

Chapitre #03 :
Qualiopi, une
exigence qualité
renforcée !

24 mars 2020



LES RENDEZ-VOUS DE L'APPRENTISSAGE

Une série de webinars pour maîtriser les enjeux
de la réforme de l'apprentissage

Chapitre #3

« Qualiopi » :
Une exigence qualité renforcée !



Les intervenantes



Aurélie Delgove

Coordinatrice
formation et compétences
pour le Collège employeur



Emilie Julien

Directrice
Agence Nationale
Excellence Pro

SOMMAIRE

1 CADRE LEGAL

Comprendre les obligations légales imposées par la certification qualité.

2 LE REFERENTIEL QUALITE

Le référentiel qualité, décryptage des indicateurs et la marque « Qualiopi ».

3 PROCESSUS D'AUDIT & CHOIX DU PRESTATAIRE

Connaitre les modalités de certification et identifier les organismes habilités.

4 MISE EN OEUVRE

S'organiser et partage d'expériences

1 CADRE LEGAL

Comprendre les obligations légales imposées par la certification qualité.

Contexte

Qui est concerné ?

Enjeu

Les textes de référence

Changement de logique

Contexte

Dans le cadre de la réforme « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel », le législateur a libéralisé l'apprentissage et favorisé l'accès à la formation professionnelle.

Pour sécuriser l'activité formation, le législateur a également renforcé la régulation par le biais de la qualité dans la continuité du décret du 30 juin 2015 et des obligations « qualité » déclaratives sur Data Dock.

Qui est concerné ?

- Les organismes de formation financés par des fonds publics ou mutualisés de la formation professionnelle.
- Les centres de formation des apprentis (CFA) jusqu'alors exclus de la législation concernant les organismes de formation.
- Les lycées professionnels et technologiques.



Enjeu

Tous les organismes de formation (dont les CFA) souhaitant percevoir des fonds publics ou mutualisés doivent impérativement se conformer aux critères de certification qualité.



Les textes de référence

- 7 critères de certification :
[Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle](#)
- Le référentiel National de la Certification :
[Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences et son guide de lecture](#)
- La délivrance de la certification par des organismes certificateurs accrédités par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC)
[Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit](#) et [Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs](#)
- Le code du travail
[Article L6316-1](#)



Changement de logique

- Une logique d'audit (et non plus simplement déclaratif)
- La certification est délivrée pour une durée de 3 ans et comprend :
 - l'audit initial,
 - l'audit de surveillance,
 - l'audit de renouvellement au terme.
- Un référentiel national unique associé à une marque visible : qualiopi



2 LE REFERENTIEL QUALITE

Le référentiel qualité,
décryptage des
indicateurs et la marque
« Qualiopi ».

Guide du référentiel qualité unique

Non-conformité

7 critères

32 indicateurs

« Qualiopi »

Guide du référentiel qualité unique

Ce guide apporte des précisions sur les modalités d'audit associées au référentiel de certification qualité des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail.

Accessible en ligne via ce [lien](#)



Référentiel
national
qualité
mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du travail

v.5 - 28.02.2020

Non-Conformité

Non-conformité mineure :

le plan d'action établi est adressé à l'organisme certificateur 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 ;

Non-conformité majeure :

la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification est suspendue. La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non conformités majeures. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non conformité majeure. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.



7 critères

32 indicateurs

Critère 1

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

Critère 2

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

Critère 3

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

Critère 4

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

Critère 5

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

Critère 6

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

Critère 7

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

Critère 1 : L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus.

- Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
- Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
- Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

→ Informations accessibles (datées et actualisées)

→ Indicateurs de résultats

→ Taux de réussite /certification de blocs de compétences

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions.

- Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).
- Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
- Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
- Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
- Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

→ Analyser le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise

→ Les 3 premiers indicateurs font l'objet de non-conformités majeures.

Critère 3 : L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions.

- Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
- Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
- Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
- Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
- Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
- Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
- Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.
- Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

→ Informations sur les conditions de déroulement de la prestation

→ Décrire les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures

→ Le CFA, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme

→ Accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté

Critère 4 : L'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations lors de la mise en œuvre des actions.

- 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...).
- Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou Externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
- Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
- Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

→ Mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...)

→ Définir des référents mobilité internationale et handicap et identifier les membres du conseil de perfectionnement (non-conformité majeur)

Critère 5 : La qualification et la professionnalisation des personnels chargés des prestations

-
- Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
- Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

→ Déterminer, mobiliser et évaluer les compétences des différents intervenants internes et/ou externes

→ Développe les compétences de ses salariés

Critère 6 : L'inscription du prestataire dans son environnement socio-économique.

- Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
- 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.
- Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
- Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
- Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
- Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
- 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.

- ➔ Assurer une veille (qualité, environnement, juridique et métiers) et en exploiter les enseignements
- ➔ Mobiliser les expertises, outils et réseaux nécessaires pour orienter les publics en situation de handicap. (non-conformité majeure)
- ➔ Développer des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie (non-conformité majeure)

Critère 7 : La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration par le traitement des appréciations et des réclamations.

- Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
- Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
- Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

- Prise en compte des appréciations des parties prenantes (non-conformité majeure)
- Prise en compte des appréciations et des réclamations formulées (non-conformité majeure)
- Mettre en œuvre des mesures d'amélioration



« Qualiopi »

La nouvelle marque de certification qualité des prestataires d'actions de formation vise à :

- Attester la qualité du processus mis en œuvre
- Faciliter la visibilité pour les usagers
- Être délivrée par une instance de labellisation reconnue par France Compétences

3 PROCESSUS D'AUDIT & CHOIX DU PRESTATAIRE

Connaitre les modalités
de certification et
identifier les organismes
habilités.

Les Echéances

Les activités concernées

Durée de la certification

Les organismes certificateurs

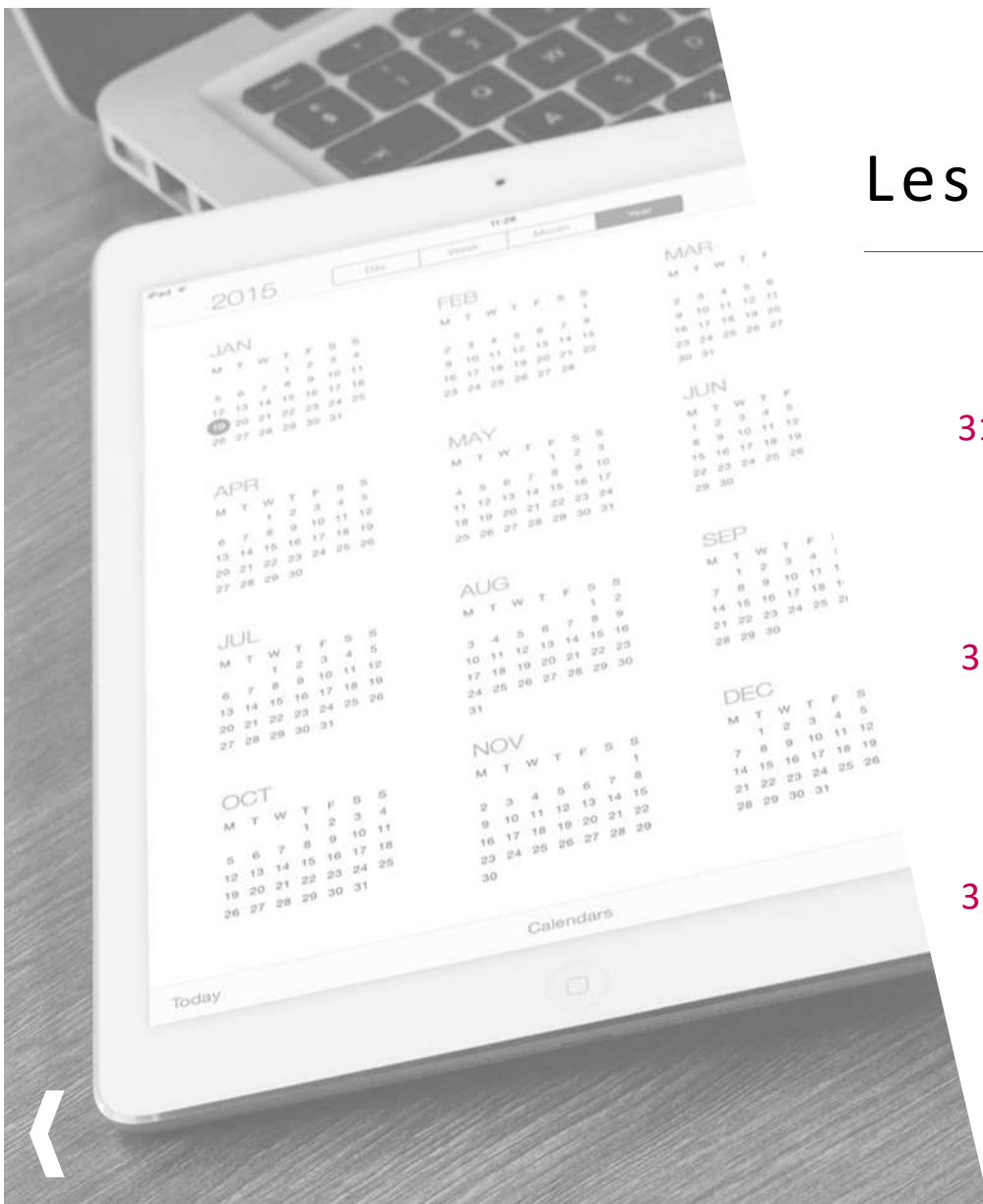
Des données à produire

Durée de l'audit

Processus d'audit de surveillance

Processus d'audit initial

Processus d'audit de renouvellement



Les Echéances

Dans le contexte, des dispositions devraient nous être confirmées pour que le délai soit reporté au 31 décembre 2021 pour tous

31 décembre
2020 ←


- Pour les Organismes de formation et nouveaux CFA

31 décembre
2021

- Pour les CFA existants en 2018

31 décembre
2021

- Pour les Lycées professionnels et technologiques



Les activités concernées

Chaque numéro de déclaration d'activité nécessite que l'activité soit certifiée !

Et si l'activité est conduite sur plusieurs sites, cela ne remet aucunement en cause, l'approche.

Durée de la certification

- La certification est octroyée pour une durée de 3 ans, pour un Numéro de Déclaration d'Activité
- L'audit initial et de renouvellement se fait obligatoirement sur site
- L'audit de surveillance peut se faire à distance s'il n'y a pas de risques identifiés.



Les organismes certificateurs autorisés par le Cofrac

Les certificateurs:

- [AB Certification](#)
- [Afnor Certification](#)
- [Apave Certification](#)
- [BCS Certification](#)
- [Bureau Veritas Certification](#)
- [Certifopac](#)
- [CertUp Maïeutika](#)
- [Dauge Fideliance](#)
- [DEKRA Certification](#)
- [Global Certification](#)
- [I.Cert](#)
- [ICPF & PSI](#)
- [ISQ](#)
- [Label Qualité Système](#)
- [LRQA France SAS](#)
- [Proneo Certification](#)
- [Qualianor Certification](#)
- [Qualibat](#)
- [Qualitia Certification](#)
- [SGS ICS](#)
- [Socotec Certification](#)



Des données à produire

- La raison sociale de l'organisme et les coordonnées d'un contact identifié ;
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou la copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois ;
- Les catégories d'actions concernées par la certification ;
- La liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée ;
- Un organigramme de l'organisme lorsque celui-ci a plus de trois salariés en contrat à durée indéterminée ;
- Les preuves de certifications déjà obtenues, leur validité et périmètre ;
- La période souhaitée pour l'audit ;
- Le dernier bilan pédagogique et financier disponible.



Durée de l'audit

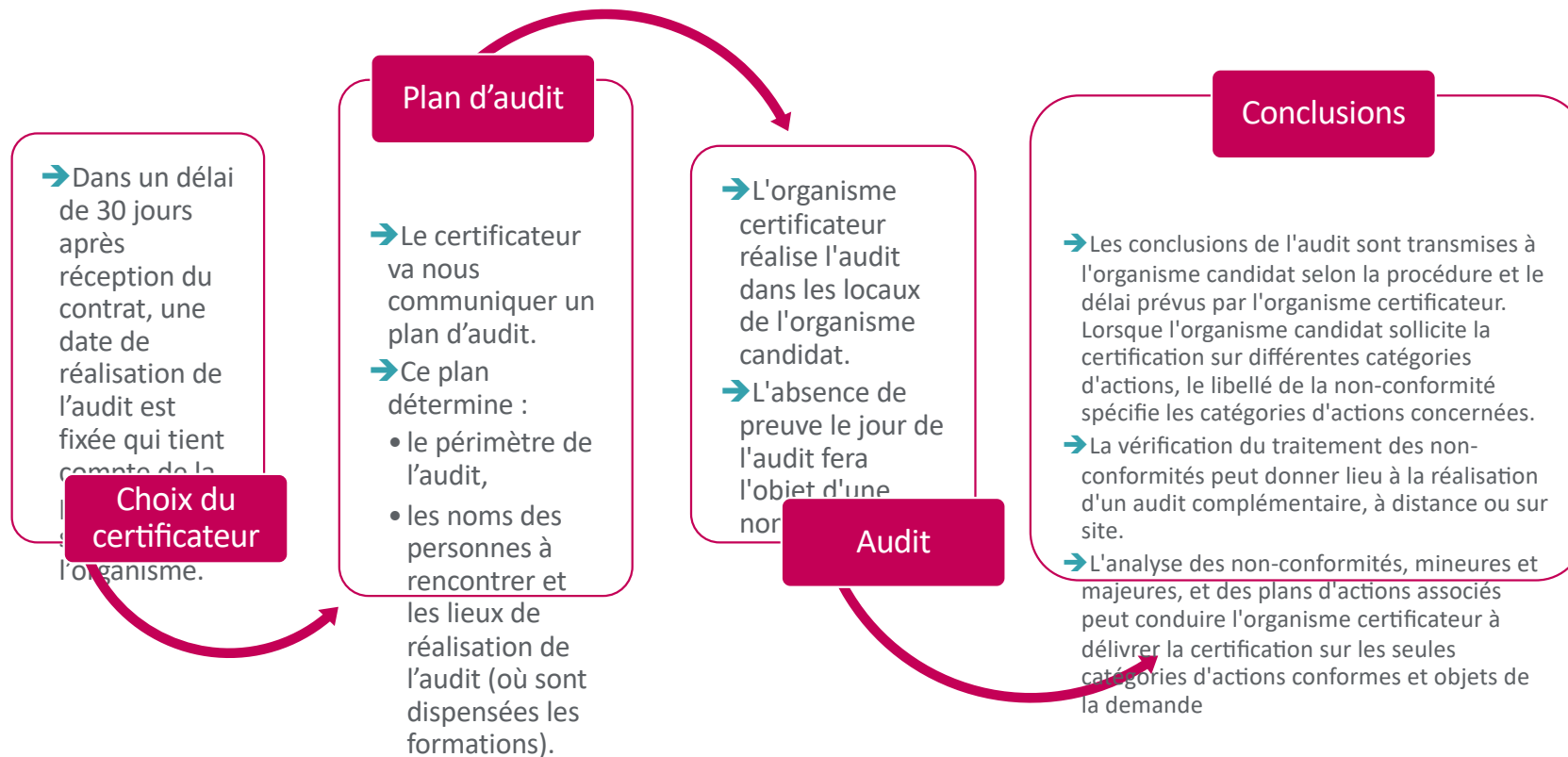
Elle dépend :

- Du chiffre d'affaires de l'organisme
- Du type de prestation proposée
- Du nombre de sites concernés

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 - 1°	L.6313-1 - 2°	L.6313-1 - 3°	L.6313-1 - 4°	Echantillonnage 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	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	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	

Processus d'audit initial

Le processus de certification se déroule de la même manière :



Processus d'audit de surveillance

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14e et le 22e mois suivant la date d'obtention de la certification.

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué.

Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

L'audit de surveillance est réalisé à distance.

L'auditeur conduit l'analyse :

- signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur ;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.

L'audit de surveillance est réalisé sur site dans les cas suivants :

- des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- de la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit ;
- des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.

Processus d'audit de renouvellement

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat.

Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat.

La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

L'auditeur conduit l'analyse :

- des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- de la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit ;
- des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.
- signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur ;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.

4 MISE EN OEUVRE

Comment s'organiser et
partage d'expériences

Comment choisir son prestataire?

Multisites

Mise en perspective des échéances

Se faire accompagner

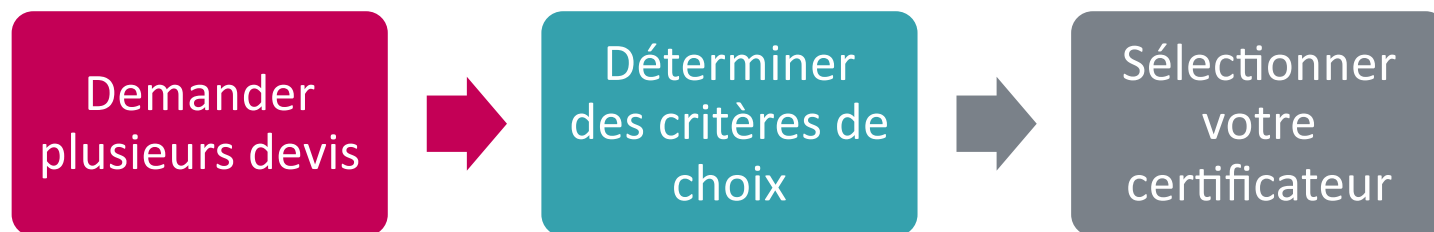
Différentes approches peuvent être adoptées

Partage d'expériences

7 principes qualité

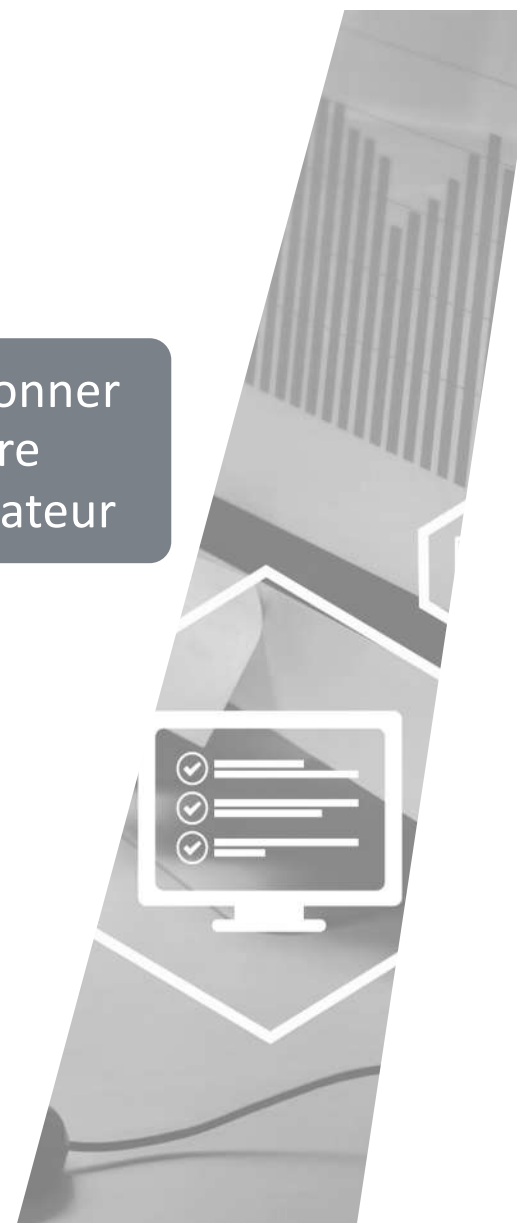
Quelques exemples

Comment choisir ?



Quelques propositions de critères de choix :

- La notoriété -> le nom du certificateur est indiqué à côté du logo Qaliopi et pérennité du certificateur
- La disponibilité -> date d'audit
- L'écoute -> vos besoins particuliers / relation humaine
- Le prix -> veiller aux frais de déplacement et à ce que l'audit intermédiaire soit intégré
- Choix par rapport au secteur



Multisites ?

- 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.
- L'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité ;
- L'organisme candidat doit identifier sa 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.
- L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle (l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur) ;
- Si une (ou des) non-conformité(s), est (sont) identifiée(s) sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette (ces) non-conformité(s). Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.
- Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multisites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.
- Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multisites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

Mise en perspective des échéances

- Prise de contact et proposition de devis d'au moins 2 certificateurs : entre 1 semaine et 1 mois
- Préparation de l'audit : entre 1 mois et 6 mois
- Réalisation d'un audit blanc : 1 semaine
- 1^{er} audit et éventuel 2^{nde} visite : 1 jour à 3 mois





Se faire accompagner

Un prestataire, différent du certificateur choisi, peut assurer une prestation d'accompagnement.

- Compter jusqu'à 3 mois pour s'organiser en étant accompagné et fonction de la taille de l'établissement
- Possibilité de pouvoir faire un audit blanc



Différentes approches peuvent être adoptées

Par processus

- Processus de suivi des jeunes
- Processus de gestion administrative
- Processus de suivi des relations entreprises
- Processus de tenue des veilles
- Processus des activités pédagogiques
- Etc.

Par activité

- Orientation et information
- Sélection des candidats
- Détermination des enseignants et planning de formations
- Accompagnement au placement en entreprise
- Suivi des apprenti(e)s (en formation et en entreprise)
- Préparation des examens
- Enquêtes qualité
- Organisation des réunions, conseils de classe, conseil de perfectionnement
- Veille et exploitation
- Etc.

Par indicateur

- Indicateur 1–2–3
- Indicateur 4-5-8-9
- Indicateur 5-6-7-8
- Indicateur 12-13-14
- Indicateur 13-15
- Indicateur 16-17-18-19
- Indicateur 17-18-19
- Indicateur 20-21-22
- Indicateur 20–23–24-25–26-27
- Indicateur 28
- Indicateur 24-25-29
- Indicateur 31 -32
- Etc.

Partage d'expériences

« La mise en place de la qualité nécessite d'écrire ce qu'on fait et de réorganiser certaines activités »
Nathalie SOUHART

Il faut structurer et s'appuyer sur des exemples de pratiques.

Pour les CFA en réseau, il est nécessaire d'être particulièrement organisé (les UFA prennent ce dont ils ont besoin et s'approprient la démarche, les process, le SI, les documents).

Repenser les systèmes d'information (les processus, les documents type, la veille, etc. ne peuvent pas être sur l'ordinateur d'une seule personne).

Réaliser une cartographie des processus/activités/indicateurs (image des tiroirs qu'on ouvre avec des documents à l'intérieur qu'on utilise).

Les organismes sous-traitants doivent satisfaire aux critères qualité. A ce titre, les contrats de sous-traitance doivent comporter tous les éléments utiles garantissant que la prestation respectera les critères de qualité sous la responsabilité du CFA.

Les outils sont nécessaires mais il faut un accompagnement humain un ou plusieurs référents qualité qui vont expliquer, donner du sens aux activités (leadership)

« Prouver qu'on a embarqué tout le monde sinon cela ne fonctionne pas. »

Renforcer la culture RH : CV des enseignants/formateurs, suivi des compétences, identification des compétences de ses équipes...

Il ne s'agit pas seulement de montrer qu'une veille est tenue, mais il faut montrer également qu'elle est exploitée.



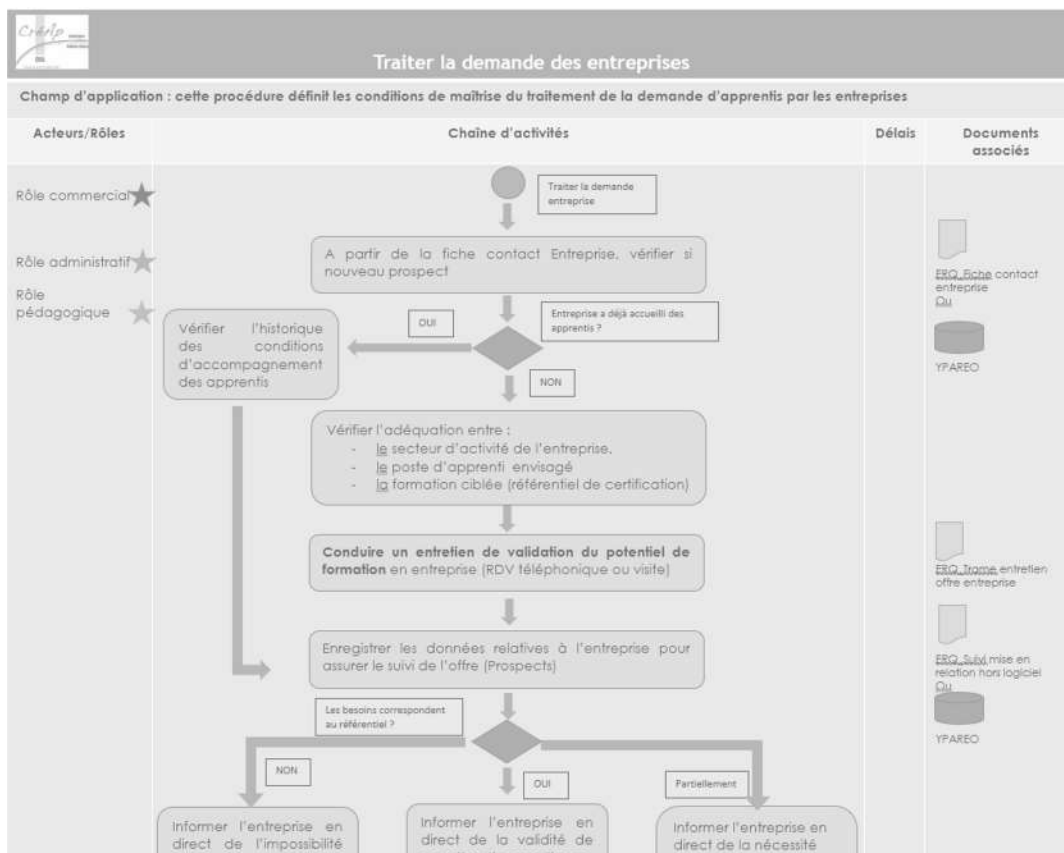
7 principes qualité



Exemple d'organisation des SI du CFA CREAP



Exemple de procédure formalisée par le CFA CREAP



« Qualiopi » : Une exigence qualité renforcée !

Merci de votre attention

