
QUALIOPI 2025

ATELIER SERVICES - QUALIOPI

04/07/2025

SOMMAIRE



**RAPPEL
DES INFORMATIONS GÉNÉRIQUES**
– 15 Minutes

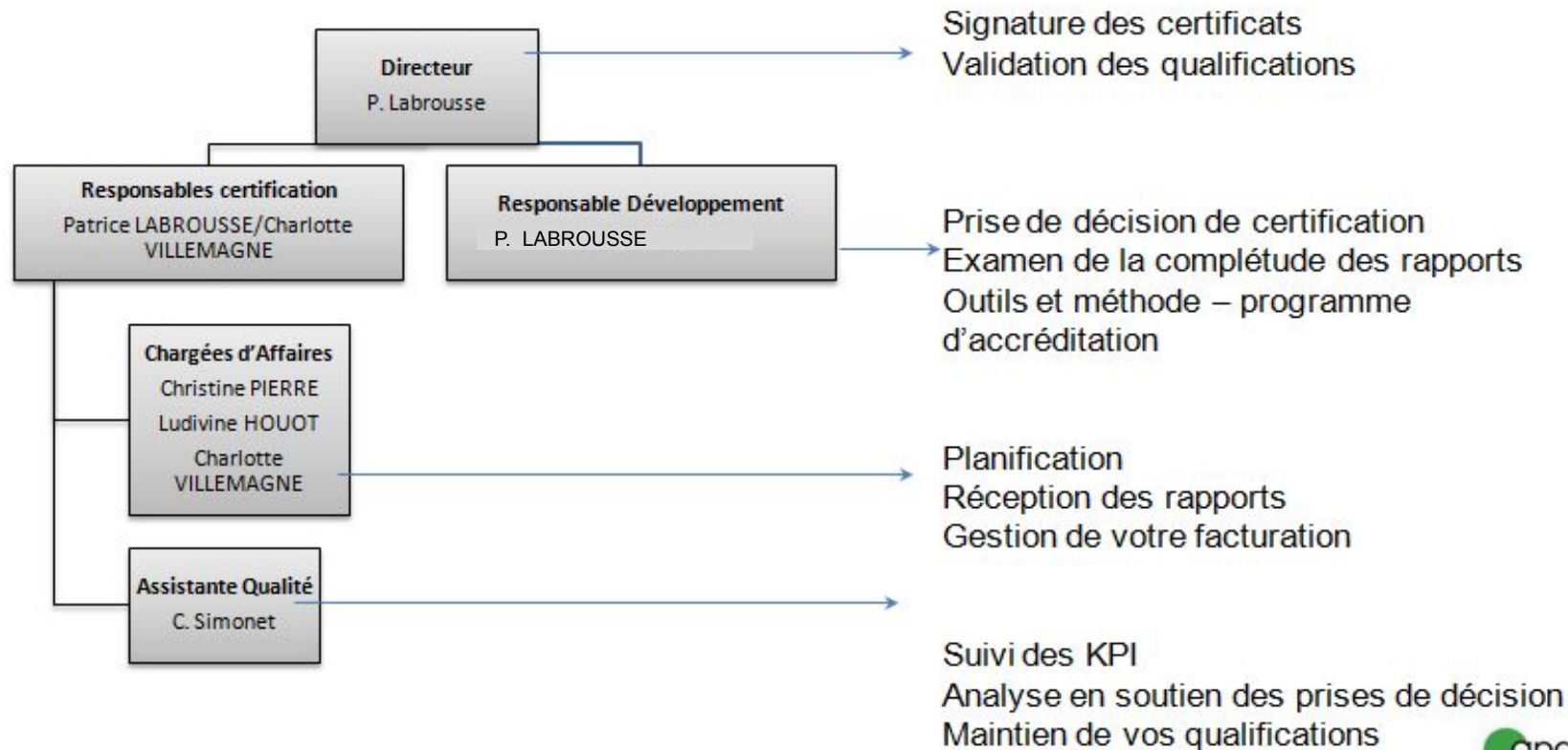
LES ZONES DE VIGILANCE
– 20 Minutes

LES THÉMATIQUES À TRAVAILLER
– 45 Minutes

#1

ATELIER SERVICES - QUALIOP

Informations **APAVE** Certification



POUR TOUTE OPPORTUNITÉ COMMERCIALE (Initial – Nouvel entrant ou non- Transfert) :

→ Demande de DEVIS en ligne accessible sous :

<https://www.apave-certification.com/fr-FR/Contact/Formulaire-Qualioipi>

Ou

→ Transfert via l'équipe Commerciale :

Benjamin BASTIEN : benjamin.bastien@apave.com

Norbert MARTIN : norbert.martin@apave.com

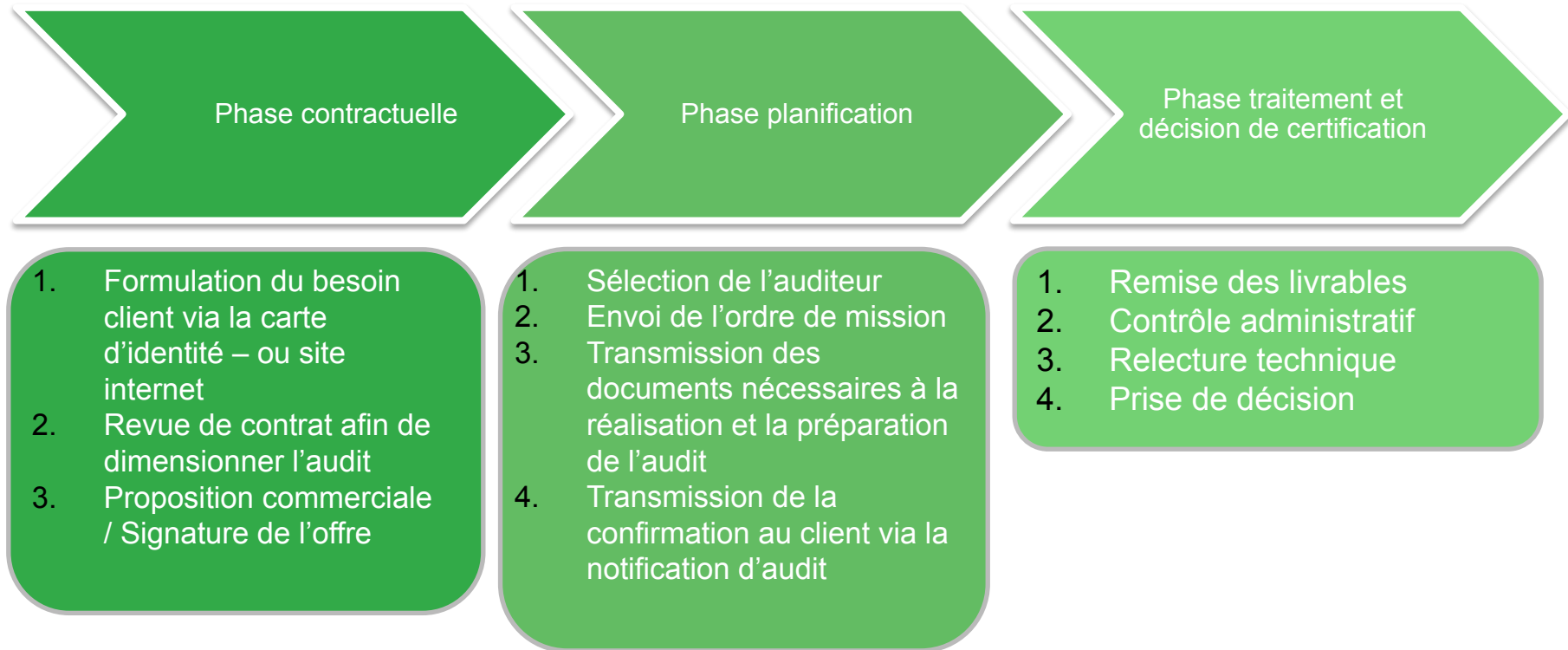
Khelloudja SADADOU : khelloudja.sadadou@apave.com

Charlotte VILLEMAGNE : charlotte.villemagne@apave.com

Marc BOUISSET : marc.bouisset@apave.com

Ou

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



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 signés	20 jours	30 jours (obligation d'une proposition de date de planification)
TRANSMISSION du rapport suite date de Fin d'audit	14 jours	90 jours – (3 mois pour les NC maj)
PRISE DE DÉCISION suite à date de Fin d'audit	26 jours	120 jours - (un mois pour le prise de décision)

INITIAL

Audit du siège et des lieux de mise en œuvre des activités (ou audit à distance selon la date de réalisation de l'audit), examen et évaluations des dispositions organisationnelles et des pratiques relatives aux thématiques figurant dans le référentiel de certification :

Description	*Délais Prévisionnels APAVE Certification
• Planification, préparation de l'audit	Proposée dans les 30 jours après la signature du contrat initial
• Réalisation de l'Audit	
• Rédaction du rapport*	Dans les 15 jours suivant l'audit
• Réponse de l'organisme aux non-conformités éventuelles*	Dans les 15 jours suivant la réception du rapport
• Vérification des plans d'actions par l'auditeur*	Dans les 15 jours suivant la réception des réponses de l'organisme
• Décision de certification*	Environ 60 jours suivant l'audit

Durée de l'audit : Voir § 6.4

Dates au plus tard :

Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à APAVE Certification dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure,

Pour une non-conformité majeure, la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois, et vérifiée par APAVE Certification avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l'expiration du délai de trois mois.

SURVEILLANCE

Description	*Délais Prévisionnels APAVE Certification
- Planification, préparation de l'audit - Audit	Entre le 14 ^{ème} et 22 ^{ème} mois après la date décision de certification (ou entre le 14 ^{ème} et le 28 ^{ème} mois pour les certificats de 4 ans)
Rédaction du rapport*	Dans les 15 jours suivant l'audit
Réponse de l'organisme aux non-conformités éventuelles*	Dans les 15 jours suivant la réception du rapport
Vérification des plans d'actions par l'auditeur*	Dans les 15 jours suivant la réception des réponses de l'organisme
Décision de certification*	Environ 60 jours suivant l'audit

Durée de l'audit : Voir § 6.4

Dates au plus tard :

Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à APAVE Certification dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure,

Pour une non-conformité majeure, la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois, et vérifiée par APAVE Certification avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l'expiration du délai de trois mois.

RENOUVELLEMENT

Description	*Délais Prévisionnels APAVE Certification
Planification, préparation de l'audit*	Proposée dans les 30 jours après la signature du contrat de renouvellement, 3 mois avant l'échéance du certificat
Audit sur site	
Rédaction du rapport*	Dans les 15 jours suivant l'audit sur site
Réponse de l'organisme aux non-conformités éventuelles*	Dans les 15 jours suivant la réception du rapport
Vérification des plans d'actions par l'auditeur*	Dans les 15 jours suivant la réception des réponses de l'organisme
Décision de certification*	Environ 60 jours suivant l'audit sur site

Durée de l'audit : Voir § 6.4

Dates au plus tard :

Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à APAVE Certification dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure,

Pour une non-conformité majeure, la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois, et vérifiée par APAVE Certification avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l'expiration du délai de trois mois.

LE MARCHÉ QUALIOPI

INFORMATIONS	DONNÉES	SOURCE
NB CERTIFICATEURS	40 Organismes + 8 Instances de labellisation -1 Retrait / 1 Suspension	https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/liste-organismes-certificateurs
NB CERTIFIÉS OU EN COURS	42 000 Vs 118 000 OF	https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/
NB AUDITEURS	2000 auditeurs	Apave Certification
PRIX MARCHÉ VENTE	920 à 1100 Euros HT	Apave Certification
COÛT ACHAT AUDITEUR	350 à 500 Euros HT	Apave Certification

Apave Certification

INFORMATIONS	DONNÉES	SOURCE
NB Propositions Émises	8200 Offres émises Taux de Consultation : 15 %	ISAC –Apave Certification
NB CERTIFICATS OU EN COURS	Taux Efficacité : 35% 2 100 Certificats ou en cours (soit 5% du marché – Rank 5/6 OC)	https://www.apave-certification.com/fr/annuaire-des-certifies
NB AUDITEURS	150 Auditeurs	ISAC –Apave Certification
PRIX VENTE	920 Euros HT + Frais de restauration, hébergement, déplacement	Apave Certification
COÛT ACHAT AUDITEUR	500 Euros HT + Frais de restauration, hébergement, déplacement	Apave Certification

80 % de taux de Renouvellement des clients

1616 Audits réalisés (hors pré-audit)

NATURE DES AUDITS	NB AUDITS
INITIAL	221
RENOUVELLEMENT	1006
SUIVI	339
AUTRES -DONT EXTENSION	50

Ecarts Moyens

	Nombre
NB PRESTATAIRES (NB AUDITS) AVEC NC	462 <u>soti</u> 28,58% des prestataires
NB NC	1249
NC MOYEN	(0,96 par prestataire)
OF	0,96 - Moyenne
CBC	0,92- Moyenne
VAE	1,51- Moyenne
CFA	1,26- Moyenne

Statistiques Écarts

Principaux Ecarts constatés* : Menés sur un échantillonnage représentatif

%

INDICATEUR 1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : pré requis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées	12,5%
INDICATEUR 30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernée	11%
INDICATEUR 4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s)	8,25%
INDICATEUR 23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements	8,25%
INDICATEUR 2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis	6,5%

A noter :

En sus : Le règlement d'utilisation de la marque de certification et

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

#2

Zones de Vigilance

SUITE À AUDIT COFRAC – CONTRÔLE DES DISPOSITIONS MULTISITES

Rappel :

*Un **organisme dit multisites** est couvert par un seul système qualité comprenant une **fonction centrale** (pas nécessairement le siège) **qui régit plusieurs sites** sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées. Un **site est caractérisé par la présence permanente de personnel** de l'organisme.*

*Un organisme multisites n'est **pas nécessairement une seule entité juridique**, mais **tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme**.*

*Ils font l'objet d'une **surveillance régulière** définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que **les données de chaque site soient collectées et analysées**, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.*

SUITE À AUDIT COFRAC – CONTRÔLE DES DISPOSITIONS MULTISITES

Rappel :

Pour être qualifié de multisites et afin que nous puissions pratiquer un échantillonnage :

- Vous devez avoir **un seul et unique système qualité**
- Vous devez disposer d'une **Fonction Centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée**
- La **fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle** pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique
- **Tous les sites doivent être inclus** dans le **programme de surveillance** géré par la fonction centrale

SUITE À AUDIT COFRAC – CONTRÔLE DES DISPOSITIONS MULTISITES

Rappel des sites couverts (tous les sites doivent être intégrés – aucune exclusion): avoir le même **numéro de déclaration d'activité** ; réaliser des activités administratives, commerciales ou d'ingénierie (formation) ; disposer de **personnel** présent de façon **permanente (à temps complet ou partiel)**

#	Indicateur	Constats – Preuves (<u>Process</u> et <u>preuves documentées</u> : indiquer <u>Indicateurs</u> – <u>Références documentaires</u> – <u>contrats</u> – <u>dossiers audités...</u>)	Conformité*
A	L'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité;		
B	L'organisme doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée		
C	La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique;		
D	Tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale <i>Les sites font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels (Ex audits interne – Revue de Direction – Reporting....etc) :</i>		

Préciser l'adresse de la Fonction Centrale si différente du Siège :

Cliquez ici pour taper du texte.

Tous les sites sont-ils intégrés au multisites (aucune exclusion possible) (Tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme sous le même NDA):

Confirmé : ☐

Modifications éventuelles. Cliquez ici pour taper du texte.

*Nota : si la recevabilité Multisites ne peut être démontrée contactez votre chargé d'affaires

SUITE À AUDIT COFRAC – IMPORTANCE DE LA COMPLÉTUDE DES CONSTATS

A. Représentativité de l'Échantillonnage :

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.

Bien préciser la nature des formations – si possible la codification – et justifier la représentation en Volume - activités, CA

SUITE À AUDIT COFRAC – IMPORTANCE DE LA COMPLÉTUDE DES CONSTATS

B. Justification de modes de preuves par indicateurs 17/23/24/25 ...exemples

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références documentaires – contrats – dossiers audités...)	Conformité
17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).	Humains : Techniques : Environnement :	

Ne pas oublier Humain...!

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références documentaires – contrats – dossiers audités...)	Conformité
23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.		
24	Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements. <i>*Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur l'impact éventuel sera audité en surveillance.</i>		
25	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements. <i>*Nouveaux entrants : démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'impact éventuel sera audité en phase de surveillance.</i>		

Ne pas oublier Exploitation !

SUITE À AUDIT COFRAC – IMPORTANCE DE LA COMPLÉTUDE DES CONSTATS

C. Bien intégrer les spécificités par Domaine d'Actions et obligations – Exemple CBC

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références documentaires – contrats – dossiers audités...)	Conformité
9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation. <i>*CBC : Le prestataire informe sur les engagements déontologiques prévus à l'article L. 6313-4 du code du travail (respect du consentement, confidentialité).</i> <i>*Lorsque l'organisme est Sous-traitant dans le cadre du CPF</i> <i>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.</i>		
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires. <i>*CBC : la convention de prestation précise la durée, le coût, le planning prévisionnel, la description des trois étapes du bilan de compétences, la description des moyens, outils, méthodes, modalités pédagogiques et postures utilisés</i>		

**Spécificités
intégrées
dans votre
rapport !**

Mentionner les sites audités – dont fonction centrale !

- Ne faire apparaître que les indicateurs applicables pour le domaine concerné

[illegible]

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

Format type pour exemple : 9h-12h /13h-17h00

Les dates d'établissement et de révision du plan d'audit doivent être renseignées.



Note aux auditeurs :

Indiquer précisément le n° des indicateurs audités dans la colonne « Indicateur » (Ex : « 1-2-3-4 » et non « 1 à 32 »), conformément au rappel ci-dessous*.

Site	Date / Heure	Objet	Indicateurs	Auditeur(s)	Personnes de l'organisme / Fonctions
		Réunion d'ouverture			
		- Vérification de l'utilisation des marques (Apave, Cofrac, Qualiopi) - Traitement des réclamations reçues par Apave Certification (le cas échéant)			
		Préparation de la réunion de clôture			
		Réunion de clôture			

UTILISATION DE LA MARQUE

Rapport d'audit (suite) :

Le respect du règlement d'utilisation de la marque doit être justifié.

Même en Initial – il peut y avoir une mauvaise utilisation...(→ **à conserver dans le plan d'audit** !)

Si la marque de certification est mal utilisée → formaliser un écart – toujours Majeur car doit être maîtrisé..sous un mois !

Exemples : TROIS LOGOS CONFORMES !



Avec les Catégories !

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

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 !!!**



RAPPEL :

- A. **Audit sur site à réaliser sur site !** – contrôles annuels du cofrac par recoupement auprès des organismes certificateurs
- B. **Durées à respecter** – pas de possibilité de faire 1,5 jour en 1 jour ! – durée 8h00 dont une heure de pause dej - 0,5 jour = 3,5 heures
- C. **L'audit ne définit pas ses modalités d'audit !** – a distance vs site...

#3

Echanges !

Introduction et échanges

Partie dédiée à la discussion et
à la collecte des points de vue
des auditeurs

Thèmes proposés

Des idées pour s'améliorer

“Qu'est-ce qui fonctionne bien
et que l'on pourrait renforcer
? »

Relationnel avec APAVE Certification – Notamment contact avec vos chargé(e)s d'affaires

Pédagogie – Anticipation des informations

Communication jugée pertinente

Anticipation – Possibilité d'organiser avec le client

A renforcer

Information de l'auditeur Post certification

Information sur la prise de décision suite à audit

"Quelles sont les difficultés que vous rencontrez le plus souvent avec APAVE Certification ?"

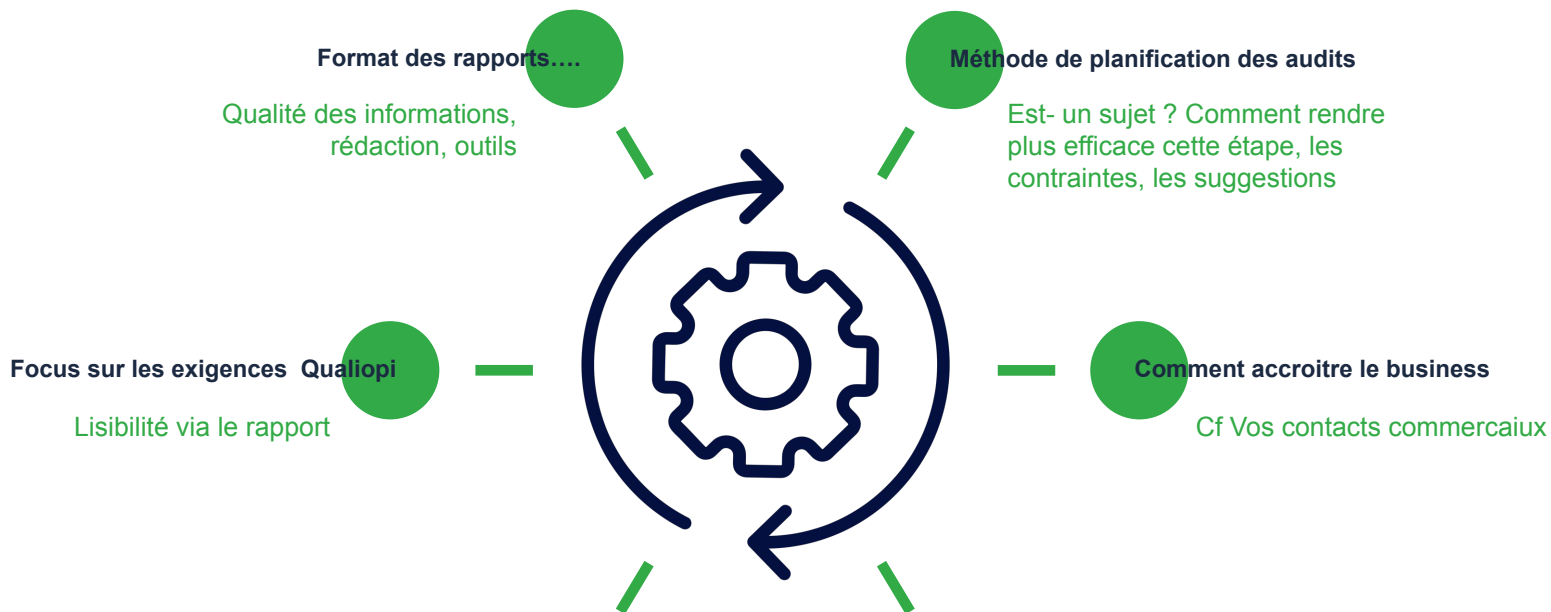
Rapport - A faire évoluer : notamment la non mutualisation des exigences par Domaine – difficulté à se déplacer dans le rapport

Spécificités –(obligation spécifiques) intégration

Utilisation ou Non des outils sur ISAC – doublon parfois avec le transmission par courriel aux chargé(e)s d'affaires

Virement Facturation – Libellé facturation pour tracer le suivi

Manque de lisibilité des factures concernées lors de virement s groupés



FORMAT DE RAPPORT : **Priorité 1**

Regroupement Indicateur par Actions

- Faciliter la lisibilité de l'information – ajouter les Nota Bene du Guide

Format Portrait – accessibilité et facilité à intégrer les constats

Mots clés sur les rapports pour éviter les oublis

Préco et liens sur les certificats

Autres thématiques

REVUE ET TAUX DE CONFORMITÉ

SIGNATURE ÉLECTRONIQUE – POUR L'AUDITE

(dissocier le PV de clôture).

Enquêtes Auditeur Individualisés – à travailler avec notre prestataire
QUALTRICS

Votre contact :

- Patrice LABROUSSE
Directeur
- Port : 06 30 05 53 58
Email : patrice.labrousse@apave.com
Site : www.apave-certification.com

Adresse : 6 Rue du Général Audran 92 400 COURBEVOIE