apave Certification

18 OCTOBRE 2024

Atelier Auditeurs

SERVICES

SÉMINAIRE AUDITEURS

SERVICES

FOCUS QUALIOPI

Patrice Labrousse
Directeur Apave Certification

QUALIOPI

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LES CONTACTS

PROCESS ET DONNEES

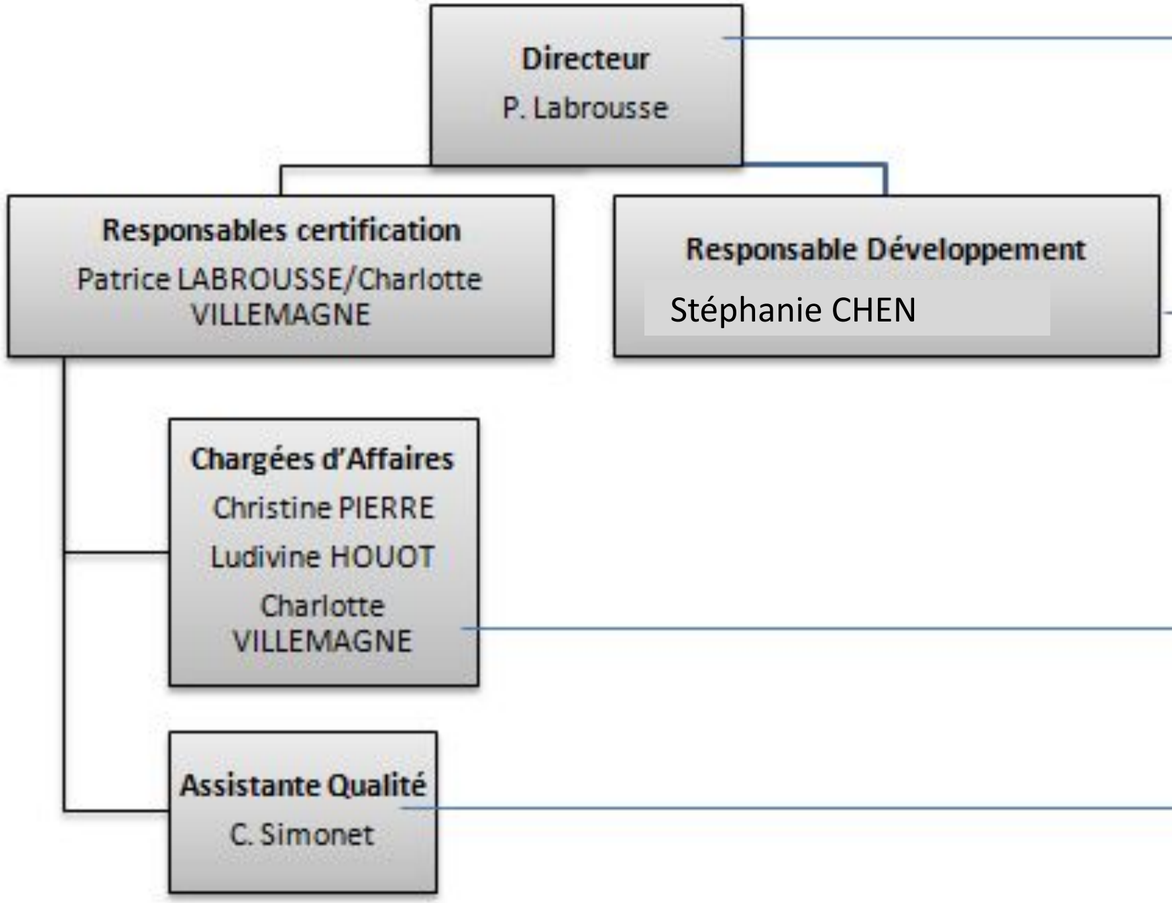
ZONES DE VIGILANCE

1. Les Contacts

Vos Interlocuteurs

ATELIER SERVICES - QUALIOPI

INTERLOCUTEURS TECHNIQUES



Signature des certificats
Validation des qualifications

Prise de décision de certification
Examen de la complétude des rapports
Outils et méthode – programme d'accréditation

Planification
Réception des rapports
Gestion de votre facturation

Suivi des KPI
Analyse en soutien des prises de décision
Maintien de vos qualifications

L’EQUIPE COMMERCIALE

Demande de DEVIS en ligne accessible sous : https://www.apave-certification.com/fr

Ou

L’équipe Commerciale – SYSTÈME/SERVICES/LABEL

- Benjamin BASTIEN : benjamin.bastien@apave.com
- Norbert MARTIN : norbert.martin@apave.com
- Khelloudja SADADOU : khelloudja.sadadou@apave.com
- Charlotte VILLEMAGNE : charlotte.villemagne@apave.com
- Marc BOUISSET : marc.bouisset@apave.com

Ou

Transmission par mail générique : apave.certification@apave.com

2. Process et Données

Informations Génériques

ATELIER SERVICES - QUALIOPI

Process type des interventions

Phase contractuelle

1. Formulation du besoin client via la carte d'identité – ou site internet
2. Revue de contrat afin de dimensionner l'audit
3. Proposition commerciale / Signature de l'offre

Phase planification

1. Sélection de l'auditeur
2. Envoi de l'ordre de mission
3. Transmission des documents nécessaires à la réalisation et la préparation de l'audit
4. Transmission de la confirmation au client via la notification d'audit

Phase traitement et décision de certification

1. Remise des livrables
2. Contrôle administratif
3. Relecture technique
4. Prise de décision

Délais moyens constatés des interventions

ACTIONS	DÉLAIS CONSTATÉS APAVE Certification	OBLIGATIONS (DATE AU PLUS TARD)
TRANSMISSION PROPOSITION SUITE À FORMULATION DEMANDE	3 jours	NA
PLANIFICATION – Proposition d'une date d'intervention suite à réception du devis signé	20 jours	30 jours (obligation d'une proposition de date de planification)
Transmission du rapport suite date de Fin d'audit	16 jours	90 jours – (3 mois pour les NC maj)
Prise de décision suite à date de Fin d'audit	24 jours	120 jours - (un mois pour le prise de décision)

Le marché Qualiopi

INFORMATIONS	DONNÉES	SOURCES
NB CERTIFICATEURS	35 Organismes + 8 Instances de labellisation	https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/liste-organismes-certificateurs
NB CERTIFIÉS OU EN COURS	43 000 Vs 132 000 OF	https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/
NB AUDITEURS	1200 à 1500 auditeurs	APAVE Certification
PRIX MARCHÉ VENTE	885 à 1050 Euros HT	APAVE Certification
COÛT ACHAT AUDITEUR	350 à 500 Euros HT	APAVE Certification

Apave Certification

INFORMATIONS	DONNÉES	SOURCES
NB Propositions Émises	7 300 Offres émises Taux de Consultation : 16 %	ISAC –APAVE Certification
NB CERTIFICATS OU EN COURS	Taux Efficacité : 33% 2430 Certificats ou en cours (soit 5% du marché – Rank 5/6 OC) AFNOR Certif /BVC/ICPF: 40% du marché	https://www.apave-certification.com/fr/annuaires-des-certifies
NB AUDITEURS	150 Auditeurs	ISAC –APAVE Certification
PRIX VENTE	920 Euros HT + Frais de restauration, hébergement, déplacement Frais Fixes : 60 Euros HT	APAVE Certification
COÛT ACHAT AUDITEUR	500 Euros HT + Frais de restauration, hébergement, déplacement	APAVE Certification

FOCUS – Informations disponibles sur le site internet

Vous trouverez sur notre site internet – Rubrique Services -QUALIOPI

- Guide de lecture du référentiel national de certification qualité DGEFP-V9
- Présentation des évolutions du Guide de lecture V8
- Présentation des évolutions du Guide de lecture V9
- Télécharger le référentiel
- Télécharger l'arrêté du 31/05/2023
- Télécharger les principaux impacts de l'arrêté du 31/05/2023
- Règlement d'usage de la marque Qualiopi
- Télécharger la foire aux Questions Qualiopi

https://www.apave-certification.com/fr/certification/certification-qualiopi-des-organismes-de-formation-et-de-developpement-des

3. Zones de Vigilance

Quelques Rappels

ATELIER SERVICES - QUALIOPI

Fraudes aux audits

ATTENTION CHAQUE ANNEE (DEPUIS 2022) LE COFRAC CONTRÔLE TOUS LES AUDITS DE L'ANNEE N-1

A- Transmission de l'ensemble des audits menés dans l'année : dates – noms auditeurs – sur site /hors site – phase – durée – nom des structures -Localisation

B- Contrôle en croisant toutes les données des OC – sur dates et noms des auditeurs

C- Détection d'anomalie : auditeur missionné à la même date par deux OC / Sur site alors que Hors site etc…

D- Demandes de preuves demandées aux OC sur les cas litigieux.

A ce jour depuis 2 ans : aucun cas détecté chez APAVE Certification – mais vigilance et déontologie de chacun !

Principes de “Fraudes aux audits”

- Un audit sur site ne peut être réalisé à distance – même si le client le demande

- Le temps d’audit ne se négocie pas :
  - 0,5 jour = 3,5 Heures de plan d’audit
  - 1 jour = 8 heures dont 7 heures d’audit +1 heure de pause déjeuner etc

- Toute modification dans la date d’audit : merci d’en informer votre chargé(e) d’affaires – important car ces données sont transmises au COFRAC

  Enfin : ne jamais falsifier un rapport sur : la date, les modalités d’audit (distance ou sur site) – c’est notre accréditation qui peut être remise en cause et votre qualification chez tous les OC

Rapport et annexes - Zones de vigilance

Livrables attendus

Documents	I	R	S
Plan d'audit (AC-IMP-185) – Dans rapport d'Audit	X	X	X
Rapport d'audit(AC-IMP-185)	X	X	X
Fiche de NC de l'audit précédent et de l'audit en cours en cas de NC (AC-IMP-185)	X	X	X
PV de clôture (AC-IMP-185)	X	X	X
Feuille de présence (AC-DOP-044)	X	X	X

Clarification sur l'auditabilité

1. Nouvel entrant : La mise en œuvre d'une formation relevant de chacune des catégories concernées par la demande de certification (OF/CFA, VAE, CBC) est un pré requis pour le déclenchement de l'audit

1. Toutes les précisions sont formulées dans le rapport d'audit sous forme de note: Sous-traitance – Nouvel entrant…en dessous de chaque indicateur (Selon Guide de lecture Applicable)

2. Précisions sur la recevabilité ! – Questions- Réponses– A lire !!!
   a. Pour l'échantillonnage des actions à auditer, à quoi correspond la période de référence ? La période de référence mentionnée à l'article 2 de l'arrêté du 6 juin 2019 modifié relatif aux modalités d'audit correspond à la période entre l'audit initial et l'audit de surveillance.
   b. Un organisme qui n'a pas eu d'activité entre l'audit initial et l'audit de surveillance peut-il conserver sa certification ?
      Un organisme qui n'a mis en œuvre aucune nouvelle action relevant de la catégorie certifiée depuis l'audit initial pourra conserver sa certification sous réserve de maintenir les processus présentés à l'audit initial. A l'audit de renouvellement cependant, l'organisme devra présenter au moins une nouvelle action pour que sa certification puisse être renouvelée.

Rapport et annexes - Zones de vigilance

Justification des échantillonnages

- Justification de l'échantillonnage !
- La justification est souvent liée au %CA/% de l'Activité…

Spécificités (échantillon, méthodologie, sites temporaires)

Outils d'audit à distance : Cliquez ici pour taper du texte.

Echantillonnage des actions de formation auditées : (préciser la ou les formations échantillonnées si applicable au Catégorie d'action) :
OF : Cliquez ici pour taper du texte.
CBC : Cliquez ici pour taper du texte.
CFA : Cliquez ici pour taper du texte.
VAE : Cliquez ici pour taper du texte.

Justification de l'échantillonnage pratiqué par action de formation (obligatoire de renseigner):
Cliquez ici pour taper du texte.

Plan d'Audit

- Ne pas faire apparaître que les indicateurs applicables pour le domaine concerné
- Ni l'échantillonnage des actions de formation

*Rappel des indicateurs applicables et à auditer obligatoirement (Phase Initiale et Surveillance)

Indicateur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
OF	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
CBC	X	X		X	X	X			X	X	X	X					X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X
VAE	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X
CFA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Journée d'Audit : 8h dont une heure de pause déjeuner

Mettre toujours une heure de début et une heure de Fin.
Format type pour exemple : 9h-12h /13h-17h00
Les dates d'établissement et de révision du plan d'audit doivent être renseignées.

Rapport et annexes - Zones de vigilance

Tableau de Synthèse des écarts

- Toute NC majeure doit être levée dans les trois mois sinon Initial ou suspension (Renouv et surveillance)
- Si 5 Nc mineures non levée alors équivalent d'une Majeure
- Obligation de lever les NC mineures non levées de l'année précédente (à mettre dans le tableau audit précédent)
- Si une NC mineure de l'audit précédent est reconduite – alors devient NC majeure lors de l'audit de surveillance….

Conclusions de l'audit

Non-Conformité(s)

Nombre :	**Emise(s)**	**Levée(s)**	**A vérifier lors du prochain audit**
Majeure			
Mineure			

Fiche(s) de Non-Conformité issues d'audits précédents

Nombre	**Traitée(s) et jointe(s)**	**Reconduite(s) en NC**

Bien vérifier que le compte est bon ! (Nb NC maj – Nb NC min (levées et non levée)
Disposer du rapport d'audit précédent !!!
Encourager l'audité à répondre aux écarts sous 15 jours !!!

Rapport et annexes - Zones de vigilance

Corps du Rapport

- Retirer les tableaux non applicables
- Dans la dernière colonne, indiquer OBLIGATOIREMENT la conformité (C) ou le numéro de la NC ainsi que sa criticité (ex : NC min 1 – NC Maj 1) ou Non applicable (ex : NA)
- Les indicateurs Non applicables doivent être justifiés dans la colonne des Constats
- Les indicateurs en vert sont ceux pour lesquels une NC est obligatoirement majeure

Bien vérifier que la Conformité /Non applicabilité/ OU l'Ecart est présent devant chaque indicateur
Pas d'axes de progrès – ni de point sensible – ni d'axe d'amélioration
Nota: Indicateur 28 – obligatoirement applicable au CFA !

Rapport et annexes - Zones de vigilance

Précisions sur les information complémentaires

Informations complémentaires

Changements significatifs intervenus depuis le dernier audit

Commentaires sur l'utilisation de la marque (à vérifier à chaque audit, y compris en Initial)

L'organisme utilise le droit d'utilisation de la marque de certification délivrée par Apave Certification	☐ oui	☐ non
La marque est utilisée d'une façon claire et sincère	☐ oui	☐ non*
Le règlement d'utilisation de la marque de certification est respecté	☐ oui	☐ non*

*(Ouvrir une Fiche NC Maj)

L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet et/ou de locaux il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 code du travail qui en fait la demande.

☐ oui ou NA – Phase Initiale ☐ non*

*(Ouvrir une Fiche NC Maj)

Traitement des plaintes/réclamations client et/ou de parties intéressées faites auprès d'Apave Certification

Rajout sur l'exigence de communication et d'affichage
Si non respect : NC MAJ

Utilisation de la marque

- Le respect du règlement d'utilisation de la marque doit être justifié.
- Même en Initial – il peut y avoir une mauvaise utilisation… (A CONSERVER DANS LE PLAN D'AUDIT!)
- Si la marque de certification est mal utilisée >> formaliser un écart – toujours Majeure car doit être maîtrisé … sous un mois !

Exemples : TROIS LOGOS CONFORMES !

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Avec les Catégories !

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

AUDITÉ PAR
apave Certification
Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Précisions sur le PV de clôture

Proces-verbal de cloture

Dénomination sociale devant figurer sur le certificat	#CompanyName#
	Confirmé : ☐ Modifications éventuelles : Cliquez ici pour taper du texte.
Libellé devant figurer sur le certificat / périmètre – en français	#Activity#
	Confirmé : ☐ Modifications éventuelles : Cliquez ici pour taper du texte.
Nombre et adresse(s) du(des) site(s) concerné(s) par la certification	#ListOfSites#
	Confirmé : ☐ Modifications éventuelles : Cliquez ici pour taper du texte.
Eléments à confirmer	SIREN : #NationalNumber# NDA : #NDACode# Contact : #ScopeMainContactName# Chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences : ☐ < 150.000 € / ☐ de 150.000 à 750.000 €/ ☐ > de 750.000 ☐ Nouvel entrant (dans sa première année d'activité ou extension d'une nouvelle catégorie d'actions en tant que nouvel entrant) Confirmé : ☐ Modifications éventuelles : Cliquez ici pour taper du texte.
Commentaires de l'organisme audité	

Vérification des éléments permettant de dimensionner l'audit.
Préciser le CA notamment.
Si modifications : information du chargé d'affaires.
Et Faire signer le PV de clôture ! Preuve formelle .

Pour rappel : Clique droit pour cocher la case !

4. SERVICES

OF RGPD

Certification des prestataires de formation à la protection des données personnelles

OF RGPD

- GENERALITES
- PROCESS ET ETAPES CLES
- NOS BESOINS EN RESSOURCES

Qu’est-ce que la certification OF RGPD ?

1 Certification volontaire

Propriété de la CNIL, basée sur 29 critères spécifiques.

2 Délivrée par des experts

Certificateurs accrédités ou en cours d'accréditation COFRAC.

3 Double certification

Inclut également la certification Qualiopi pour une reconnaissance complète.

Structure du Référentiel OF RGPD

1

Exigences Générales et Information du Public

Les exigences 1 à 5 couvrent les aspects généraux et l'information sur les formations.

2

Conception et Préparation des Formations

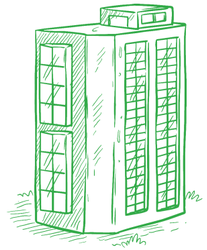
Les exigences 6 à 19 traitent de l'identification des besoins et de la conception des formations.

3

Réalisation et Évaluation

Les exigences 20 à 29 concernent la réalisation, les compétences des intervenants et le retour d'expérience.

A qui s’adresse la certification OF RGPD ?

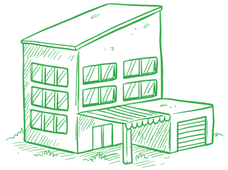


Organismes de formation

Exclusivement réservée aux prestataires dispensant des formations en protection des données.

Formateurs spécialisés

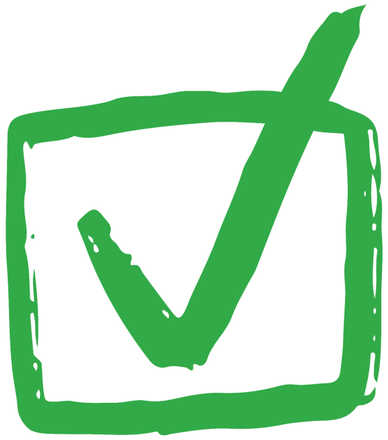
Pour ceux proposant au moins une formation conforme au référentiel CNIL.



Tous les organismes

Accessible même aux structures non certifiées Qualiopi.

Les bénéfices de la certification OF RGPD



Qualité de service validée

Acquisition de la qualité selon un référentiel unique de la CNIL.

Contenus actualisés

Mises à jour fréquentes, au moins tous les trois mois.

Expertise des formateurs

Sélection rigoureuse des intervenants selon leurs compétences spécifiques.

Les objectifs détaillés de la certification

1

Garantie de qualité

Assure un niveau élevé de formation en protection des données.

2

Conformité CNIL

Respect strict des exigences de l'autorité de régulation française.

3

Professionnalisation du secteur

Contribue à élever les standards de formation en RGPD.

Processus de certification

1

Demande initiale

Obtention d'un devis et évaluation du profil de l'organisme de formation.

2

Audit de certification

Évaluation approfondie selon le référentiel CNIL.

3

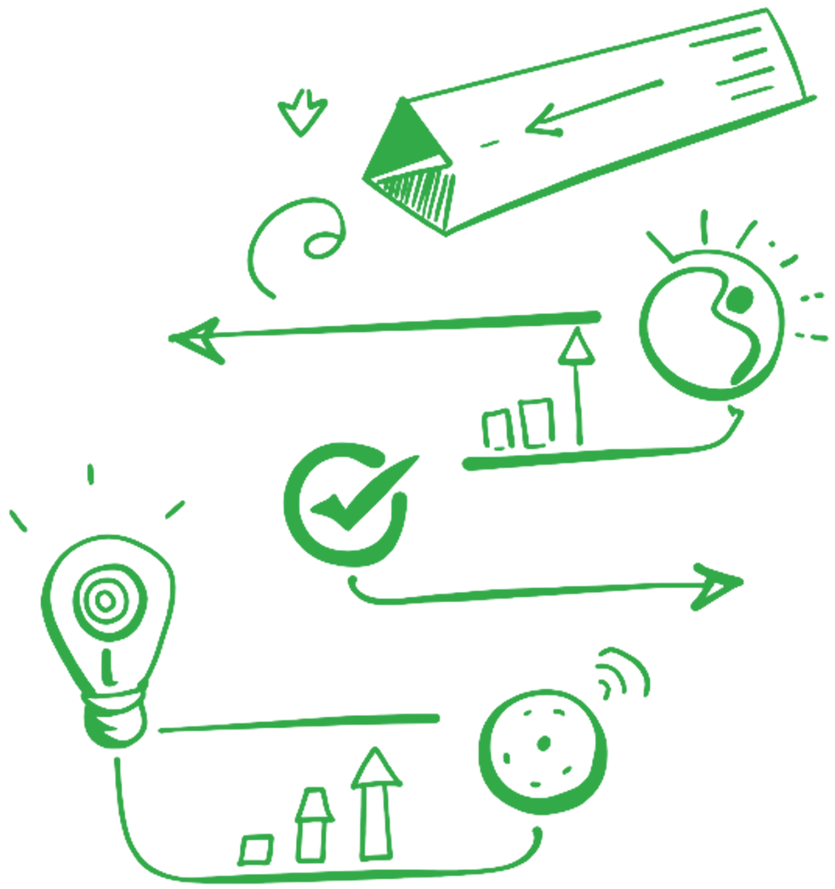
Obtention du certificat

Validation pour 3 ans après conformité aux exigences.

4

Suivi et renouvellement

Audit de surveillance entre 14 et 22 mois, puis renouvellement.



Les avantages de la certification OF RGPD

Crédibilité renforcée

Reconnaissance officielle de l'expertise en formation RGPD.

Avantage concurrentiel

Différenciation sur le marché de la formation en protection des données.

Amélioration continue

Incitation à maintenir un haut niveau de qualité et d'actualisation.

Confiance client

Assurance pour les apprenants de recevoir une formation de qualité.

Le marché OF RGPD

Nombre de Prestataires de formations

Environ **500** prestataires de formation à la protection des données sont actifs sur le marché.

Organisme Certificateur

Apave Certification est actuellement le **seul organisme** agréé par la CNIL et accrédité par le COFRAC.

Potentiel de Croissance

Le marché OF RGPD présente un **fort potentiel de croissance** avec l'importance croissante de la protection des données.

Les étapes clés du processus Certification RGPD

1

Phase contractuelle

Le client exprime son besoin via une carte d'identité. Apave Certification examine la demande et propose une offre commerciale.

2

Phase de planification

Un auditeur est sélectionné selon sa spécificité. L'ordre de mission est envoyé. Les documents nécessaires sont transmis pour préparer l'audit.

3

Phase de Traitement et de Décision

L'audit est réalisé. Les livrables sont remis. Un contrôl administratif et une relecture technique précèdent la décision finale.

Nos besoins en ressources

Nous recherchons des auditeurs qualifiés en protection des données.

Qualification initiale :

- Avoir suivi une formation d'auditeur ISO 19011 ou disposer d'une expérience de l'audit (interne ou externe en seconde ou tierce partie) dans le domaine de la formation
- Avoir suivi une formation spécifique à la protection des données à caractère personnel donnant lieu à une attestation de reconnaissance (formation agréée CNIL, formation spécifique ou formation académique disposant d'un module en lien avec la protection des données).
- Disposer à minima de 6 mois d'expérience appropriée en matière d'analyse et/ou de mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles de protection des données ou avoir réalisé 3 missions liées à la protection des données.

Focus Qualification thématique spécifique :

- *Thématiques spécifiques : Service Public/Banque Assurance/Informatique/Santé action sociale (si applicable)*
- *Disposer à minima de 6 mois d'expérience appropriée en matière d'analyse et/ou de mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles de protection des données ou avoir réalisé 1 mission liée à la protection des données dans le secteur concerné ou avoir réalisé une formation spécifique à la protection des données sur la thématique concernée.*

A VOS QUESTIONS !

SÉMINAIRE AUDITEURS

MERCI

De votre attention