



Un référentiel unique, centré sur les fondamentaux du métier, structuré autour de 7 critères et 32 indicateurs couvrant 3 catégories de prestations, sert de socle à la certification Qualiopi.

Qualiopi

1^{er} JANVIER 2022, PREMIER JOUR DU NOUVEAU SYSTÈME QUALITÉ

Considérée comme un des piliers de la régulation du marché de la formation, la certification qualité Qualiopi entre en vigueur au 1^{er} janvier 2022 – un moratoire de trois mois est accordé aux OF engagés dans le processus. Désormais obligatoire pour mobiliser les financements mutualisés ou publics, Qualiopi repose sur un référentiel national unique et instaure des modalités d’audit communes garanties par un tiers de confiance. Plus lisible, plus structuré et plus exigeant, le nouveau système qualité marque un tournant dans la dynamique initiée par la réforme de 2014. Après une phase d’appropriation, les prestataires de formation ont su faire de la certification Qualiopi un outil de professionnalisation. De son côté, l’écosystème se prépare à faire évoluer ses pratiques de contrôle et de régulation.

QUALIOPi S'IMPOSE COMME LEVIER DE PROFESSIONNALISATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION

La démarche qualité portée par la réforme de 2018 structure et intensifie l'élan donné par Datadock. Au-delà de la contrainte réglementaire, les prestataires de formation ont saisi l'opportunité offerte par Qualiopi d'améliorer leurs process dans un cadre commun. Cet acte 2 de la qualité accompagne la transformation d'un marché en cours de restructuration.

Catherine Trocquemé

Le pari n'était pas gagné. Malgré une forte implication des représentants des organismes de formation dans la construction du référentiel de la certification Qualiopi, la mise en place du nouveau système qualité inscrit dans la réforme de 2018 avait alors suscité des inquiétudes. À l'heure de l'entrée en vigueur, au 1^{er} janvier 2022, de l'obligation d'obtenir ce sésame pour mobiliser des financements publics ou mutualisés, plus de 28 000 prestataires sont certifiés ou engagés dans la démarche.

Mieux, Qualiopi semble avoir répondu à l'enjeu de professionnalisation de leur activité. "Tout le monde s'accorde à dire que Qualiopi apporte de la rigueur et de la précision dans les indicateurs et les process, observe Bernard Monteil, vice-président des Acteurs de la compétence (ex-FFP) C'est le cas de l'information aux stagiaires, des résultats des formations certifiantes ou encore de la structuration et de l'analyse des retours de satisfaction des sessions dans le cadre de l'amélioration continue."

Le sujet n'est pas nouveau dans le secteur de la formation. La FFP en a fait un de ses chevaux de bataille et créée la qualification OPQF¹ en 1994. Mais il a fallu attendre 2014 pour que l'exigence de la qualité s'inscrive dans la loi. Quatre ans plus tard, la loi "Avenir professionnel" de 2018 a joué la carte de la rupture et marqué un tournant, à un moment d'accélération des transformations du marché de la formation. Avec la refonte des cer-



La certification constitue une opportunité de se poser des questions de fond, de formaliser des process souvent informels et de diffuser les bonnes pratiques.

Bernard Monteil, vice-président des Acteurs de la compétence, directeur général du groupe Cohérence.

tifications professionnelles, la nouvelle démarche qualité fait contrepoids à la libéralisation de l'apprentissage et à la désintermédiation du CPF. Face à cette ouverture du marché, le système doit offrir une garantie robuste et lisible du professionnalisme de l'organisme de formation pour les financeurs comme pour le grand public.

Un cadre commun et structuré

Un référentiel unique, centré sur les fondamentaux du métier, structuré autour de 7 critères et 32 indicateurs couvrant 3 catégories de prestations – le bilan de compétences, l'action de formation et l'apprentissage – sert de socle à la certification Qualiopi, dispensée par un certificateur accrédité par le Comité français d'accréditation (Cofrac). Avec l'homogénéisation des règles et l'introduction d'un tiers de confiance, garant de modalités d'audit communes, on passe d'une multiplicité d'approches et de labels pour rendre compte de la qualité à un cadre commun et équitable.

Le nouvel écosystème s'organise. La trentaine de certificateurs accrédités par le Cofrac parviennent, malgré la crise sanitaire et l'afflux des demandes, à éviter le goulot d'étranglement. "La

3 QUESTIONS À

Loïc Lebigre, consultant senior, Centre Inffo



"Un déploiement sans précédent dans le secteur de la formation"

Quel bilan peut-on tirer du déploiement de la démarche Qualiopi ?

Le déploiement à grande échelle d'une certification de processus comme Qualiopi est sans précédent dans le secteur de la formation. Or, à la veille de l'échéance, plus de 28 000 organismes de formation étaient certifiés ou engagés dans la démarche. Cela traduit une forte appropriation. Le référentiel, centré sur les fondamentaux du métier, a démontré sa pertinence. Mais il n'épuise pas le sujet. Pour une approche plus globale de la qualité, il faut aller chercher des certifications complémentaires.

Quelles ont été les difficultés

rencontrées par les organismes de formation ?

Les plus aguerris, déjà détenteurs d'une certification de la liste Cnefop, ont bénéficié d'un audit allégé et sont facilement entrés dans la démarche. Pour les autres, l'audit a exigé un temps de compréhension de ses enjeux. Une fois cette étape franchie, il a permis de mobiliser des ressources internes pour formaliser et améliorer les processus. Certains ont investi pour en faire un levier de performance. Enfin, la démarche Qualiopi a accompagné des réflexions sur le modèle économique et des mouvements de rapprochements.

Comment faire vivre la certification Qualiopi ?

Les prestataires de formation doivent rester engagés dans une démarche d'amélioration continue. C'est un sujet-clé de l'audit de surveillance. Au-delà de son obligation réglementaire, Qualiopi semble appelé à devenir une norme de marché. Des universités ont ainsi cherché à obtenir la certification alors qu'ils en étaient dispensés. Il sera également intéressant de suivre l'intégration de la certification dans les critères de référencement des financeurs privés. Dans ce contexte, les plus gros organismes de formation pourraient avoir besoin de se différencier avec des certifications complémentaires.

Propos recueillis par Catherine Trocquemé

REPÈRES

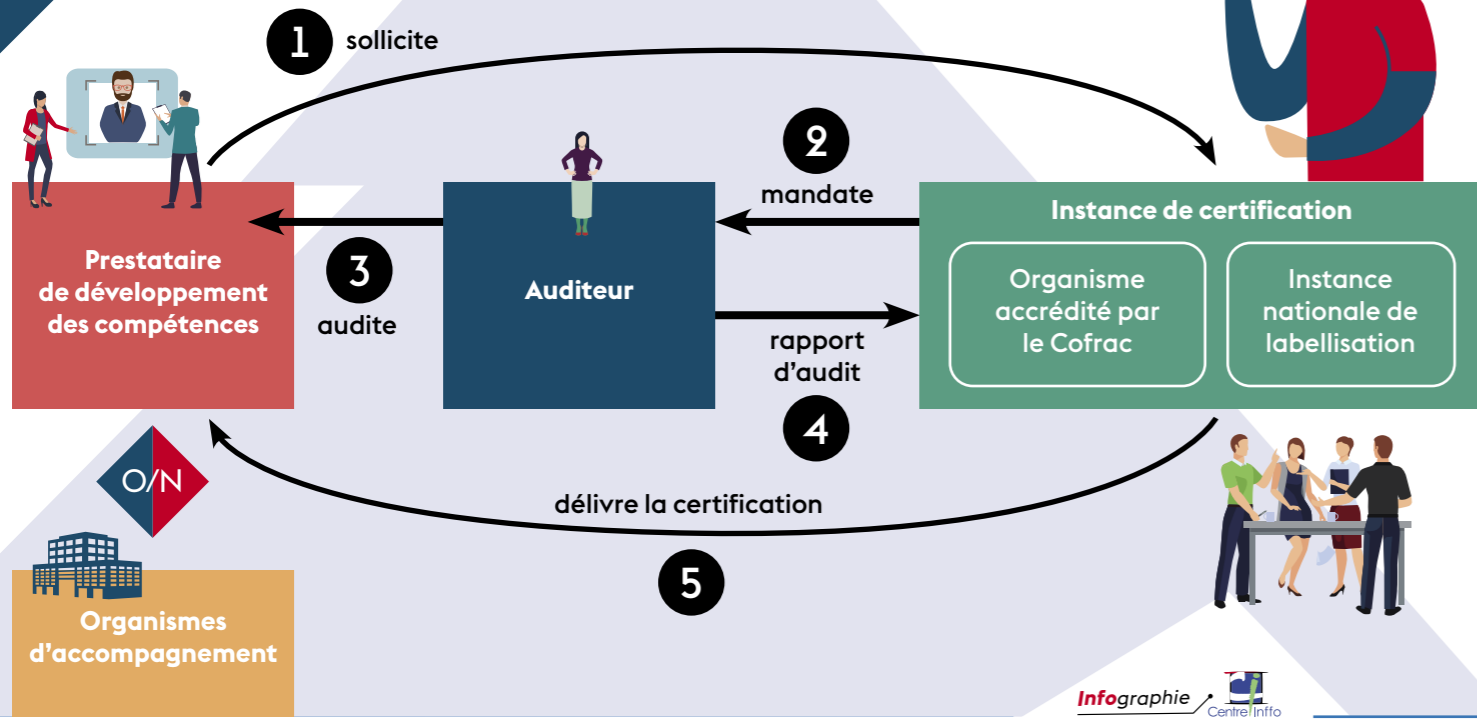
DES INDICATEURS SENSIBLES

Le référentiel Qualiopi repose sur les fondamentaux du métier. Les 7 critères reprennent la chaîne de valeur d'un prestataire de formation : informer, concevoir, mettre en œuvre, maîtriser les moyens, maîtriser les compétences, comprendre et surveiller l'environnement et, enfin, évaluer et améliorer. Parmi les 32 indicateurs associés, certains se sont révélés sensibles. Ils font ainsi émerger des axes d'amélioration sur l'information auprès du public, la gestion du handicap, la sous-traitance et le recrutement des formateurs. Au-delà de la mise en conformité, le sens de la démarche qualité a été souvent rappelé par la DGEFP. Qualiopi incite les professionnels à s'engager dans des process d'amélioration continue en exploitant davantage les analyses de besoins et des retours des stagiaires dans la conception et l'ingénierie des actions de formation.



1. Office professionnel de qualification des organismes de formation.

Qualiopi : de l'audit à la certification

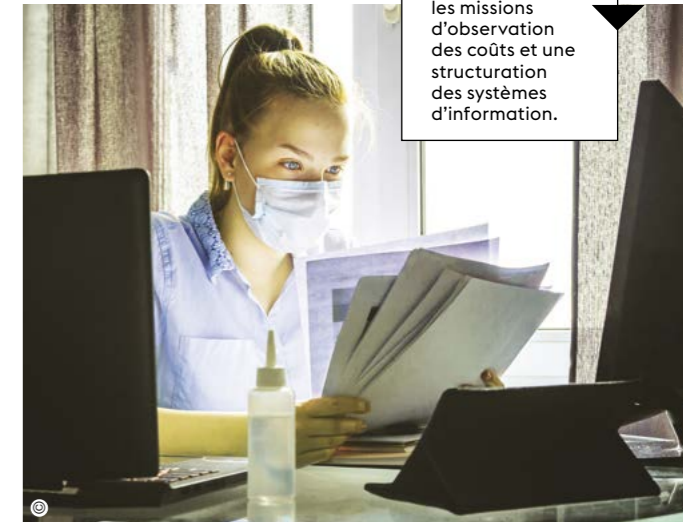


LA DÉMARCHE QUALITÉ QUALIOPi, UN LEVIER DE RÉGULATION ?

Avec la refonte des certifications professionnelles, Qualiopi représente un des piliers de la régulation du marché de la formation en pleine transformation. Ce rôle devrait jouer à plein en 2022, avec le déploiement des audits de surveillance, l'évolution des pratiques de contrôle des financeurs et le suivi de France compétences.

Catherine Trocquemé

La régulation implique une articulation avec la refonte des certifications, les missions d'observation des coûts et une structuration des systèmes d'information.



Les organismes de formation ont été au rendez-vous de Qualiopi. En 2022, se pose la question de son impact sur la régulation du marché de la formation. Un sujet particulièrement sensible au moment où le succès du CPF s'accompagne d'une augmentation des fraudes ou de comportements illicites, et où le plan de relance injecte des sommes inédites dans le secteur.

Pour remplir sa part, la nouvelle démarche qualité doit s'inscrire dans une logique d'amélioration continue et s'articuler avec les pratiques des autres acteurs de l'écosystème. Qualiopi, centré sur les process des prestataires, ne couvre pas tous les sujets. Les financeurs se concentrent plus que jamais sur la qualité de l'action de formation. France compétences, de son côté, intensifie ses actions de régulation.

“D'ici deux à trois ans, les prestataires de formation auront sans doute besoin de certifications complémentaires”

L'audit de surveillance vérifiera aussi l'efficacité de la méthode

Trois ans après son déploiement, Qualiopi entre donc dans une nouvelle phase. Les organismes de formation devront maintenir leurs efforts. Lors de l'audit de surveillance à prévoir entre quatorze

et vingt-deux mois après l'audit initial, les certifiés devront prouver qu'ils sont toujours en conformité avec le référentiel, dont l'indicateur 32 qui porte sur les process d'amélioration continue.

Sur un marché très évolutif, les certificateurs commenceront par analyser d'éventuels changements ou extension de l'offre. “Ceux qui ont bénéficié d'un audit allégé doivent être attentifs aux indicateurs non couverts par l'audit initial”, rappelle Philippe Bourdalé, d'Afnor Certification. Les indicateurs ayant généré des non-conformités ou identifiés comme faibles lors de l'audit initial seront scrutés de près.

Autre point de vigilance pointé par les certificateurs, l'usage de la marque Qualiopi, très encadré par la réglementation, doit être respecté et porter sur l'organisme et non pas sur l'action de formation. Sur le marché libéralisé de l'apprentissage, l'enjeu est fort. “L'audit initial des nouveaux entrants s'est essentiellement appuyé sur du déclaratif. L'audit de surveillance sera un véritable test du rôle de régulation de Qualiopi”, note Roselyne Hubert, ancienne présidente de la Fnadir.

Élodie Salin, secrétaire générale du Synofdes.



de formaliser des process souvent informels et de diffuser les bonnes pratiques, en mobilisant l'ensemble de ses équipes dans la démarche”, confirme Élodie Salin, secrétaire générale du Synofdes², qui noué un partenariat avec le certificateur CertUp-Maïeutika.

Qualiopi a également soutenu les CFA historiques dans leur transformation. “Il y a eu beaucoup d'anticipation dans notre réseau. La grande majorité de nos CFA se sont fait accompagner. Qualiopi a été un levier managérial de conduite du changement”, déclare Roselyne Hubert, ancienne présidente de la Fnadir³.

Dans un secteur de la formation bousculé par l'accélération de la digitalisation et les nouvelles règles de marché introduites par la loi Avenir professionnel, Qualiopi a été, notamment pour les plus petits, l'occasion de s'interroger sur leur positionnement et leur modèle économique. Les exigences qualité de la certification associées à la refonte des certifications professionnelles durcissent les conditions d'accès aux fonds mutualisés et publics à un moment où le CPF, l'apprentissage et le plan de relance ouvrent des perspectives de développement prometteuses. Ce contexte favorise les rapprochements et Qualiopi participe à cette structuration du marché. Reste à savoir si la démarche jouera son rôle de régulation. ●

●●● Pour accompagner le déploiement de Qualiopi, le ministère du Travail, en lien avec les parties prenantes, travaille sur un guide de lecture mis à disposition sur son site et régulièrement actualisé en fonction des remontées du terrain. De nombreux webinaires initiés par différents acteurs de l'écosystème de la formation se sont développés sur les enjeux du référentiel et de l'audit. Cette mobilisation inédite autour de la qualité contribue à faire de Qualiopi, au-delà de la contrainte réglementaire, un puissant levier de professionnalisation.

Un accélérateur des transformations
“La certification a été appréhendée comme une opportunité de se poser des questions de fond,



2. Syndicat national des organismes de formation.

3. Fédération nationale des directeurs de CFA.

Philippe Bourdalé, responsable de la certification Iso 9001 chez Afnor Certification.



GÉRER LA TRANSITION

L'échéance Qualiopi du 1^{er} janvier 2022 a suscité quelques inquiétudes chez les retardataires. Les solutions ? Pour accompagner la transition, les fonds déjà engagés avant le 1^{er} janvier 2022 seraient sécurisés, les organismes de formation en cours de certification pourraient bénéficier d'un délai supplémentaire sur présentation d'une copie d'un contrat signé avec un certificateur. Enfin, sous certaines conditions, un nouveau CFA pourrait être financé sans être certifié.

••• Qualiopi, une norme de marché ?

La finalité de Qualiopi est bien d'impulser un saut qualitatif de l'appareil de formation. Cette trajectoire pourrait s'accélérer si la certification s'imposait comme une norme de marché. La marque nationale se prête bien aux usages du "B to C" (relations qui unissent les entreprises et les utilisateurs finaux), un segment très concurrentiel et de plus en plus prégnant dans le secteur de la formation.

Dans ce contexte, certains voudront se différencier. "D'ici deux à trois ans, si Qualiopi devient une norme de marché, les prestataires de formation auront sans doute besoin de certifications complémentaires", confirme Bernard Monteil, vice-président des Acteurs de la compétence.

Reste un objectif stratégique qui n'est pas totalement adressé par la démarche Qualiopi : la qualité de l'action de formation. Les financeurs, en exerçant leurs prérogatives de contrôle de service fait, y joueront un rôle. À Pôle emploi, un nouveau référentiel de contrôle est en cours d'expérimentation. "Nous ne vérifierons pas les critères Qualiopi. Nous ciblerons les actions et l'accompagnement de notre public", confirmait Maud Venturini, responsable du département ingénierie de formation de Pôle emploi, lors d'un événement Centre Inffo, le 7 octobre 2021. Les Régions revisitent, elles aussi, leurs exigences. La mutualisation des contrôles des 11 opérateurs de compétences

avance. Les membres du groupement d'intérêt économique né avec Datadock ont arrêté un cahier des charges commun et travaillé dans ce sens pour 2022.

La régulation du système par France compétences

Né avec la réforme de 2018, France compétences endosse son rôle de régulateur. En matière de qualité, son conseil d'administration a désigné, en 2019, 7 instances de labellisation¹ habilitées à délivrer Qualiopi, et organisé une première conférence annuelle en lien avec la CTI et le HCéres² afin de s'assurer de l'alignement des référentiels d'évaluation entre l'enseignement supérieur et le référentiel national qualité. En 2022, l'instance de régulation lancera une nouvelle procédure d'appel à candidatures pour le renouvellement, au 1^{er} janvier 2023, de la liste des instances de labellisation reconnues et une nouvelle conférence annuelle sur le déploiement de la démarche qualité dans l'enseignement supérieur sera organisée.

Après cette première phase de déploiement, France compétences, en lien avec les parties prenantes, analyse les retours d'expérience et de pratiques afin d'identifier les points de vigilance et garantir la robustesse du nouveau système qualité. La régulation, pour être efficace, implique une articulation avec la refonte des certifications professionnelles, les missions d'observation des coûts et, surtout, une structuration des systèmes d'information au sein de l'écosystème. ●



1. www.francecompetences.fr/fiche/qualite-de-la-formation-7-instances-de-labellisation-reconnues-par-france-competences

2. Commission des titres d'ingénieur et Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur.

POUR ALLER PLUS LOIN

• **Le Guide lecture** mis à disposition sur le site du ministère du Travail précise, pour chaque indicateur, les modalités d'audit, le niveau attendu, des exemples d'éléments de preuve et le type de non-conformités potentiellement générée.

➤ <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-lecture-referentiel-qualite.pdf>

• **Le guide des certificateurs** mis à disposition par Centre Inffo sur son site dresse une cartographie des certificateurs accrédités par le Cofrac, des tarifs et positionnement de chacun d'eux.

➤ www.centre-inffo.fr/site-reforme/rapports/guide-centre-inffo-choisir-son-organisme-certificateur-qualiopi