



Guide de labellisation Certif'Région

Mise à jour Septembre 2024

La procédure de labellisation associée au référentiel Certif'Région

Sommaire

PARTIE 1. LA PROCEDURE DE LABELLISATION	3
1.1. Le cycle de labellisation	3
1.2. La constitution du dossier de candidature	4
1.3. Les auditeurs habilités	5
1.4. Le schéma type d'obtention du label	6
1.5. Les animations du Carif-Oref Occitanie pour se professionnaliser sur la qualité en formation	7
PARTIE 2. DE LA LABELLISATION INITIALE A SON RENOUVELLEMENT	8
2.1. La labellisation initiale	8
2.2. Le traitement des non-conformités	10
2.3. Le renouvellement	11
2.4. Les procédures de suspension, retrait, abandon du label, signalement, recours	11
PARTIE 3. FICHES ANNEXES	13

Préambule

La Loi « Avenir professionnel » Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 (article 6) engage les prestataires accompagnant le développement des compétences (PAC) à disposer, à compter du 1^{er} janvier 2022 (Ordonnance n°2020-387 du 1^{er} avril 2020), d'une certification nationale qualité identifiable sous la marque « QUALIOPI », et obtenue après un audit de conformité au référentiel national qualité.

La loi prévoit également, que la délivrance de la certification peut être effectuée par une Instance de Labellisation reconnue par France Compétences.

La Région Occitanie est reconnue Instance de Labellisation par France Compétences depuis le 23 décembre 2019.

Cette reconnaissance, renouvelée par France Compétences le 15 décembre 2022, est valable pour une période de trois ans et autorise la Région Occitanie et ses partenaires, financeurs de formation, à délivrer le label Certif'Région.

Ce label qualité est composé de 8 critères reprenant les 7 critères/32 indicateurs Qualiopi, et complété par 1 critère/12 indicateurs Certif'Région.

Pour la suite de ce texte, nous utiliserons le terme « double label Certif'Région » pour mentionner la labellisation à cet ensemble d'indicateurs.

Partie 1. La procédure de labellisation

1.1. Le cycle de labellisation

Le cycle de labellisation se décompose en 3 audits : audit initial, audit de surveillance, audit de renouvellement.

Selon les situations, deux autres types d'audit sont réalisables : audit d'extension, audit complémentaire à Qualiopi.

Audits	Objectif	Période
Audit initial	Destiné à vérifier la conformité de l'organisme avec les exigences du référentiel Certif'Région	Première candidature au double label Certif'Région
Audit de surveillance*	Permet de rendre compte de l'amélioration suite à l'audit initial	Entre 14 et 22 ^{ème} mois suivant la date de délivrance du label Certif'Région
Audit de renouvellement*	Renouveler le double label Certif'Région	Reprendre contact avec l'instance de labellisation Certif'Région 8 mois avant la date de fin de validité du label Certif'Région
Audit d'extension*	Lorsque le périmètre d'audit réalisé est modifié (sites, catégories d'actions)	
Audit complémentaire à Qualiopi	Après avoir obtenu la certification Qualiopi avec un organisme certificateur	Rejoindre le label Certif'Région sur les 12 indicateurs spécifiques

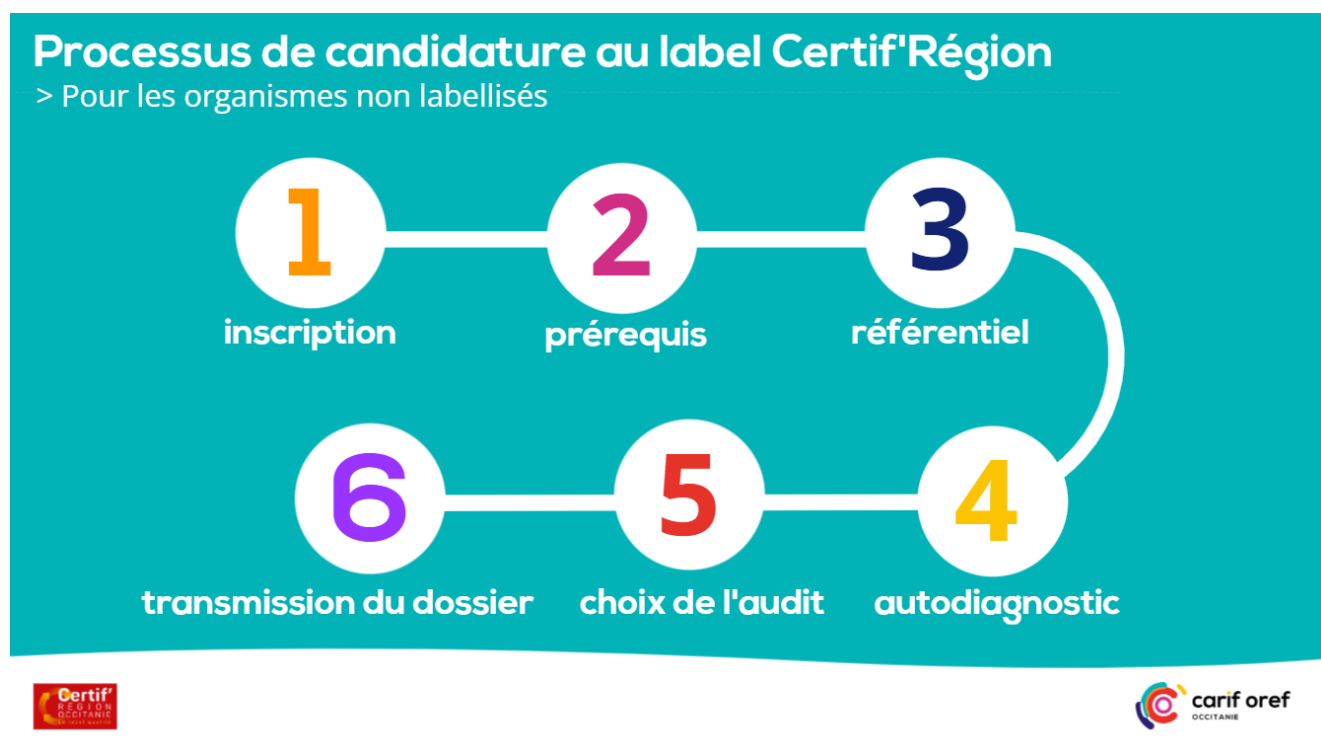
* Une fiche détaillée est disponible dans la rubrique « **Documents en téléchargement** » en bas de la [page Certif'Région](#) du site internet du Carif-Oref Occitanie.

Vous retrouverez également la liste des fiches en partie 3.

1.2. La constitution du dossier de candidature

Lorsque le candidat décide d'entrer dans la démarche qualité Certif'Région, il accède aux ressources documentaires sur la [page Certif'Région](#) du site internet du Carif-Oref Occitanie.

Le processus de candidature au label se déroule en 6 étapes :



Toute candidature incomplète (justificatifs manquants ou incomplets) engendrera le report de recevabilité à un prochain Comité instructeur.

La décision du Comité instructeur est formalisée par un mail de validation auprès des opérateurs de formation et des deux auditeurs habilités Certif'Région.

1.3. Les auditeurs habilités

L'auditeur choisi par l'opérateur de formation établit un devis/contrat.

Ce contrat engage :

- ⇒ l'opérateur de formation à
 - Compléter et valider le plan d'audit vu avec l'auditeur,
 - Disposer des éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel,
 - Mettre en place les actions correctives sur les non-conformités qui pourront être détectées lors de l'audit,
 - Régler l'auditeur (reste à charge pour les opérateurs ayant une activité de formation professionnelle en Occitanie),
 - Autoriser la réalisation de l'audit de surveillance avec le même auditeur,
 - Respecter les exigences du référentiel Qualiopi/Certif'Région (version en vigueur) et de la charte d'usage des logos

- ⇒ l'auditeur à
 - S'assurer que l'opérateur de formation dispose des justificatifs nécessaires au dépôt du dossier de candidature sur la plateforme Certif'Région, auprès du Carif-Oref Occitanie,
 - Établir un devis précisant chiffre d'affaires, catégorie d'actions, durée des audits, reste à charge le cas échéant ou montant de l'audit,
 - Planifier l'audit avec l'opérateur de formation et un auditeur qualifié Certif'Région,
 - Évaluer les process de l'opérateur de formation pour conformité aux exigences du label Certif'Région, à notifier les conclusions de l'audit et, le cas échéant,
 - Valider le plan d'actions correctives des non-conformités,
 - Réaliser l'audit de surveillance, transmettre le rapport d'audit au Comité de labellisation pour décision.

Le rapport d'audit comprend a minima :

- ⇒ Les éléments de contexte de l'organisme candidat
- ⇒ Les constats d'audits
- ⇒ Les observations et fiches écarts en cas de non-conformités mineures et/ou majeures
- ⇒ L'avis de l'auditeur

Le rapport d'audit transmis par l'auditeur est instruit par les partenaires du label Certif'Région, membres du Comité de labellisation. Les partenaires du label délibèrent et décident de l'attribution, suspension ou rejet de la demande de certification qualité, lors du Comité de labellisation. L'auditeur communique le rapport définitif à l'opérateur de formation après décision du Comité de labellisation.

Une fiche détaillée, reprenant informations et coordonnées de chaque auditeur, est disponible dans la rubrique « **Documents en téléchargement** » en bas de la [page Certif'Région](#).

1.4. Le schéma type d'obtention du label

Les organismes candidats au label déposeront leur dossier sur la plateforme en ligne et suivront le schéma ci-dessous jusqu'à la notification de décision :



- ✓ **Pour établir son rétroplanning vers la labellisation**, un total de **4 mois** courant du dépôt de candidature à la réception de la notification et du certificat qualité est à prévoir.

1.5. Les animations du Carif-Oref Occitanie pour se professionnaliser sur la qualité en formation

Tout opérateur de formation a accès au **programme de professionnalisation du Carif-Oref Occitanie**.



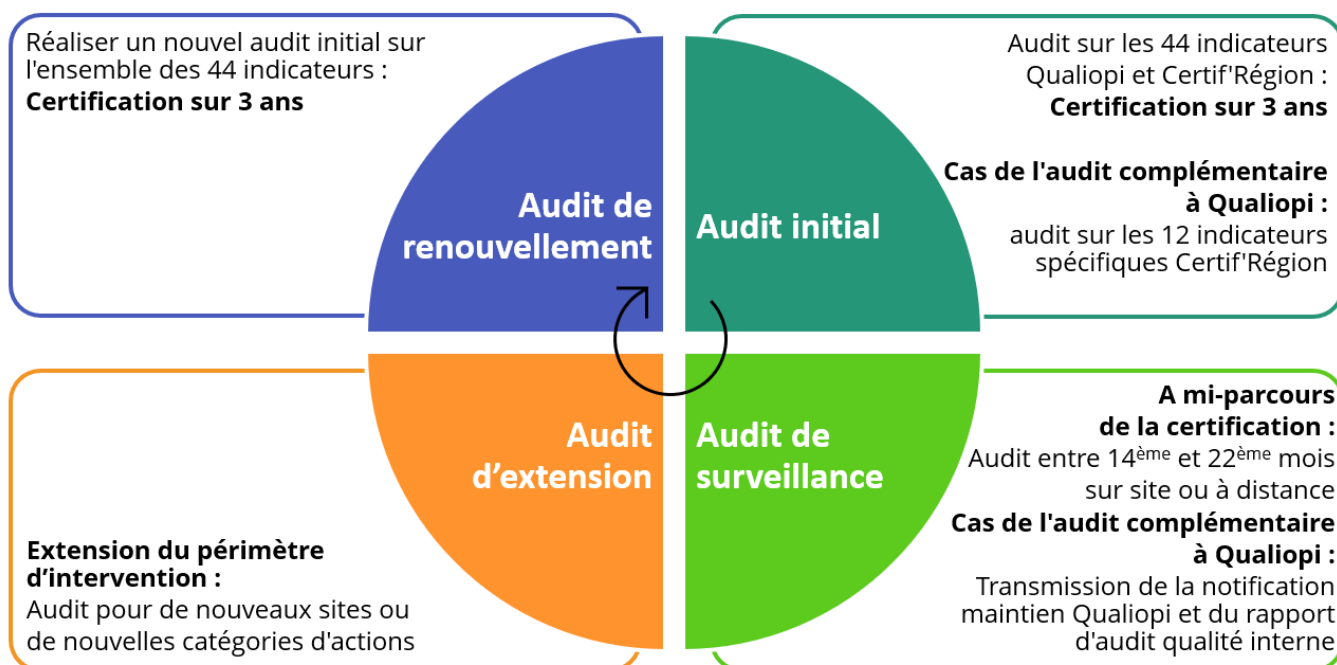
Le [catalogue](#) se compose d'animations récurrentes mises en place suite à appel d'offres annuel et d'animations complémentaires en cours d'année.

Les animations sont gratuites ; l'inscription se fait au plus tard 24h avant.

Toutes les animations concernant la qualité et le label Certif'Région sont **accessibles en replay sur la page dédiée** : supports et enregistrements sur les [page Certif'Région](#) et/ou [page Référents handicap](#).

Pour tout détail, vous pouvez contacter le pôle Animations sur animations@cariforefoccitanie.fr

Partie 2. De la labellisation initiale à son renouvellement



2.1. La labellisation initiale

Le candidat dépose un dossier de candidature, sur la plateforme Certif'Région, en s'assurant de respecter les prérequis (voir partie 1).

La durée de l'audit est proposée par l'auditeur habilité et choisi par le candidat. Elle est validée par le Comité instructeur.

La durée **est calculée en tenant compte du chiffre d'affaires relatif à l'activité du prestataire de formation, aux catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être labellisé et au nombre de sites.**

Elle s'appuie sur le barème indiqué :

- Dans l'article 4 de l'Arrêté du 6 juin 2019 « Relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D.6316-1-1 du code du travail ».
- Dans l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation ; définissant notamment le « nouvel entrant » :
 - o Est considéré comme nouvel entrant, un prestataire d'actions concourant au développement des compétences dans sa première année d'activité, ou débutant une nouvelle catégorie d'actions. Pour cette situation, les indicateurs 2,3,11,14,19,22,24,25,26 et 32 de Qualiopi feront l'objet de modalités d'audit adaptées. Ainsi, la mise en œuvre effective de ces indicateurs sera vérifiée lors de l'audit de surveillance.
- Dans le décret du 28 décembre 2023 portant sur le CPF et les bilans de compétences, les modalités de la sous-traitance sont précisées et indiquées dans le Guide de Lecture Qualiopi

L'auditeur habilité Certif'Région rend un rapport d'audit 10 jours avant le Comité avec un avis de labellisation *selon les modalités présentées en 1.3.*

Les partenaires du label, membres de l'Instance de labellisation, délibèrent et décident de l'attribution ou du rejet de la demande de certification qualité en Comité de labellisation.

A l'issue du Comité de labellisation, l'organisme candidat sera notifié de l'attribution ou du rejet du label Certif'Région et inscrit sur la liste nationale des organismes certifiés Qualiopi. La labellisation se concrétise en 2 temps :

Le jour du Comité de labellisation :

- ✓ Par un mail annonçant la décision d'attribution ou de rejet du label à l'organisme candidat

Dans un délai d'un mois suivant le Comité de labellisation :

- ✓ Par la délivrance d'un **courrier de notification accompagné du certificat** pour le(s) label(s) Qualiopi et Certif'Région. Conformément au règlement du label, le certificat mentionnera : raison sociale, numéro SIREN, NDA, coordonnées du(des) site(s), catégories d'actions, date de début et de fin de validité.

Conformément à l'arrêté du 31 Mai 2023, le certificat doit être affiché dans les locaux et sur le site internet de l'organisme candidat. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur qui en fait la demande.

- ✓ L'organisme candidat recevra également **la charte d'usage des 2 marques Qualiopi et Certif'Région pour l'utilisation des logos**. Cette charte, datée et signée par le représentant légal de l'organisme labellisé, est retournée à la Région par la boîte qualite_certifregion@laregion.fr et les logos seront transmis. Il pourra alors apposer les logos sur ses documents de communication et site Internet.

Les marques Qualiopi et Certif'Région peuvent être associées au logo de l'opérateur de formation dans le respect des chartes graphiques sur :

- Les documents imprimés (catalogues, affiches, brochures...)
- Les documents de présentation (diaporamas...)
- Les vecteurs de communication en ligne (sites internet...)
- **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

Le label obtenu avant le 1^{er} janvier 2021 est délivré pour une durée de 4 ans. Les labels obtenus après cette date sont valables pour une durée de 3 ans à partir de la date de notification. Le rapport d'audit définitif est adressé à l'organisme après décision de labellisation, par l'auditeur.

L'attribution du label Qualiopi/Certif'Région assure **l'inscription de l'opérateur de formation sur la liste nationale des organismes certifiés Qualiopi** par l'Instance de Labellisation Certif'Région.

La suite du cycle comprend l'audit de surveillance et, le cas échéant, l'audit d'extension. Vous trouverez modalités d'accès et de réalisation dans une fiche détaillée disponible dans la rubrique « **Documents en téléchargement** » en bas de la [page Certif'Région](#) du site internet du Carif-Oref Occitanie.

2.2. Le traitement des non-conformités

Il existe deux types de non-conformités :

1. **Non-conformité mineure (NCm)** : Non satisfaction d'un indicateur ne compromettant pas directement le respect du critère associé. L'écart ne compromet pas l'efficacité de la démarche qualité Certif'Région, l'organisation pédagogique et le système qualité ;
2. **Non-conformité majeure (NCM)** : Non satisfaction d'un indicateur compromettant la qualité globale de la démarche qualité Certif'Région. L'écart impacte la démarche qualité Certif'Région, l'organisation pédagogique ou le système qualité

Le traitement des non-conformités, mineures ou majeures relevées lors de l'audit :

1. **En cas de non-conformités mineures**, un plan d'actions correctives est proposé par l'organisme candidat puis validé par l'auditeur dans le mois suivant la notification des non-conformités. Le rapport d'audit est alors présenté en Comité de labellisation.
La mise en œuvre des actions correctives est à réaliser par l'organisme de formation dans les 6 mois.
L'auditeur procède à la levée des non-conformités mineures au plus tard à l'audit suivant.
Si la non-conformité n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure.
A noter que **l'existence d'au moins 5 non-conformités mineures, constitue une non-conformité majeure** vérifiée par l'auditeur.
2. **En cas de non-conformités majeures**, un plan d'actions correctives est proposé par l'organisme candidat puis validé par l'auditeur dans le mois suivant la notification des non-conformités.
Un audit complémentaire de levée des non-conformités, à la charge de l'organisme candidat est réalisé dans un délai de 3 mois maximum suivant la notification des non-conformités. Cet audit permet à l'auditeur habilité Certif'Région de vérifier la mise en œuvre effective des actions correctives. Le rapport d'audit est alors présenté en Comité de labellisation
3. **Au-delà de 10 non-conformités majeures**, l'avis de l'auditeur est défavorable et la demande de labellisation rejetée par le Comité de labellisation.

2.3. Le renouvellement

La période idéale pour vous lancer dans l'audit de renouvellement se situe 6 mois avant l'échéance de votre label.

- > Vous pouvez accéder à votre certificat qualité et vérifier la date de fin de validité en vous rendant sur la plateforme en ligne Certif'Région.

L'audit de renouvellement est réalisé conformément au déroulement d'un audit initial, en vérifiant le cas échéant, la mise en œuvre des actions correctives relevées au moment de l'audit de surveillance.

- > Retrouvez l'ensemble des informations sur la **Fiche – Audit de renouvellement** disponible en ligne dans la rubrique « **Documents en téléchargement** » en bas de la [page Certif'Région](#) du site internet du Carif-Oref Occitanie.

2.4. Les procédures de suspension, retrait, abandon du label, signalement, recours

Plusieurs procédures peuvent être déclenchées par l'opérateur de formation, l'auditeur ou le Comité de labellisation en cas de dysfonctionnements constatés.

1. La décision de suspension provisoire du label

Lorsqu'un opérateur de formation, candidat au label, ou au maintien du label, n'est **pas en capacité de mettre en œuvre les actions correctives prévues au plan** validé par l'auditeur :

- Le Comité de labellisation peut décider la suspension provisoire du label. L'opérateur de formation est informé par courrier motivé
- L'opérateur de formation et l'auditeur ont 3 mois pour présenter un rapport d'audit complémentaire conforme au Comité de labellisation et obtenir la levée de la suspension

2. Les cas de retrait ou d'abandon du label

Le retrait du label peut être décidé par le Comité de labellisation en cas de non-respect des exigences du label et/ou de la procédure de labellisation :

- Manquements graves pour **non-respect des obligations légales** afférentes aux organismes de formation (Livre III du code du travail Art.L63311-1 à L6363-2)
- Manquements dans l'**usage des logos** Qualiopi et Certif'Région
- Manquements à l'**engagement de paiement des frais de labellisation**

L'opérateur décide d'abandonner le label Certif'Région : la procédure de transfert du dossier vers le nouvel organisme certificateur et de retrait du label est assurée par l'Instance de Labellisation.

3. Le déclenchement et traitement du signalement

Le signalement correspond à l'action d'alerte relative à la labellisation Certif'Région

Le signalement portera sur des manquements graves à la procédure de labellisation et aux non-respects des obligations légales de la formation professionnelle, et le non-respect des exigences Qualité Certif'Région

Le signalement peut être **déclenché par un opérateur de formation, un auditeur, un financeur de formation** (après un contrôle par exemple -cf : Décret du 28/12/2023).

Pour établir un signalement, un formulaire type est disponible sur le site internet du Carif-Oref Occitanie et à retourner à l'Instance de Labellisation : qualite_certifregion@laregion.fr pour transmission au Comité de labellisation.

Tout signalement portant sur le non-respect des exigences Qualité Certif'Région par un opérateur de formation labellisé Certif'Région, est enregistré et traité en Comité de labellisation.

En fonction du niveau de gravité du signalement, l'Instance de labellisation Certif'Région peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente d'un audit complémentaire de vérification de la conformité de l'organisme au référentiel ou de retirer le label.

4. Le recours

L'opérateur de formation peut faire appel d'une décision de suspension ou de retrait du label prise par le Comité de labellisation.

L'opérateur de formation sollicite par mail le Comité de recours en envoyant sa réclamation à l'adresse : qualite_certifregion@laregion.fr.

Le Comité de recours se réunit pour examiner les éléments transmis par l'opérateur de formation présentant le recours et décide d'accorder ou de rejeter la demande.

En cas d'accord, l'opérateur pourra renouveler sa candidature au label.

Le Comité de recours se compose :

- ✓ D'un représentant de chacune des parties engagées dans le partenariat du label (France Travail, Agefiph, OPCOMmerce, Uniformation, Atlas, Constructys, Afdas, Ociat, Opco Santé, Opco21, Région Occitanie)
- ✓ Du chef de projet des auditeurs habilités Certif'Région (Cidéas, Maïeutika)
- ✓ D'un représentant du Carif-Oref Occitanie pour avis consultatif

Partie 3. Fiches annexes

L'ensemble des fiches d'informations attenantes à la labellisation Certif'Région sont présentées ci-dessous avec nom, date de mise à jour et résumé du contenu.

La date de mise à jour est indiquée dans le document, sur le site internet et dans le tableau ci-dessous. Elle n'est pas indiquée dans l'intitulé du document en téléchargement.

Ces fiches sont disponibles en ligne dans la rubrique « **Documents en téléchargement** » en bas de la [page Certif'Région](#) du site internet du Carif-Oref Occitanie.

Intitulés	Mise à jour	Contenu
Fiche - Audit de surveillance	Octobre 2023	Modalités et période de réalisation, préconisations, rubriques du rapport d'audit interne.
Fiche - Audit de renouvellement	Décembre 2023	Cas des organismes certifiés Qualiopi et cas des organismes labellisés Certif'Région : démarche, indicateurs, échantillonnage...
Fiche - Audit d'extension	Octobre 2023	Extension de sites, extension sur une nouvelle catégorie d'action : démarche, mono/multisite, échantillonnage...
Fiches techniques des auditeurs habilités	Décembre 2023	Identité, coordonnées, mise en œuvre de l'audit : retrouvez les informations essentielles pour contacter les auditeurs habilités à mettre en place les audits Certif'Région <ul style="list-style-type: none"> > Cidées Conseil & Formation > Maïeutika
Formation Égalité professionnelle femmes/hommes	Novembre 2023	Contexte, spécificités de la formation, exigences du label : retrouvez les informations à destination des futurs stagiaires dont la structure est candidate au label, mais aussi à destination des opérateurs susceptibles de délivrer cette formation.
Historique des modifications	Septembre 2024	Dates, contenus : Pour chaque Comité de pilotage, les évolutions sont spécifiées, tant sur les modalités d'attribution que sur les intitulés d'indicateur. Les modifications réglementaires sont également signalées
Formulaire de signalement	Mars 2024	Pour signaler des manquements à la procédure de labellisation ou aux obligations légales de la formation professionnelle.
Fiche Responsabilité Sociétale des Entreprises/des Organisations	Septembre 2024	<i>En 2025, le label qualité Certif'Région intègre un nouvel engagement : la démarche RSE/RSO. La fiche propose une définition de la RSE/RSO, les attendus de l'instance de labellisation pour qualifier l'opérateur de formation et des ressources.</i>

