



Référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, arrêté du 31 mai 2023, Guide de lecture en vigueur

ITIGO Rapport d'audit de certification 16 mars 2026

Référentiel National Qualité

Audité par
BUREAU VERITAS
Certification



Qualiopi
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Bureau Veritas Certification France

PLANNING D'AUDIT

Audit de surveillance - Référentiel : Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, arrêté du 31 mai 2023, Guide de lecture en vigueur

Nom du prestataire : ITIGO **Numéro d'affaire :** 21142928 **Superviseur:**
Date de l'audit : 16/03/2026 **Auditeur du site :** Aurélie BRIAND **Observateur:**
Lieu de l'audit : 4 RUE PAPIAU DE LA VERRIE 49000 ANGERS **Numéro SIREN :** 838124006
Modalité réalisation audit : Presentiel
Numéro de Déclaration d'Activité de l'organisme de formation : 52490346349
Catégorie(s) d'action AF

JOUR	HORAIRE	CHAPITRES / THEMES / CARACTERISTIQUES DU REFERENTIEL	N° CHAPITRE / CARACTERISTIQUES	FONCTION/SERVICE (A préciser obligatoirement)	INTERLOCUTEURS (A préciser obligatoirement)
16/03/2026	09h00	Réunion d'ouverture Confirmation du domaine d'activités et vérification du périmètre de certification (type d'actions, CA, nombre de sites ...)	/	Auditrice	Aurélie BRIAND
		Rappel du principe de communication sur la certification / utilisation du logo		Depuis 1 an assistante de formation - Gestion administrative et logistique de la formation	Caroline TESSIER
		Responsabilités, gestion documentaire, suivi de l'activité, audit interne (si applicable), information du personnel et plan d'audit externe		Depuis fin Avril - Consultante formation - accompagnement des experts métiers sur l'ingénierie pédagogique	Raphaelle OLIVEAU
		Vérification faisabilité audit à distance		Directeur Général : Logiciel DENDREO - Fusion depuis 2025.	Olivier Bloudeau
		Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	Critère 1		
		Indicateur 1 Indicateur 2 (non audité) Indicateur 3			
		L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.	Critère 2		
		Indicateur 4 Indicateur 5 Indicateur 6 Indicateur 7 Indicateur 8			
		L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.	Critère 3		
		Indicateur 9 Indicateur 10 Indicateur 11 Indicateur 12 (non audité) Indicateur 13 (non audité)			
	10h30-10h45	Indicateur 16			
		L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.	Critère 4		
		Indicateur 17 Indicateur 18 (non audité) Indicateur 19			
		La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.	Critère 5		
		Indicateur 21 Indicateur 22		Service RH	Barbara BULTEAU
		L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.	Critère 6		
		Indicateur 23 (non audité) Indicateur 24 (non audité) Indicateur 25 (non audité) Indicateur 26 Indicateur 27 Indicateur 28 (non audité)			
		Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.	Critère 7		
		Indicateur 30 Indicateur 31 Indicateur 32			
	12h00-12h15	Communication (Certificats, marques, logos)	/		
	12h15-12h30	Synthèse auditeur / préparation réunion de clôture	/		
		Réunion de clôture	/	Auditrice	Aurélie BRIAND
		NB: Les réunions de clôtures sont à animer à la fin de chaque jour d'audit			

Nota : Le Responsable d'Audit laisse le soin au client d'indiquer le nom des personnes en rapport aux fonctions identifiées.

Les indicateurs surlignés en jaunes sont relatifs aux indicateurs spécifiques d'appréciation en lien avec les différentes catégories d'actions.



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

INFORMATIONS GENERALES

Nom du prestataire : ITIGO **N° de contrat :** 21142928

Responsable : Mme Sophie Nicaise **Type d'audit :** Audit de surveillance

Adresse du site : 4 RUE PAPIAU DE LA VERRIE
0 **Date de l'audit :** 16/03/26

Modalité réalisation de l'audit : Présentiel **Durée de l'audit :** 0,5j

Observateur: **Auditeur du site** Aurélie BRIAND

Catégorie(s) d'action AF **Superviseur:**

Référentiel d'audit : Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, arrêté du 31 mai 2023, Guide de lecture en vigueur

trame version 5.5

Signature de l'auditrice ou auditeur :

CONTEXTE DE L'AUDIT

Présentation du Site Centralisateur - Contexte -

Présentation de la structure :

Entreprise créée en mars 2018 avec un début d'activité de formation en juillet 2018 et fait partie du groupe BAKER TILLY. L'organisme compte 2 co-gérants TNS et depuis février 2022 l'organisme compte 12 personnes dont une personne pour la partie administrative et 11 personnes pour la réalisation des actions de formation et de conseil. Organisme de formation réalise une formation pour les tuteurs en entreprise dans le cadre de la formation professionnelle continue. La dernière formation réalisée par l'organisme date du 28/01/2020 et la prochaine formation est prévue en juillet 2021.

2026 : Fusion entre Bakertilly et Capital compétences en 2025 pour la gestion des formations

Effectifs : Environ 36 personnes dans la structure - Assistant de Direction - Chargée de mission RH

Domaines de formations : RH

Périmètre de certification : Actions de formations

Sous-traitance : Non

Echantillonnage vérifié par l'auditeur par catégorie d'action

Formation INTRA - Distanciel : Se préparer à l'autonomie en ADP et Paie - 1 participant - Du 09/01/2025 au 22/09/2025 - 5 formateurs : Claire - Maxime - Géraldine - Frédéric - Jennifer - 1 stagiaire : Katia

Justification de l'échantillonnage

Echantillon - 6 mois après l'audit en février - mars 2025

Formation INTRA - Distanciel : Se préparer à l'autonomie en ADP et Paie - 1 participant - Du 09/01/2025 au 22/09/2025 - 5 formateurs : Claire - Maxime - Géraldine - Frédéric - Jennifer - 1 stagiaire : Katia

CAS DU MULTI-SITES

Eligibilité de l'organisme multisite (Art 6 de l'arrêté du 31 mai 2023): Si réponse négative à l'un des critères d'éligibilité, contacter Bureau Veritas certification

	Oui	Non	Preuves et commentaires
L'organisme a-t-il un seul et unique système qualité?	FAUX	FAUX	
L'organisme a-t-il identifié sa fonction centrale, faisant parti de son entité et n'étant pas sous-traitée?	FAUX	FAUX	
La fonction centrale a-t-elle autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique?	FAUX	FAUX	
Tous le sites sont ils inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale?	FAUX	FAUX	

CONCLUSION DE L'AUDIT

Conclusion de l'auditeur



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

Démarche qualité : Le système qualité est formalisé, mis en œuvre, suivi.
Implication de l'équipe : L'ensemble de l'équipe est impliquée dans la démarche
Points forts : Utilisation du logiciel Dendreo - Retours des parties prenantes

Nc mineur : 0
Nc majeurs : 0

Recommandation pour la certification

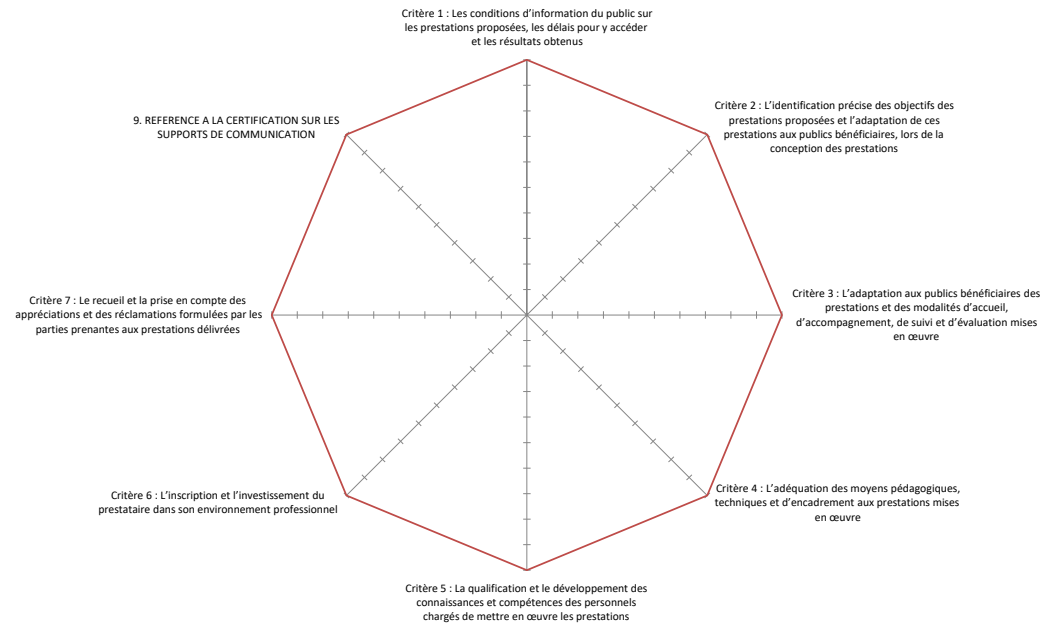
Maintien de la certification recommandée



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

	Non-conformités		Taux de conformité
	Mineures	Majeures	
Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	0	0	100%
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	0	0	100%
Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	0	0	100%
Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre	0	0	100%
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations	0	0	100%
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel	0	0	100%
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées	0	0	100%
9. REFERENCE A LA CERTIFICATION SUR LES SUPPORTS DE COMMUNICATION	0	0	100%

Taux de conformité par critère





SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

DETAILS DES INDICATEURS

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU / OBLIGATIONS SPECIFIQUES / SOUS TRAITANCE	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés par catégorie d'action concernés.. Supprimer les catégories non-concernées. Possibilité de regrouper les éléments multi catégories - exemple "AF + CFA")	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC. Supprimer les catégories non-concernées. Possibilité de regrouper les non-conformités transverses - exemple "AF + CFA")
<p>1) 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.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Niveau Attendu: Donner une information accessible, exhaustive sur la prestation, c'est-à-dire sur son contenu et sur l'intégralité des items mentionnés. Cette information doit être à jour.</p> <p>Sous-traitance : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.</p> <p>Obligations spécifiques: VAE: Les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité (c'est à dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômés de l'éducation nationale, les modalités de l'étude personnalisée (partie intégrante de la recevabilité) sont communiquées.</p> <p>CBC: Les prérequis n'ont pas à être mentionnés.</p> <p>Pour les formations certifiantes: L'information mentionne le libellé exact de la certification, avec le code RNCP/RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification.</p>	<p>C</p>	<p>AF :</p> <p>Audit de renouvellement : Site internet de Capitalcompetences.fr Audit de surveillance : Site internet : bakertilly.fr. L'offre de formation est sur le site de Bakertilly, qui fait partie du même groupe que Capital Compétences. Depuis, la fusion en 2025, l'offre de formation est essentiellement géré par Bakertilly.</p> <p>FC : Sécuriser la valorisation des congés payés - Ecriture comptable en SILAE Prérequis : vu Objectifs : vu Durée : vu Modalités d'accès & Délais d'accès : "Informations sur l'admission" " Prochaine session" : avec le nombre de places restantes selon le lieu et la date. Tarifs : vu. Les Tarif INTER sont communiqués "à partir de". Les Tarifs INTRA sont communiqués " Nous consulter". Contacts : vu Méthodes mobilisées : "Moyens et supports pédagogique" : vu Modalités d'évaluation : "Modalité évaluation et de suivi" : vu Accessibilité aux personnes handicapées : "Informations sur l'accessibilité" : vu</p> <p>Date et actualisée : 05-01/2026 Registre accessibilité : Pas de formation dans les locaux qui sont professionnels. CGV : sur le site internet. Lien non fonctionnel. Règlement intérieur version Janvier 2022 : sur le site internet. Il s'agit du règlement intérieur de Bakertilly. Transition en cours avec la probabilité que Capital Compétences, se nomme Bakertilly Formation...A vérifier au prochain audit.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Niveau attendu: Donner une information chiffrée permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs.</p> <p>Nouveaux entrants : des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.</p> <p>Sous-traitance : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.</p> <p>Obligations spécifiques: CFA: les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L. 6111-8 du code du travail. Ils sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et rendus publics. Le CFA informe de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion : https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil Lorsque les données ne sont pas disponibles sur Inserjeunes, le CFA calcule et diffuse des indicateurs de résultats.</p>	<p>NAUD</p>	<p>Non auditable dans le cadre de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31/05/2023</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

<p>3) 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.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu</u>: Donner au public une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) et actualisée (informations à jour).</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : la communication sur les taux d'obtention des certifications est audité lors de l'audit de surveillance.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.</p>	<p>NA</p>	<p>AF : Pas de formation conduisant à une certification professionnelle inscrite au RNCP.</p>	<p>AF : VAE : CFA :</p>
--	---	-----------	---	---------------------------------



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

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

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU / OBLIGATIONS SPECIFIQUES / SOUS TRAITANCE	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE* (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation visée.</p> <p><u>Obligations spécifiques:</u> Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap : le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...).</p> <p>CFA ou alternance : le prestataire démontre que cette analyse est prévue en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise. Elle peut être complétée au début du parcours de formation. L'analyse de besoin intègre la vérification des missions proposées par l'entreprise avec le diplôme ou la certification professionnelle visée.</p> <p>CBC : l'outil utilisé dans le cadre de la phase préliminaire (par exemple la grille d'analyse partagée de situation - APS) doit déboucher sur la co-construction d'un programme personnalisé avec le bénéficiaire.</p>	<p>C</p>	<p>AF : Formation INTRA - Distanciel : Se préparer à l'autonomie en ADP et Paie - 1 participant - Du 09/01/2025 au 22/09/2025 - 5 formateurs : Claire - Maxime - Géraldine - Frédéric - Jennifer - 1 stagiaire : Katia</p> <p>Le process est essentiellement celui de Bakertilly. L'audit indique qu'ils sont en convergence sur l'ensemble des process.</p> <p>Besoin soit par catalogue, mail ou par téléphone avec un client, ou une visite.</p> <p>Le besoin a été détecté par l'entreprise. Un entretien est réalisé pour définir un parcours de formation. Il est envoyé un auto-positionnement pour évaluer le niveau et préconiser un parcours.</p> <p>Document Word " Recueil besoin entreprise " : a la date du 5/09/23 : vu</p> <p>Document Excel " Auto positionnement " : vu pour Katia - pour une adaptation des modules et de la durée de la formation.</p> <p>Entretien téléphonique du 15 mars 2024 : Bilan ATS - Entretien téléphonique du 15 mars 2024 " : bilan de son auto-positionnement, et plan d'actions pour le parcours de formation : vu</p> <p>Document " Cahier des charges nouvelles formations - V1.1" : vu vierge pour toute demande de nouvelle formation.</p> <p>Prise en compte des PSH : Envoyé dans le devis et la convention de formation. Informations sur le catalogue - Cahier des charges avec prise en compte de la situation de handicap et de la salle de formation.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer que les objectifs spécifiques à la prestation ont été définis et peuvent faire l'objet d'une évaluation.</p> <p><u>Sous-traitance :</u> Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire démontre qu'il tient compte des objectifs définis par le donneur d'ordres.</p> <p><u>Obligations spécifiques:</u> CFA ou alternance : ces objectifs doivent être exprimés en compétences et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées.</p> <p>CBC : il existe des outils et grilles utilisés pour codéfinir les objectifs en phase préliminaire et des documents de synthèse. Il peut s'agir d'objectifs en lien avec le développement des compétences à s'orienter.</p> <p>VAE : l'accompagnement est contractualisé et énonce les engagements respectifs du bénéficiaire et de l'accompagnateur.</p> <p>Pour les formations certifiantes : les objectifs doivent être conformes aux objectifs fixés par la certification inscrite au RNCP/RS.</p>	<p>C</p>	<p>AF : Formation INTRA - Distanciel : Se préparer à l'autonomie en ADP et Paie - 1 participant - Du 09/01/2025 au 22/09/2025 - 5 formateurs : Claire - Maxime - Géraldine - Frédéric - Jennifer - 1 stagiaire : Katia</p> <p>Les objectifs sont opérationnels et évaluables et visible sur le catalogue formation en ligne avec verbes d'actions. Vu catalogue en ligne sur le site internet</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.</p> <p><u>Obligations spécifiques:</u> Pour les formations certifiantes : Le prestataire démontre que le contenu de la prestation est en cohérence avec les objectifs inscrits dans le référentiel de la certification inscrite au RNCP/RS.</p> <p>Dans le cas où le prestataire accueille des PSH : prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des prestations.</p>	<p>C</p>	<p>AF : Formation INTRA - Distanciel : Se préparer à l'autonomie en ADP et Paie - 1 participant - Du 09/01/2025 au 22/09/2025 - 5 formateurs : Claire - Maxime - Géraldine - Frédéric - Jennifer - 1 stagiaire : Katia</p> <p>TEAMS : sur TEAMS, il y a par métiers, l'ensemble des déroulés pédagogiques pour chaque module de formation :</p> <p>Le contenu de la formation et les modalités de mises en œuvre, sont adaptés aux objectifs définis et formalisés dans le document suivant :</p> <p>Sécuriser la valorisation des congés payés :</p> <p>Déroulé pédagogique " Présentiel INTRA - La valorisation des CP en ADP et Paie": vu</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

<p>7) 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.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau attendu</u>: Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification.</p> <p><u>Sous-traitance</u>: 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.</p>	<p>NA</p>	<p>AF : Pas de formation conduisant à une certification professionnelle inscrite au RNCP.</p>	<p>AF : CFA :</p>
<p>8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p><u>Niveau attendu</u>: Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations.</p> <p><u>Obligations spécifiques: Pour les formations certifiantes</u>: Le prestataire démontre que les prérequis sont cohérents avec ceux de la certification inscrite au RNCP/RS.</p>	<p>C</p>	<p>Formation INTRA - Distanciel : Se préparer à l'autonomie en ADP et Paie - 1 participant - Du 09/01/2025 au 22/09/2025 - 5 formateurs : Claire - Maxime - Géraldine - Frédéric - Jennifer - 1 stagiaire : Katia</p> <p>Audit de renouvellement : NC mineure levée et action jugée efficace. - Absence de positionnement sur l'échantillon audité Les prérequis indiqués dans le programme formation tuteur ne sont pas respectés pour un stagiaire.</p> <p>Audit de surveillance : Action jugée efficace Document Excel " Auto positionnement " : vu pour Katia - pour une adaptation des modules et de la durée de la formation.</p> <p>Entretien téléphonique du 15 mars 2024 ; Bilan ATS - Entretien téléphonique du 15 mars 2024 " : bilan de son auto-positionnement, et plan d'actions pour le parcours de formation : vu</p>	<p>AF : CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU / OBLIGATIONS SPECIFIQUES / SOUS TRAITANCE	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p><u>Niveau attendu:</u> Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.</p> <p><u>Sous-traitance :</u> 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.</p> <p><u>Obligations spécifiques:</u> CBC : Le prestataire informe sur les engagements déontologiques prévus à l'article L. 6313-4 du code du travail (respect du consentement, confidentialité).</p>	C	<p>Audit de renouvellement : Nc Mineur : Absence de règlement intérieur Audit de surveillance : NC levée - Action jugée efficace</p> <p>Pour informer le public bénéficiaires des conditions de déroulement de la formation, il sera envoyé au client :</p> <p>Convention de formation : vu signée Convocation stagiaire : Généré automatiquement par DENDREO : vu pour Katia Convocation du formateur : Généré automatiquement par DENDREO vu Règlement intérieur - Novembre 2025 : vu sur le site internet, indiquer sur les mails de devis que le règlement intérieur est disponible sur le site internet. CGV : vu sur le site internet</p> <p>Il est mis le Règlement intérieur à disposition sur le site internet.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau attendu:</u> La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires, lorsque l'analyse du besoin en établit la nécessité : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).</p> <p><u>Obligations spécifiques:</u> CFA : Outre l'adaptation éventuelle de la prestation au profil du bénéficiaire, le prestataire met en œuvre les dispositions de la loi relatives aux obligations des CFA pour l'accompagnement des apprentis (missions mentionnées aux 1°, 2° et 11° de l'article L. 6231-2 du code du travail).</p> <p>VAE : le prestataire met en œuvre les phases individuelles et/ou collectives et adapte la durée et les modalités d'accompagnement en fonction du bénéficiaire.</p> <p>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.</p>	C	<p>AF : Analyse du besoin, positionnement, déroulé pédagogique, définition des rythmes, suivi, évaluation des objectifs,...</p> <p>Feuille émargement : E-émargement vu par Katia sur DENDREO pour plusieurs journées.</p> <p>Liste des contacts acteurs PSH : cf. indicateur 26</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.</p> <p><u>Nouveaux entrants :</u> un processus d'évaluation existe et est formalisé. Sa mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.</p> <p><u>Obligations spécifiques:</u> VAE : dossier de suivi du candidat permettant d'apprécier la progression du bénéficiaire tout au long de la prestation au regard des objectifs.</p>	C	<p>AF : Chaque compétences est évaluées en lien avec le modules</p> <p>Audit de renouvellement : NC majeur : Absence d'éléments de preuve qui permet de montrer que le processus d'évaluation existe et mis en œuvre. Audit de surveillance : Action jugée efficace et NC levée</p> <p>Document Excel vierge " Matrice valorisation de congés payés : qui explique les critère de validation des acquis et les compétences visées... vu sur DENDREO, l'évaluation formateur avec les acquis, non, acquis, en cours d'acquisition... : vu pour Katia.</p> <p>Auto-évaluation vu pour le module Sécuriser la valorisation des congés payés - vu pour Katia en début et fin de formation.</p> <p>DENDREO : 2 jours après la formation, le certificat de réalisation et l'attestation e formation est envoyé aux stagiaires et mis dans son espace extranet.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p><u>Niveau attendu:</u> Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.</p> <p><u>Obligations spécifiques:</u> CFA : le prestataire apporte, en lien avec le Service Public de l'Emploi (missions prévues aux 5°, 6° et 13° de l'article L. 6231-2 du code du travail), un accompagnement afin notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage ; • d'orienter les apprentis ayant interrompu leur formation ou n'ayant pas obtenu leur certification vers des organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation ; • d'aider activement les apprentis dans la recherche d'une autre entreprise si besoin. 	NAUD	<p>Non auditable dans le cadre de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31/05/2023</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

<p>13) 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.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu</u>: Démontrer que les principes de la pédagogie de l'alternance sont mis en œuvre, grâce à un processus formalisé d'articulation itératif des apprentissages entre le centre de formation et l'entreprise.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : un processus d'articulation des apprentissages est formalisé pour les deux lieux de formation : en centre de formation et en entreprise. La mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : 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.</p>	<p>NAUD</p>	<p>Non auditable dans le cadre de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31/05/2023</p> <p>Pas de formation en alternance</p>	<p>AF :</p> <p>CFA :</p>
<p>16) 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.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau attendu</u>: Le prestataire respecte les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : 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.</p> <p><u>Obligations spécifiques</u>: VAE : le prestataire démontre qu'il a demandé au certificateur les conditions de présentation aux certifications et les calendriers de jury.</p>	<p>NA</p>	<p>AF :</p> <p>Pas de formation conduisant à une certification professionnelle inscrite au RNCP</p>	<p>AF :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU / OBLIGATIONS SPECIFIQUES / SOUS TRAITANCE	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>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...).</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Niveau Attendu: Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).</p> <p>Obligations spécifiques: CBC : mise à disposition des moyens dédiés à l'activité. Un environnement garantissant la discrétion et la confidentialité des échanges est prévu. Le cas échéant, l'habilitation des personnes devant faire passer les tests est précisée.</p>	C	<p>AF : Formation INTRA - Distanciel : Se préparer à l'autonomie en ADP et Paie - 1 participant - Du 09/01/2025 au 22/09/2025 - 5 formateurs : Claire - Maxime - Géraldine - Frédéric - Jennifer - 1 stagiaire : Katia</p> <p>Locaux / Moyens technique : Sur DENDREO, il est possible d'envoyer les liens de connexion à la veille de chaque créneau, pour le formateur et le participant. Pour les formations en INTRA, il est envoyé un questionnaire à compléter par le client directement sur DENDREO : exemple vu à la date du 13/02/2026 et réponse vue.</p> <p>95% des cas, la formation se déroule dans les locaux du client 5% des cas, dans les locaux de Baker Tilly les plus proche du client Reste des cas : distanciel.</p> <p>Moyens humains : Claire (Baker Tilly) - Maxime (Bakertilly) - Géraldine (Capital Compétences) - Frédérique (Capital compétences) - Jennifer (Bakertilly)</p> <p>CV vu pour : Maxime - Claire - Jennifer (absence d'éléments sur le CV comparé aux autres) - Géraldine - Frédérique. Fiche de fonction : Assistante de formation - Consultant en formation - Responsable développement de l'ODS Formation</p> <p>Date mise à jour Document unique : 02/01/2026 Date dernière vérification Registre de sécurité : Responsabilité de la structure, non demandé à l'audit de surveillance Registre public accessibilité : pas d'accueil de public. Pour les sites Bakertilly les plus proche, il y a présence des registres publics d'accessibilité.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Niveau Attendu: Le prestataire identifie, selon les fonctions nécessaires aux prestations, les intervenants dont il assure la coordination.</p> <p>Obligations spécifiques: VAE : les intervenants externes ne sont ni les certificateurs ni les financeurs.</p>	NAUD	<p>Non auditable dans le cadre de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31/05/2023</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Niveau Attendu: Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : démontrer que les ressources pédagogiques sont prévues, et des dispositions seront mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier. La mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.</p> <p>Obligations spécifiques: Pour la formation à distance : La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours (article D. 6313-3-1 du code du travail).</p>	C	<p>AF : Les ressources pédagogiques sont disponibles sur TEAMS pour l'ensemble des formateurs et mis à disposition sur l'extranet de DENDREO pour les stagiaires de la formation.</p> <p>Support vu : Sécuriser la valorisation des congés payés mis à jour et remis aux stagiaires. Ils sont mis à disposition sur l'extranet de DENDREO.</p> <p>Pour les PSH, modalités d'accès ou supports spécifiques et capitalisation des aménagements mis en œuvre.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU / OBLIGATIONS SPECIFIQUES / SOUS TRAITANCE	CONFORME / NON-CONFORME	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations.</p> <p>La maîtrise de ces compétences par les intervenants est vérifiée par le prestataire.</p> <p><u>Obligations spécifiques:</u> VAE : les accompagnateurs sont formés à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont ils ont la charge et à la méthodologie d'accompagnement.</p>	C	<p>AF : Sensibilisation du personnel à l'accueil du public en situation de handicap : oui par la référente handicap Bakertilly - Barbara</p> <p>Maxime - Claire - Jennifer - Géraldine - Frédérique</p> <p>Questionnaire FORMS envoyé de mi-mai à mi-juin pour identifier les potentiels difficultés des formateurs sur la pédagogie, la technique, des compétences RH, les informations seront synthétisées, pour être transmis au manager pour l'entretien professionnel : Identification du formateur - Journée d'intégration - Participation en observation à une formation en fond de salle - Coanimation et en parallèle, formation de formateurs. Formateur occasionnel : mission principale dans l'activité RH et un temps dédié à la formation. Fiche de mission de formateur occasionnel : vue Les formateurs occasionnels sont sélectionnés : entretien annuel qui demande si la personne fait de la formation ou si elle souhaite en faire.</p> <p>Entretien d'évaluation et professionnel 2025 annuel vierge : emploi occupé, formations suivies, certifications, expertise linguistique- Consultante - Ingénieur Pédagogique : à temps plein.</p> <p>Caroline : 30/09/2025 Raphaëlle : 03/10/2025 Géraldine : 03/10/2025 Marie : 30/09/2025</p> <p>Pour les formateurs occasionnels-collaborateurs, un point est réalisé lors des entretiens annuels avec le manager. Pour cela, un questionnaire Forms a été réalisé pour les formateurs occasionnels - auto-positionnement de compétences (animation - maîtrise techniques et pédagogique - animation à distance - dendreo,...)</p> <p>Campagne Entretiens individuels-professionnel en cours pour 2025 gérés pas TALENTSOFT vu Entretien professionnel d'évaluation pour Capital Compétences sur Talents SOFTS.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>22) Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : cet indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	C	<p>AF :</p> <p>Catalogue de formation interne " Talents softs" et possibilités de faire une demande de formation " hors catalogue". Baker Tilly - edflex : des Classroom sur l'ingénierie pédagogique, plusieurs formats en lien avec la pédagogies - vidéos, podcast, articles, cours, interactif...) SUIVI RH FORMATEUR OCCASIONNEL : liste de tous les formateurs occasionnels : profil de tous les formateurs, Calendrier formation : Recueil des besoins collectifs, recueil de besoins individuels, arbitrage, chiffrage du plan - validation , déploiement et suivi sur le logiciel TALENTS SOFT. Plan de développement des compétences vu pour l'ensemble des salariés : oui via Talents Soft + document Excel " Plan de DEV des compétences" : vu pour 2025 Capital compétences.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU / OBLIGATIONS SPECIFIQUES / SOUS TRAITANCE	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne.</p>	NAUD	<p>Non auditable dans le cadre de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31/05/2023</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

<p>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.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu</u>: Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : démontrer la mise en place d'une veille économique. L'impact éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>NAUD</p>	<p>Non auditable dans le cadre de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31/05/2023</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>
<p>25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu</u>: Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>NAUD</p>	<p>Non auditable dans le cadre de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31/05/2023</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

<p>26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu</u>: Démontrer l'identification d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels. Dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les modalités de recours à ce réseau et les mesures spécifiques d'accompagnement ou d'orientation mises en œuvre.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire démontre qu'il dispose d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap ou que son donneur d'ordre lui a communiqué la liste de ses partenaires mobilisables pour orienter les PSH et mettre en place des mesures spécifiques.</p>	<p>C</p>	<p>AF : WEGO : SharePoint Interne avec dossier Handicap.</p> <p>Référente Handicap du groupe : Mme. Sylvie Collineau et référente interne pour ITIGO (CAPITAL COMPETENCES) : Raphaëlle OLIVEAU Sensibilisation des formateurs dans la journée d'intégration. Compétences et connaissances du référent handicap : Participation à des webinaire AGEFIPH des Pays de la Loire. Raphaëlle : en lien avec Estelle Guery sur la Vendée et François PAGEUD sur le mainte et LOIRE. Journée d'intégration pour les nouveaux collaborateurs et présentation auprès de l'équipe - Liste partenaire handicap vu L'illettrisme en entreprise - Janvier 2023 : vu Participation au Duoday : 23 novembre 2023 : partage d'un retour d'un collègue en situation de handicap.</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>
<p>27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu</u>: Démontrer les dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel par le sous-traitant ou le salarié porté.</p>	<p>C</p>	<p>AF : Contrat cadre être Bakertilly et Capital Compétences - Document " Contrat de partenariat intragroupe relatif à l'offre de formation clients - Décembre 2025" : vu NDA des sous-traitants : vu dans le contrat cadre pour l'ensemble des prestataires externes.</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>
<p>28) 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.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu</u>: Démontrer l'existence d'un réseau de partenaires socio-économiques mobilisé tout au long de la prestation.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : 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.</p>	<p>NAUD</p>	<p>Non auditable dans le cadre de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31/05/2023</p>	<p>AF : CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR



Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU / OBLIGATIONS SPECIFIQUES / SOUS TRAITANCE	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer la sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.</p> <p><u>Sous-traitance:</u> Lorsque le prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire recueille l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordres sur la prestation réalisée.</p> <p><u>Obligations spécifiques:</u> CBC : Seules les appréciations des bénéficiaires et des équipes pédagogiques sont requises.</p>	C	<p>Non auditable dans le cadre de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31/05/2023</p> <p>Audit de renouvellement : NC mineure - Absence de sollicitation des appréciations du client Audit de surveillance : Action jugée efficace, NC levée.</p> <p>Stagiaire : Enquête à chaud avec libre expression envoyée, 3 relances programmées : vu pour Katia Enquête à froid envoyé J+32, avec relance 45 jours après vu avec libre expression : pas de réponses.</p> <p>Equipe pédagogique : Document : Feedback - reprend l'ensemble des auto-évaluation formateur, stagiaire : vu pour Claire Enquête envoyé avec libre expression + relance programmée sur DENDREO.</p> <p>Entreprise: il est envoyé à toutes les entreprises un questionnaire FORMS de satisfaction des formations 2025/2026 pour les entreprises : vu avec libre expression. Fréquence : tous les trimestres, 1 mois d'attente. Extraction de réponses vues.</p> <p>Finaceur : Audit de renouvellement : Pas de subrogation Audit de surveillance : OCCAPIAT - Evaluation globale de la qualité administrative - Satisfaisant.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>31) 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.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.</p>	C	<p>AF :</p> <p>Il est possible de faire de réclamations également depuis DENDREO " Signalement/Suggestion". Tableau croisé dynamique : qui permet de faire remonter toutes les analyses des retours des parties prenantes à faire remonter auprès de DENDREO en ouvrant un ticket Qualité : Ticket pour entreprise, participant, formateur. Traitement réalisé tous les mois par l'assistante formation.</p> <p>Exemples tickets vu sur DENDREO : ticket N°222.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p><u>Niveau Attendu:</u> Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.</p> <p><u>Nouveaux entrants :</u> l'indicateur sera audité à l'audit de surveillance.</p>	C	<p>AF :</p> <p>Le suivi des actions est réalisé depuis le logiciel DENDREO, qui tend à évoluer sur la description des actions menées avant clôture. Actuellement, la description est légère car ITIGO (CAPITAL COMPETENCES) est en fusion avec Bakertilly, également sur les process depuis 2025. A vérifier au prochain audit, car process en cours d'évolution pendant le temps de l'audit.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>



SITE PRINCIPAL OU CENTRALISATEUR

9. REFERENCE A LA CERTIFICATION SUR LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU / OBLIGATIONS SPECIFIQUES / SOUS TRAITANCE	CONFORME / NON-CONFORME	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE
Communication <i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i>	<p>Utilisation du logo Bureau Veritas Certification</p> <p>Conformément au règlement d'usage de la marque, à la charte d'usage et à la charte graphique disponible sur le site du Ministère du Travail et précisant les conditions d'utilisation de la marque "Qualiopi", nous attirons votre attention sur le fait que la marque doit toujours être accompagnée de la/les catégorie(s) d'action concernée(s) par la certification.</p> <p>Identification des actions interdites :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le PAC ne peut ni déposer de marque qui associerait son logo à celui de la marque, ni réserver de nom de domaine identique ou similaire à la marque.- Il est interdit d'utiliser la marque :• dans une publicité (publication ou tout support média) pour une action de formation en particulier.• sur l'attestation de formation ou sur tout support dédié uniquement à une action de formation. <p>Ci-dessous le logo relatif à votre référentiel. Il est possible d'utiliser le logo Qualiopi ou le logo associé Qualiopi / Bureau Veritas Certification.</p> <p>L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du Travail qui en fait la demande.</p>  	C	<p>FAUX</p> <p>Affichage du certificat dans les locaux :</p> <p>oui</p> <p>Affichage du certificat sur le site internet :</p> <p>oui</p> <p>Utilisation de la marque Qualiopi avec catégorie d'action, Marianne, mention obligatoire "la certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante " :</p> <p>oui sur le site internet</p> <p>Utilisation de la marque Bureau Veritas Certification : non</p>	