

AVEC JEAN-PIERRE MOUCHET, CONSULTANT EXPERT QUALIOPi

# Astuces et retours d'expérience pour obtenir efficacement sa certification Qualiopi



LES CAHIERS | Livre  
DE DOKEOS | blanc

# Sommaire

	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>L'état des lieux : 7 critères, 32 indicateurs, où en êtes-vous ?</b>	<b>4</b>
	Critère 1	5
	Critère 2	5
	Critère 3	5
	Critère 4	5
	Critère 5	6
	Critère 6	6
	Critère 7	6
<b>2</b>	<b>Comprendre les enjeux de Qualiopi</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Qui est concerné ?</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Au fait, ça coûte combien ?</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>L'audit : comment ça se passe ?</b>	<b>10</b>
	Audit initial	10
	Audit de surveillance	10
	Audit de renouvellement	10
<b>6</b>	<b>Comment obtenir la certification Qualiopi en toute sérénité ?</b>	<b>11</b>
	Prendre date avec un organisme accrédité	11
	Se préparer	11
<b>7</b>	<b>Post Audit : Comment conserver votre certification Qualiopi</b>	<b>13</b>
	Tout simplement en renforçant votre démarche d'Amélioration Continue Quotidienne.	13
<b>8</b>	<b>Dokeos et Qualiopi : Les indicateurs Qualiopi que l'on peut remplir avec Dokeos LMS.</b>	<b>14</b>
<b>9</b>	<b>Les avantages de la digitalisation</b>	<b>21</b>
<b>10</b>	<b>Recommandations et retours d'expériences</b>	<b>22</b>
<b>11</b>	<b>Conclusion</b>	<b>23</b>

# Introduction

La réforme de la formation professionnelle via la loi " Avenir professionnel " a profondément transformé le paysage du secteur, notamment à travers la mise en place d'une nouvelle certification qualité qui complète et remplace Datadock.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022\*, la certification Qualiopi est devenue le label qualité de référence dans le monde de la formation professionnelle, de l'apprentissage et du développement des compétences, avec pour ambition de capitaliser sur la qualité des actions.

Si vous êtes prestataire de formation ou souhaitez le devenir, CFA, accompagnateur VAE ou centre de bilan de compétences, il est essentiel d'obtenir cette certification et de s'y atteler dès maintenant.

Alors c'est quoi Qualiopi, comment s'y préparer, quels en sont les enjeux, quel tarif et comment Dokeos vous permet de conserver la certification ?

Ce guide propose une compréhension rapide de Qualiopi, ainsi que quelques astuces pour en tirer profit.

## Bonne lecture

\*Le décret du 28 décembre 2021 a modifié l'échéance selon certaines conditions à découvrir ici:

<https://www.rhmatin.com/formation/droit-formation/pratiques/formation-certification-qualiopi-decret-activation.html>



## 1

## L'état des lieux : 7 critères, 32 indicateurs, où en êtes-vous ?

Le référentiel national qualité (RNQ) est organisé autour de **7 critères reliés à 22 indicateurs** qui s'appliquent à l'ensemble des prestataires (tronc commun), auxquels s'ajoutent **10 indicateurs spécifiques** à l'apprentissage ou aux formations conduisant à une certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).



## Critère 1

Indicateurs 1 à 3

→ La communication

L'objectif de ce premier critère, composé de 2 indicateurs communs et 1 indicateur spécifique, est de permettre à un public, à un prospect, à une personne intéressée de choisir sa prestation et son organisme de formation. **Vous fournissez une information accessible, détaillée et exhaustive sur chaque formation de votre catalogue.**

## Critère 2

Indicateurs 4 à 8

→ La conception

L'objectif du critère 2, composé de 3 indicateurs communs et 2 indicateurs spécifiques, est de vous inviter à effectuer un auto-contrôle lors de la conception/création d'une nouvelle formation ou lors de la mise en œuvre d'une formation spécifique. **Est-ce que les objectifs sont bien opérationnels et évaluables ?**

## Critère 3

Indicateurs 10 à 16

→ La réalisation

L'objectif du critère 3, composé de 3 indicateurs communs et 4 indicateurs spécifiques, est de **montrer votre capacité à vous adapter, à accueillir, à accompagner, à suivre et à évaluer les participants à vos formations.** Si chaque bénéficiaire doit atteindre les objectifs préalablement annoncés, vous devez également tenir compte de son contexte et de ses attentes particulières.

## Critère 4

Indicateurs 17 à 20

→ Les moyens  
pédagogiques

L'objectif du critère 4, composé de 3 indicateurs communs et 1 indicateur spécifique, est de **vous assurer que votre organisme de formation place des moyens pédagogiques actualisés, disponibles auprès des bénéficiaires (matériel, humain) et coordonne les différents intervenants internes et externes.** Utiliser un logiciel de planification des formations permettant d'allouer les ressources adéquates à la prestation vous permettra de gagner en efficacité.

## Critère 5

Indicateurs 21 et 22

→ **Le développement des compétences**

L'objectif du critère 5, composé de 2 indicateurs communs, est de **démontrer votre capacité à évaluer les intervenants, de définir en amont les compétences requises pour réaliser les prestations**. Pour votre personnel, il s'agit notamment de mettre en avant le plan de développement des compétences (formations effectuées et planifiées).

## Critère 6

Indicateurs 23 à 29

→ **Les veilles**

L'objectif du critère 6, composé de 5 indicateurs communs et 2 indicateurs spécifiques, est de **démontrer votre inscription et votre investissement dans votre environnement**. Il s'agit notamment d'expliquer comment les veilles (légale, métier, innovation pédagogique et technologique) sont opérées et surtout de montrer votre capacité à les exploiter au sein de votre organisme de formation. Dans ce critère 6 et plus particulièrement au niveau de l'indicateur 26, l'accent est mis sur l'accueil, l'accompagnement/formation, l'orientation des personnes en situation de handicap. L'indicateur 27 traite plus particulièrement des dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au référentiel par vos sous-traitants ou salariés portés.

## Critère 7

Indicateurs 30 et 31

→ **L'Amélioration Continue**

L'objectif de ce dernier critère numéro 7, composé de 3 indicateurs communs, est de **démontrer votre capacité à collecter les appréciations des parties prenantes** (bénéficiaire, financeur, équipe pédagogique, entreprise...), à gérer les réclamations, à traiter les appréciations pertinentes et à mettre en œuvre des pistes de progrès et des mesures d'amélioration.

# 2

## Comprendre les enjeux de Qualiopi

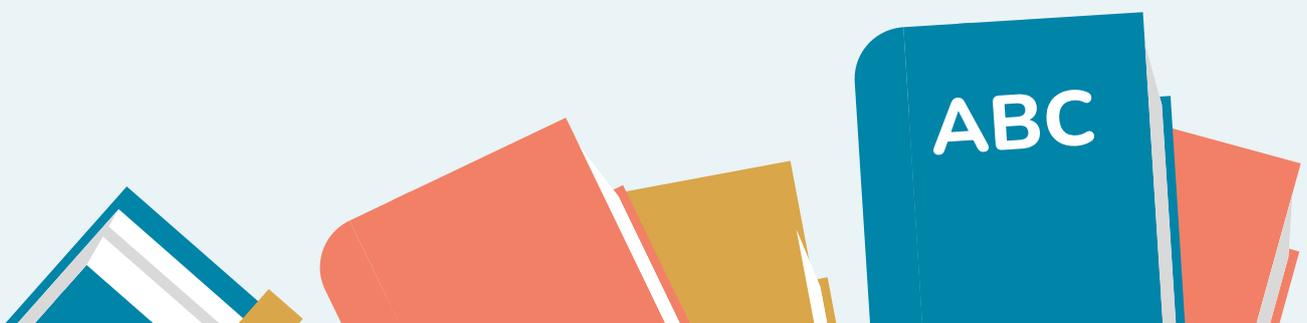
L'objectif de la certification est d'attester de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions de développement des compétences (OPAC). Analysons ensemble le processus à parcourir en fonction de votre stade actuel :

### → Vous ne possédez aucune certification ou label qualité CNEFOP

Un système de suivi de la qualité demande un temps de préparation. Certains organismes prennent jusqu'à 12 mois. Néanmoins, si vous partez de zéro, vous aurez la chance de **pouvoir construire de solides fondations pour votre organisme**, ce qui peut devenir un avantage sur le long terme.

### → Vous avez obtenu une certification ou un label qualité référencé par le CNEFOP

Le travail sera plus facile lors de l'audit initial. **9 indicateurs communs sur les 22 seront analysés et la durée d'audit sera moindre**. En complément, tous les indicateurs spécifiques à votre environnement (CFA, formations conduisant à une certification enregistrée au RNCP,...) seront audités.



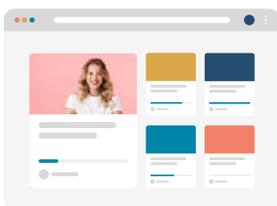
## 3

## Qui est concerné ?

Tous les prestataires de formation ayant recours à des financements publics et/ou mutualisés.

Les prestataires d'actions concourant au développement des compétences telles que définies à l'article L. 6313-1 du code du travail :

- L. 6313-1 – 1° : Les actions de formation
- L. 6313-1 – 2° : Les bilans de compétences
- L. 6313-1 – 3° : Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- L. 6313-1 – 4° : Les actions de formation par apprentissage



# 4

## Au fait, ça coûte combien ?

Le tarif dépend de votre chiffre d'affaires, du nombre de catégories d'actions engagées et du nombre de sites. Les tarifs des organismes certificateurs varient peu, **environ 1500€**.

**Pour obtenir un devis, prenez attache avec les organismes certificateurs directement.**

**Voici la liste officielle sur [travail-emploi.gouv.fr](http://travail-emploi.gouv.fr) :**

**[Liste des organismes accrédités](#)**



## 5

## L'audit : comment ça se passe ?

1

### Audit initial

→ Le jour J

L'auditeur, donne un avis favorable ou précise les non-conformités (mineures ou majeures). Après avoir levé les éventuelles non-conformités majeures, l'organisme accrédité délivre la certification pour une durée de 3 ans. Inscrivez-vous dans une démarche d'Amélioration Continue Quotidienne !

2

### Audit de surveillance

→ Entre le 14<sup>e</sup> et le 22<sup>e</sup> mois

L'audit de surveillance est l'étape qui permet de s'assurer que les critères, et les indicateurs concernés, du référentiel sont toujours appliqués.

3

### Audit de renouvellement

→ À l'issue des 3 ans

L'organisme suivra un audit de renouvellement pour que sa certification soit renouvelée. Il faudra alors prouver que votre structure suit les exigences du référentiel qualité Qualiopi.



# 6

## Comment obtenir la certification Qualiopi en toute sérénité ?



### → Prendre date avec un organisme accrédité

- Demander un devis à 1, 2, 3 organismes accrédités
- Préparer :
  - Le récépissé de votre Numéro de Déclaration d'Activité (NDA)
  - Votre dernier Bilan Pédagogique et Financier (BPF)
  - La période souhaitée pour l'audit initial.

### → Se préparer

Seul ou avec un consultant/expert spécialisé... Si toutefois, vous optez pour accomplir la démarche seul, gardez bien à l'esprit que pour l'audit de certification l'organisme certificateur se déplace dans les locaux de votre OF pour vérifier l'adéquation entre le référentiel et vos pratiques.

**Être certifié #Qualiopi et surtout mettre en place une belle et efficace démarche d'Amélioration Continue Quotidienne !**

# La méthode DACQ

## Démarche d'Amélioration Continue Quotidienne

par Jean-Pierre Mouchet

 Mes nombreuses expériences montrent qu'un organisme de formation peut obtenir la certification **#qualiopi** en la préparant un minimum, et avec un peu de chance... Pour autant, il ne s'inscrit pas toujours dans une démarche d'Amélioration Continue Quotidienne. 15 jours avant les prochains audits, il se posera la bien célèbre et historique question " Ah zut, l'auditeur revient dans quelques jours ! Nous devons préparer l'audit... Au travail ! ". Je dis non, non et non !

Une démarche d'Amélioration Continue est aussi bénéfique pour ses activités, ses collaborateurs, une conduite du changement exigée par les aléas que vivent les entreprises (et je ne parle pas que de la pandémie...)." "

**Être**

**#AmbassadeurQualiopi**

**Être**

**#AméliorationContinueQuotidienne**

**contact@malexca.com**





# Post Audit : comment conserver votre certification Qualiopi

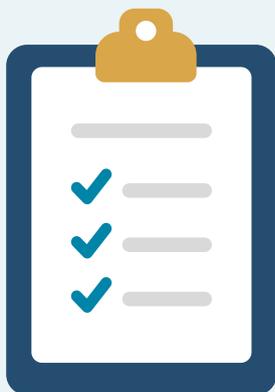
Tout simplement en renforçant votre démarche d'Amélioration Continue Quotidienne. Prenez du recul pour repenser votre **stratégie** au moins une fois par an et orientez le **plan de développement** des compétences de vos collaborateurs en conséquence. Parce que vous êtes organisé, les prochains audits seront une simple formalité...



## 8

## Dokeos & Qualiopi : Les indicateurs Qualiopi que l'on peut remplir avec Dokeos LMS

Dokeos évolue avec vous en plaçant la certification Qualiopi et la Réforme de la formation professionnelle au cœur de notre réflexion. Parce que nous veillons à vous faciliter la transition vers cette nouvelle certification, notre LMS remplit pour vous plusieurs critères/ indicateurs du référentiel Qualiopi.



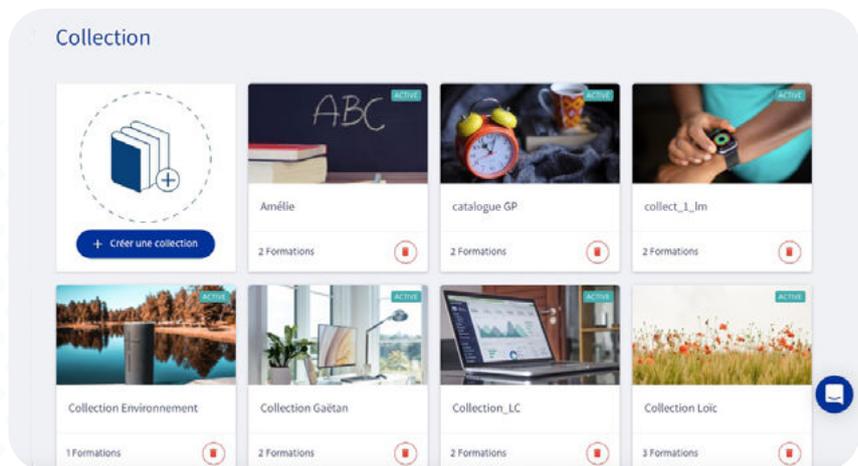
## Critère 1

### → La communication

#### Indicateurs

- 1 Diffusion des items
- 2 Indicateurs de résultat

Notre LMS vous apporte plusieurs fonctionnalités pour vous aider à aborder ce sujet. À titre d'exemple, la possibilité de créer plusieurs catalogues de formations vous permet de fournir une information accessible, détaillée et exhaustive sur chaque formation de votre catalogue.



## Critère 2

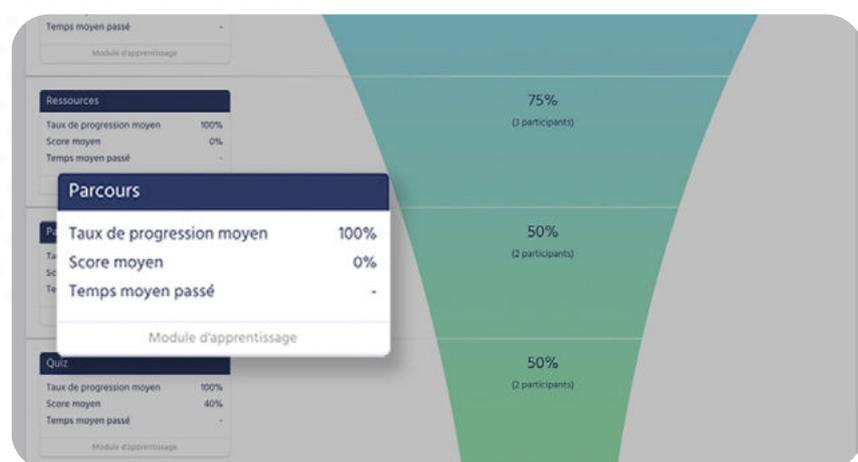
### → La conception

#### Indicateurs

- 4 Analyse du besoin
- 5 Objectifs
- 6 Contenus
- 8 Kick-Off

Nos experts pédagogiques vous accompagnent pas à pas dans l'analyse de vos besoins et pour définir précisément vos objectifs, les modalités d'évaluation associées ainsi que l'identification des acquis en termes de compétences et connaissances et des prérequis.

Notre LMS vous outille pour accompagner vos apprenants à travers des outils d'évaluation, de positionnement et de suivi : Quiz, mises en situation, statistiques, rapport d'activités, etc.



## Critère 3

### → Réalisation

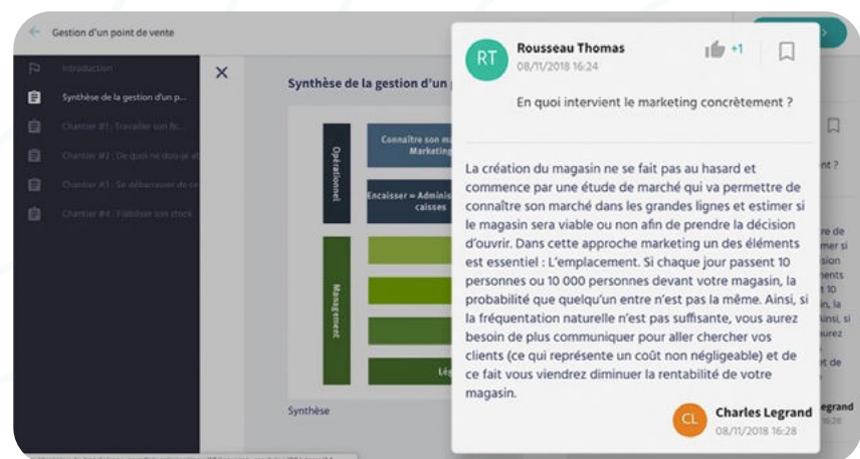
#### Indicateurs

- 9 Convocation
- 10 Adaptation de la formation Forum Chat contextuel
- 11 Évaluation
- 12 Mesures d'engagement

Avec Dokeos, accompagnez vos apprenants selon leurs besoins spécifiques. En termes de fonctionnalité, notre méthode de scénarisation prend forme via l'assemblage des modules à l'intérieur d'une formation et permet au formateur d'adapter son parcours de formation en fonction des besoins spécifiques de ses apprenants.

Notre LMS vous permet de suivre la progression de chaque apprenant via un contrôle de connexion et de relance et ainsi de mesurer son engagement.

La fonction forum ou chats contextualisés donne au formateur la possibilité d'interagir avec ses apprenants et ainsi de favoriser l'intelligence collective. Vos apprenants créent, partagent et améliorent des formations collectivement. Nos chats contextuels, nos forums et nos tableaux de bord aident les formateurs à repérer les meilleurs contenus postés par les apprenants pour ensuite les diffuser dans les parcours de formation.



## Critère 4

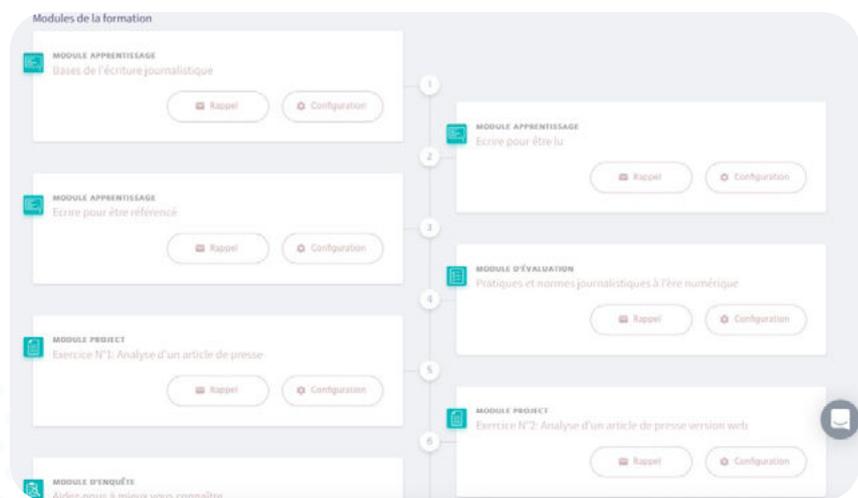
### → Moyens pédagogiques

#### Indicateurs

17 Moyens pédagogiques

19 Ressources

Dokeos offre aux formateurs un vaste éventail d'outils pédagogiques qui, intégrés dans les parcours de formation, leur permet de coordonner entre les différents intervenants internes et externes et d'interagir avec eux : forum contextuel, visio-conférence, projets et devoirs, e-mails de rappel, outil de reporting, etc.



## Critère 5

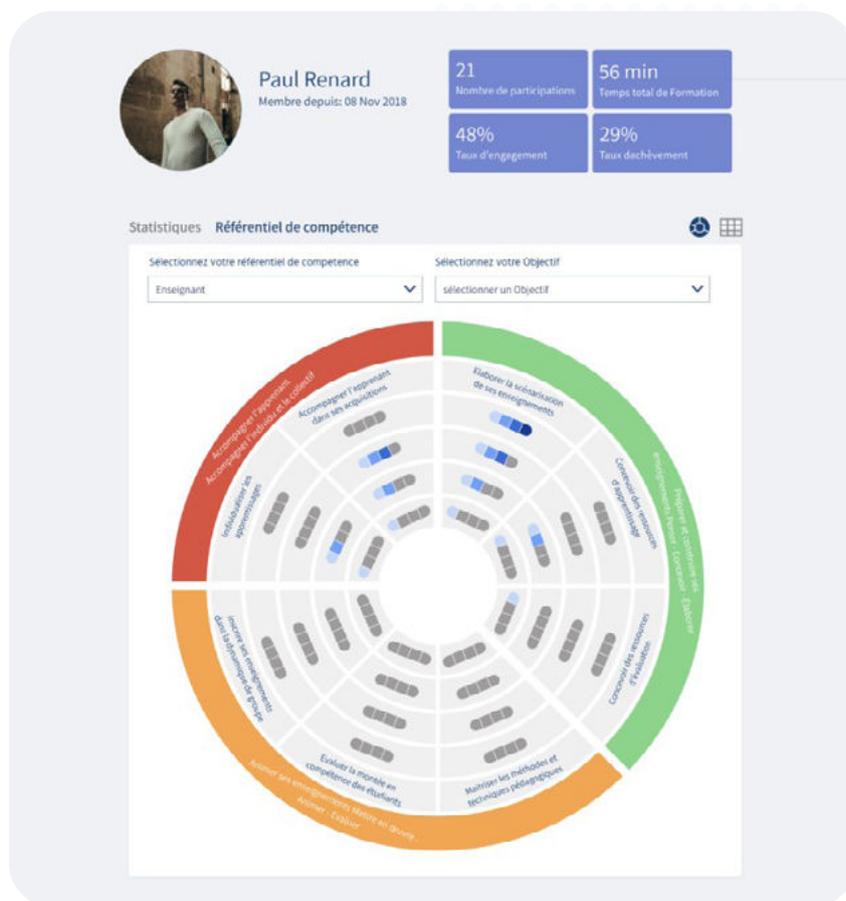
### → Le développement des compétences

#### Indicateurs

- 22 Formation = Maintien des compétences

Notre outil de développement des compétences vous assure de mettre en place un plan de développement des compétences, sur la base d'un référentiel, et de récolter de nombreuses données sur les compétences, aspirations et lacunes des collaborateurs/apprenants afin de leur proposer des formations complémentaires sur mesure.

Toute montée en compétence est une source de motivation importante pour vos collaborateurs et cela impactera positivement les objectifs de votre organisation.



## Critère 6

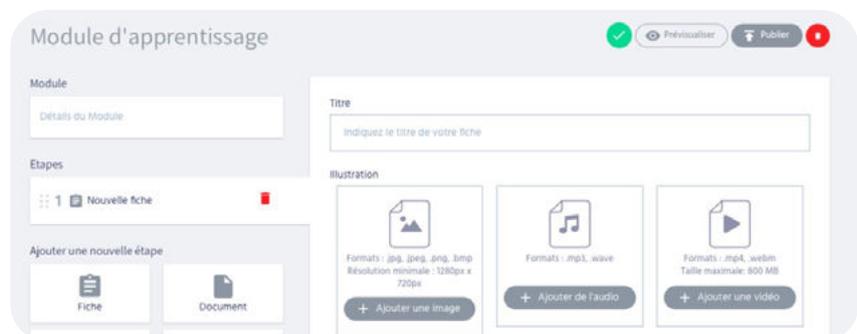
### → Les veilles

#### Indicateurs

- 25 Innovation pédagogique
- 26 Accessibilité
- 27 Respect de la conformité

Avec Dokeos, vous êtes résolument inscrit dans une démarche de progressivité et d'innovation pédagogique.

Avec Dokeos LMS, la prise en compte de l'accessibilité est native. À titre d'exemple, afin d'optimiser vos modules pour des apprenants sourds ou malentendants, notre LMS offre la possibilité d'importer et d'incruster du contenu vidéo sous-titré. Pour vos apprenants aveugles et les malvoyants, notre LMS est compatible avec les lecteurs d'écran TalkBack et JAWS



## Critère 7

### → L'amélioration continue

#### Indicateur

30 Enquête satisfaction Feedback

32 Amélioration Continue

Notre LMS vous fournit plusieurs systèmes d'évaluation de la satisfaction des apprenants, à chaud au milieu du parcours ou à froid à la fin d'une formation.

Notre outil d'enquête est un moyen efficace de récolter l'avis des apprenants sur la formation, que ce soit pour améliorer la qualité des contenus, des méthodes pédagogiques utilisées, mais également pour évaluer l'utilité et le taux de rétention des formations plusieurs mois après.

Les résultats de ces feed-backs sont automatiquement formatés afin de vous permettre d'analyser les appréciations et réclamations de vos apprenants et ainsi de mettre en œuvre des mesures d'amélioration.



# 9

## Les avantages de la digitalisation

Plus de  
**30%**

des documents  
d'une entreprise  
restent introuvables  
ou inutilisables

**5%**

du CA d'une entreprise  
est consacré à  
la gestion de ses  
documents papiers

Près de  
**70kg**

de papier sont  
consommés par  
un salarié en un an  
soit 120 arbres pour  
une entreprise  
de 100 salariés

Avec la **digitalisation**, l'intégralité de votre organisation opère sa transition vers un univers dématérialisé. L'objectif, à terme, est la **gestion entièrement électronique** de vos données et de vos flux. Lors d'un audit, les documents sont identifiables rapidement car digitalisés et centralisés. Il ne peut alors y avoir de doute sur la conformité des documents. Une plateforme de diffusion en ligne de vos formations associée à des outils de gestion, comme Dokeos LMS, générera au minimum **46% de gains** pour votre organisme de formations..

### La digitalisation, l'un des grands enjeux de la transition numériques des entreprises et des administrations

En plus des avantages économiques et écologiques, la digitalisation permet d'automatiser de nombreux processus en interconnectant les logiciels. Le corps administratif va alors pouvoir dédier plus de temps à des tâches à plus forte valeur ajoutée.

#### Les enjeux de la digitalisation :

- Une réduction des dépenses en temps (collecte, rectification, photocopies, diffusion...)
- Une réduction des coûts (stockage, impressions, affranchissement)
- Une traçabilité accrue
- Amélioration de l'indexation des documents

## 10

## Recommandations & retours d'expériences

“ Jean-Pierre nous a accompagnés dans notre certification Qualiopi et il a été d'une grande aide pour nous permettre d'appréhender et de nous mettre en conformité avec ce référentiel. Je recommande vivement ses services à toute entreprise qui veut réussir #Qualiopi.”

**Cécile**

“ Je confirme que la démarche #Qualiopi est une démarche d'amélioration continue qui s'inscrit dans une recherche de création de valeurs aussi bien pour l'organisme de formation que pour ses clients #Lean. Merci d'avoir été là Jean-Pierre pour me le rappeler, et, votre accompagnement a bien porté ses fruits! ”

**Nada**

“ Jean-Pierre Mouchet a eu en charge l'audit de mon entreprise Coachinov sur la certification Qualiopi. Il a été très professionnel, les échanges étaient vraiment instructifs et j'ai été ravie de l'avoir eu en tant qu'auditeur. Ses multiples expériences sont un atout pour partager l'opportunité que peut apporter la qualité. Je le recommande sans aucune hésitation pour votre préparation à votre certification Qualité. ”

**Tadja**

“ Jean-Pierre nous a accompagné comme coach pour obtenir notre certification Qualiopi. Je recommande à 100% !!! Je suis, ou plutôt mon entreprise #Aveniretformation est certifiée QUALIOP! Eureka ;-)! ”

**Maria**

## 11

## Conclusion

Qualiopi est amené à changer les pratiques pédagogiques des CFA et des organismes de formation. Se faire certifier Qualiopi, c'est certes la 1<sup>re</sup> étape à valider pour accéder aux financements mutualisés, mais c'est aussi la preuve que votre structure sera professionnelle et engagée dans une démarche d'amélioration continue.

Est-ce que Qualiopi va évoluer et sera pérenne ? Est-ce que des normes supplémentaires vont se rajouter ? Il est vrai que cette nouvelle norme, peu de temps après la mise en place du référencement Datadock, apporte son lot d'interrogations. Qualiopi est destinée à aller plus loin dans les exigences qualités des organismes de formation, elle permet également une simplification des normes.

Alors gardez le cap et initiez dès aujourd'hui une démarche d'Amélioration Continue « Quotidienne » #MethodeDACQ !



# Passez au Digital Learning avec Dokeos



**Contactez-nous :**

+33 1 76 42 00 31

[contact@dokeos.com](mailto:contact@dokeos.com)

[www.dokeos.com](http://www.dokeos.com)