système formation dans une dynamique d'amélioration continue (en prévision des audits de surveillance et de renouvellement)	<ul style="list-style-type: none">▪ Planifier des Audits interne, des revues des processus.

02

Qualité de la formation – Etape 2

24

2.5 Si vous êtes concernés, que faire? Organiser ses activités

4 éléments clés pour votre démarche qualité (AFNOR)

1/ Identifier vos activités et taches

2/ Organiser vos activités et taches (en processus)

3/ Mettre en face les ressources nécessaires et adéquates pour la réalisation de ces activités et taches

4/ Surveiller et manager la qualité de vos prestations

02 Qualité de la formation – Etape 2

2.5 Si vous êtes concernés, que faire?

Organiser ses activités

Les activités métiers au regard du RNQ

<i>Activités (les tâches peuvent être reliées aux indicateurs du RNQ)</i>	Critères du RNQ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information du public : Présentation de l'organisme et de son offre, lisibilité et accessibilité de l'offre et des programmes 	1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conception de la formation: Analyse de la demande, objectifs opérationnels et évaluables, contenus et modalités de mise en œuvre de la prestation, procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation. ▪ Veille et innovation pédagogique 	2, 6
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en œuvre: conditions de déroulement de la prestation, prestation adaptée aux bénéficiaires, contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi, durées, emplois du temps, adaptation des rythmes, Evaluation des acquis, etc. ▪ Veille et innovation pédagogique 	3, 5, 6

02

Qualité de la formation – Etape 2

2.5 Si vous êtes concernés, que faire?

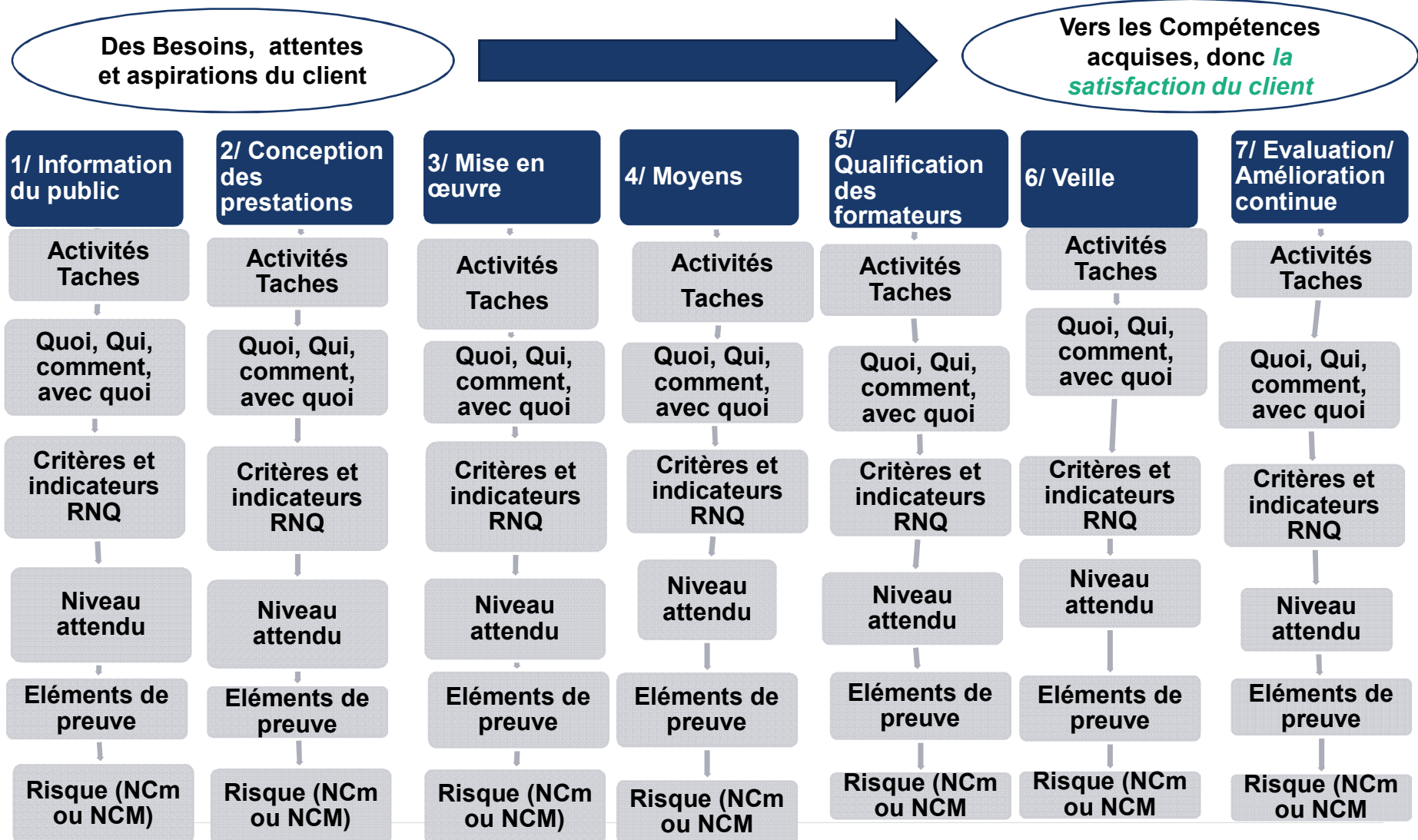
Organiser ses activités

Les activités métiers au regard du RNQ	
Activités (les taches peuvent être reliées aux indicateurs du RNQ)	Critères du RNQ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Management des moyens: humains, pédagogiques, techniques et d'encadrement ▪ Qualification des intervenants 	4 et 5
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veille : réglementaire sur le champ de la formation ,sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs, sur les innovations pédagogiques et technologiques ▪ Réseau mobilisable pour les PSH (Attention particulière aux PSH) ▪ Respect des exigences du RNQ par les sous-traitants (26) ▪ Partenaires socio-économiques (AFEST) ▪ Insertion professionnelle 	6
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluation: appréciations des parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées. ▪ Gestion des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation ▪ Amélioration continue: mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations 	7

02

Qualité de la formation – Etape 2

2.5 Si vous êtes concernés que faire?



03

Mise en œuvre

En route vers la certification

Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

03 Qualité de la formation – Etape 2

3.1 La mise en œuvre: que faire?

Audit initial : les actions à entreprendre

1. Choisir un certificateur ;
2. Echanger et négocier pour la signature d'un contrat ;
3. le certificateur vous propose dans un délai de 30 jours calendaires une date de réalisation de l'audit ;
4. Le certificateur avant l'audit établit et vous communique un plan d'audit (planning détaillé du déroulement de l'audit) qui mentionne les éléments suivants:
 - périmètre de l'audit (catégories d'actions, sites)
 - les noms des personnes à rencontrer (responsables, salariés, stagiaires, clients, etc.)
 - les indicateurs du référentiel concernés par l'audit (en fonction des catégories d'actions et des certifications proposées)

03

Qualité de la formation – Etape 2

30

3.2 La mise en œuvre: le cycle (3 ans)



Premier audit dans le processus de certification. A l'issue de cet Audit l'OF est certifié pour **une durée de 3 ans** s'il répond favorablement aux exigences du RNQ. **Il peut se réaliser à distance en 2021**

Audit Initial



L'audit de surveillance est réalisé entre **le 14^{ème} et le 22^{ème} mois** suivant la date d'obtention de la certification – il permet de vérifier que depuis l'obtention de la certification le prestataire ne s'est pas écarté des exigences du RNQ et qu'il s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue – **il peut se réaliser à distance.**

Audit de surveillance



Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur site avant **la date d'échéance** du certificat. Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat.

Audit de renouvellement

03 Qualité de la formation – Etape 2

3.3 La mise en œuvre: Durée de l'audit

31

La durée de l'audit se calcule en fonction de trois paramètres clés:

- 1) Le chiffre d'affaires relatif à l'activité du prestataire (BPF);
- 2) Le nombre de sites concernés;
- 3) Le nombre de catégories d'actions (AF, BC, VAE, APPRENTISSAGE) à certifier.

NB: L'échantillonnage se fait sur l'ensemble des sites, quelle que soit la typologie d'action concernée. L'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur.

03 Qualité de la formation – Etape 2

3.3 La mise en œuvre: Durée de l'audit

Catégories d'action		Durée de base	AF L.6313-1 - 1°	BC L.6313-1 - 2°	VAE L.6313-1 - 3°	Apprentis sage L.6313-1 - 4°	Échantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

03 Qualité de la formation – Etape 2

3.3 La mise en œuvre: Durée de l'audit

Exemple 1: (source Q/R Qualiopi – Ministère du travail)

Organisme réalisant un CA de **150K€ à 750K€** et demandant une certification qualité pour 2 types d'actions (action de formation et VAE) sur 3 sites (hors fonction centrale)

- Durée de base : 1 jour
- Action formation : + 0,5 jour
- VAE : + 0,5 jour
- Sites échantillonnés: + 1jour (racine carrée de 3 sites = 1,7 arrondi à 2 sites x 0,5 jour = 1jour)

➤ **Durée d'audit: 3 jours**

Catégories d'action		Durée de base	AF	BC	VAE	Apprentissage	Échantillonnage de sites
Initial	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	0	+0,5 jr	0	+0,5 jr par site échantillonné (racine carrée de 3 sites = 1,7 arrondi à 2 sites x 0,5 jour = 1jour)

03 Qualité de la formation – Etape 2

3.3 La mise en œuvre: Durée de l'audit

Exemple 2:

Organisme réalisant un CA de **plus de 750K€** et demandant une certification qualité pour 2 types d'actions (action de formation et formation par apprentissage) sur 4 sites (hors fonction centrale)

- Durée de base : 1,5 jour
- Action formation : + 0,5 jour
- Action apprentissage : + 1 jour
- Sites échantillonnés (base 4 sites) : + 1 jour (racine carrée de 4 sites = 2 x 0,5 jour = 1 jour)

➤ **Durée d'audit: 4 jours**

Catégories d'action		Durée de base	AF	BC	VAE	Apprentissage	Échantillonnage de sites
Initial	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	(base 4 sites) : + 1 jour (racine carrée de 4 sites = 2 x 0,5 jour = 1 jour)

04

Le guide de lecture du Référentiel National Qualité

*Quelques éléments du Guide de
lecture*



04 Le guide de lecture du RNQ

4.1 L'outil incontournable

36

L'objectif du guide: préciser plusieurs points du RNQ

Les modalités d'audit associées au référentiel de certification qualité des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences,

Il mentionne pour chaque indicateur du référentiel :
le niveau attendu du prestataire pour valider l'indicateur ;
des éléments de preuve ;
d'éventuelles précisions, notamment en fonction des catégories d'actions (formation, BC, VAE, apprentissage) ou concernant les nouveaux entrants (prestataires dont l'activité vient de démarrer).

Ce guide précise également le traitement des non-conformités (mineures ou majeures) pour chacun des indicateurs.

Les termes en gras sont définis dans un glossaire.

04

Le guide de lecture du RNQ

37

4.1 L'outil incontournable

Une non-conformité est un **écart** par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel. Elle peut être mineure ou majeure.

La non-conformité mineure est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.

La non-conformité majeure est la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

04

Le guide de lecture du RNQ

4.1 L'outil incontournable

38

ECART = RNQ + Constatation + Preuves + Risques + Classement

5 non-conformités mineures = 1 non-conformité majeure

6 mois de délai pour réaliser les actions correctives pour une NCm

3 mois de délai pour les NCM

Pas d'obtention de la certification tant qu'une NCM n'est pas levée.

04 Le guide de lecture du RNQ

4.1 L'outil incontournable

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.

ELÉMENTS DE PREUVE

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.

Pour les CBC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.

NB : Les modalités de recueil selon la partie prenante peuvent être différentes.

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

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies.

04

Le guide de lecture du RNQ

4.1 L'outil incontournable

CRITÈRE 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NON-CONFORMITE MINEURE

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.

**NB : Les modalités de recueil selon la partie prenante peuvent être différentes.
Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.**

MON AUTOEVALUATION

COMMENT JE PROCEDE ET AVEC QUOI JE LE PROUVE

Mes éléments de preuve (et/ou)	Oui/Non
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.	

04 Le guide de lecture du RNQ

4.1 L'outil incontournable

41

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

29

Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études.

ELÉMENTS DE PREUVE

Actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (salon d'orientation, visite d'entreprise, atelier CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'anciens élèves), actions de promotion de la poursuite d'étude, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel.

NON-CONFORMITÉ

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

04 Le guide de lecture du RNQ

4.1 L'outil incontournable

Quelques conseils d'utilisation du Guide de lecture du RNQ.

1. Lire la **totalité** du Guide
2. Identifier **les mots-clés** de chaque critère
3. Identifier les **indicateurs concernant son activité** et ses spécificités
4. Pour **chaque indicateur** concernant son activité :

Lire, analyser et essayer de comprendre: le contenu de l'indicateur , le niveau attendu, les éléments de preuve (établir une liste de ses preuves par indicateur), les obligations spécifiques, les non-conformités, le glossaire.

04 Le guide de lecture du RNQ

4.1 L'outil incontournable

Les 7 critères « qualité » **déclinés en 32 indicateurs (22 communs et 10 spécifiques)**

Critères	Indicateurs	Indicateurs communs	Indicateurs spécifiques
Critère 1	3 indicateurs	2 indicateurs communs	1 indicateur spécifique – le 3
Critère 2	5 indicateurs	3 indicateurs communs	2 indicateurs spécifiques – les 7 et 8
Critère 3	8 indicateurs	4 indicateurs communs	4 indicateurs spécifiques – les 13, 14, 15 et 16
Critère 4	4 indicateurs	2 indicateurs communs	2 indicateurs spécifiques – les 19 et le 20
Critère 5	2 indicateurs	2 indicateurs communs	Aucun spécifique
Critère 6	7 indicateurs	5 indicateurs communs	2 indicateurs spécifiques – les 28 et 29
Critère 7	3 indicateurs	3 indicateurs communs	Aucun spécifique

04

Le guide de lecture du RNQ

4.1 L'outil incontournable

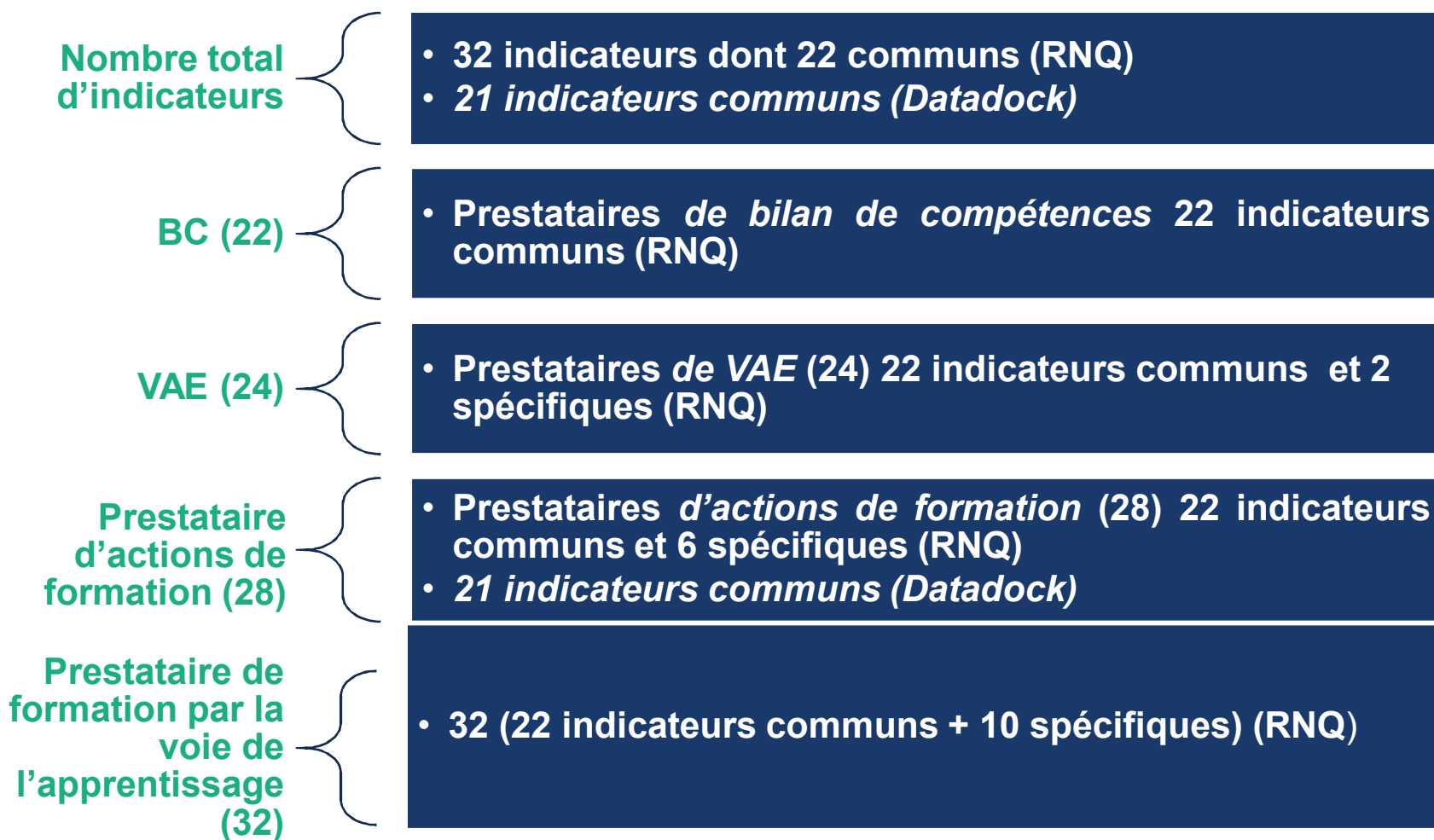
Types d'actions	Nombre total d'indicateurs	22 indicateurs socle (communs)	10 indicateurs spécifiques																	
			3	7	8	13	14	15	16	20	28	29								
Bilans de compétences	22	X																		
Actions de VAE	24	X	X										X							
Actions de formation	23	X			X															
+ Si périodes en situation de travail	24	X			X														X	
+ Si actions de formation certifiantes	26	X	X	X	X							X								
+ Si actions en contrat pro ou Pro A	28	X	X	X	X	X					X							X		
Actions de formation par apprentissage	32	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

04

Le guide de lecture du RNQ

45

4.2 Eléments de comparaison



04

Le guide de lecture du RNQ 4.2 Eléments de comparaison

46

**Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 «
Décret qualité du 30 juin 2015 » 6
Critères « qualité »**

**Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions
de la formation professionnelle 7 critères « qualité » dont un
nouveau (le critère 6)**

« 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
« 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
« 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
« 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
« 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
« 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.
« *Les organismes financeurs s'assurent en outre du respect des dispositions des articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9.*

« 1° Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
« 2° L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
« 3° L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
« 4° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
« 5° La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
« 6° **L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;**
« 7° Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.
« *Art. R. 6316-6.-Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 veillent 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*

04

Le guide de lecture du RNQ 4.2 Eléments de comparaison

47

Décret du 06 juin 2019

1° Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

2° L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

3° L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

Décret du 30 juin 2015

5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus.

1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé.

2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires.

04

Le guide de lecture du RNQ 4.2 Eléments de comparaison

48

Décret du 06 juin 2019

4° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

5° La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

7° Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

6° L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;

Décret du 30 juin 2015

3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation.

4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;

6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

04

Le guide de lecture du RNQ

49

4.2 Éléments de comparaison (synthèse)

Correspondance
des critères qualité
(2019/2015)

1=5

4=3

Correspondance
critères qualité
(2019/2015)

2=1

5=4

Correspondance
des critères qualité
(2019/2015)

3=2

7=6

05

Proposition d'accompagnement de l'ANFH

*Un service de l'ANFH dédié à ses
établissements adhérents*

05 Proposition d'accompagnement de l'Anfh

51

Un projet validé et soutenu par les instances de l'Anfh

Ce projet s'appuie sur trois éléments structurants :

- 1. le projet **stratégique 2020-2023** de l'Anfh qui précise que l'Anfh souhaite amplifier la démarche de contrôle de qualité des organismes de formation en cohérence avec l'évolution des règles du droit de la formation ;**
- 2. le **nouveau cadre réglementaire** de la « Qualité des actions de formation professionnelle » issu de la Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel ;**
- 3. **l'attention** que l'Anfh accorde à la qualité des actions de formations qu'elle finance et à celles proposées par ses établissements adhérents.**

05 Proposition d'accompagnement de l'Anfh

52

Module 1 - Comprendre le nouveau cadre réglementaire de la qualité de la formation De l'ANI 2013 au référencement Datadock

De la Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel à la certification Qualiopi

➤ **Il sera assuré par le DFC (à la demande des délégations ou des établissements)**

Module 2 - Situation de l'établissement par rapport aux exigences du nouveau cadre réglementaire

- **Le diagnostic (état des lieux de l'établissement adhérent) ;**
- **Le plan d'actions à mettre en place suite au diagnostic par l'établissement adhérent.**

➤ **Il sera assuré par un prestataire**

Module 3 - Après le diagnostic et les actions mises en place, quelles sont mes chances de certification Qualiopi?

- **Réalisation d'un Pré audit (audit d'évaluation, audit en blanc ou visite d'évaluation) ;**
- **Préparation du dossier à transmettre au certificateur en vue de l'audit initial de certification.**

➤ **Il sera assuré par un prestataire.**

Suite à cet accompagnement, il reviendra à l'établissement de choisir un certificateur accrédité par le COFRAC ou une instance de labellisation reconnue par France Compétences pour son audit initial de certification.

Sa durée sera fonction de la durée réglementaire des modalités d'audit associées au RNQ.

Questions/Réponses

53

*Pour information, un espace thématique **Qualité de la formation** est consultable sur notre site Internet.*

<https://www.anfh.fr/qualite-de-la-formation-0>

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.anfh.fr/qualite-de-la-formation-0>. The page header features the ANFH logo (Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier) and navigation links: 'CRÉER UN COMPTE / SE CONNECTER', 'CONTACT', and 'MA RÉGION'. A search bar is present with the text 'Rechercher'. The main content area is titled 'THÉMATIQUES' and includes a sub-header 'THÉMATIQUES' and a paragraph: 'Pour accompagner au mieux ces établissements dans leur action, l'ANFH met à leur disposition une rubrique « thématiques » qui permet de retrouver l'ensemble des principaux thèmes existants nationalement et localement.' Below this is a horizontal menu with tabs: 'L'ANFH', 'ÉTABLISSEMENTS', 'AGENTS', 'PRATICIENS', 'PRESTATAIRES', and 'THÉMATIQUES'. The 'THÉMATIQUES' tab is selected. Below the menu, the breadcrumb trail reads 'Thématiques > Qualité de la formation' and a 'Retour' link is visible. The main heading of the page is 'Qualité de la formation'.

Merci pour votre attention

Joseph LIBAÏ TITI

Chargé de formation Qualité

j.libaititi@anfh.fr