

Guide de labellisation APP

Conditions et modalités d'audit associés au cahier des charges du label APP

Atelier de Pédagogie Personnalisée



SOMMAIRE

Partie 1	3
Les éléments de contexte relatifs au label APP	3
A. L'offre de labellisation APP et « APP – Qualiopi »	3
B. Modalités d'intégration/demande pour l'obtention du label APP	3
C. Les acteurs de la mise en œuvre de la labellisation et du suivi du label APP	4
D. Les documents de référence du processus de labellisation.....	5
Partie 2	7
Le processus de labellisation d'un organisme	7
A. Les étapes de la labellisation	7
B. Les formulaires et documents pour la constitution du dossier	8
C. Détail des étapes de la labellisation initiale	8
D. Processus de suivi et de renouvellement	11
E. Durée d'audit	12
F. Cas des organismes multi-sites.	13
G. Gestion des constats d'audit.....	14
H. Extension du label	17
I. Procédure de médiation - retrait du label	17

Partie 1

Les éléments de contexte relatifs au label APP

Le label pédagogique APP, reconnu depuis plus de 35 ans, **s'adresse aux organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences**. Il permet de faire certifier la qualité de ses actions tout en augmentant la visibilité d'une expertise pédagogique fondée sur la personnalisation de la formation et l'accompagnement de l'apprenant.

Le label APP correspond à une marque et un cahier des charges déposés auprès de l'INPI. Le label est propriété de l'APapp et attribué suivant des critères définis et exposés dans le Cahier des charges du label APP.

L'APapp – Association pour la Promotion du label APP – assure les évolutions du cahier des charges APP et la gestion de sa marque. L'APapp a mis en place un dispositif de labellisation transparent et rigoureux.

Depuis 2020, il est possible d'obtenir la certification Qualiopi à travers la labellisation APP en passant par une procédure d'audit unique.

Qualiopi, c'est la certification nationale qualité visant à attester, sur la base d'un référentiel national unique, la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions de développement des compétences. Elle est obligatoire depuis le 1er janvier 2022 pour accéder aux financements sur les fonds publics ou mutualisés.

A. Les offres de labellisation APP

L'APapp propose ainsi deux offres de labellisation :

Une offre simple « Label APP »

L'audit se concentre sur les critères relatifs au label APP. Le cahier des charges isole sous forme d'encadrés des indicateurs Qualiopi qui ne relèvent pas d'éléments intrinsèques à la démarche APP, par conséquent non observés dans cette offre. **La démarche de certification Qualiopi de l'organisme se fait indépendamment de sa labellisation APP.**

Une offre double « Label APP et certification Qualiopi »

L'APapp est reconnue « instance de labellisation » par France Compétences et peut à ce titre délivrer la certification Qualiopi à travers le label APP pour les catégories d'actions suivante :

- Les actions de formation ;
- Les bilans de compétences ;
- Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience,
- Les actions de formation par apprentissage.

Pour prétendre à cette double labellisation, la totalité des actions concourant au développement des compétences de l'organisme candidat doit être comprise dans le périmètre de l'audit.

B. Demander l'obtention du label APP

Les organismes pouvant demander le label APP

Organismes de formation fonctionnant en centre, ils peuvent être de tout statuts juridiques et se distinguent par la volonté de mettre en œuvre la démarche APP. Ils s'engagent à assurer les conditions matérielles ainsi que les moyens humains, techniques et pédagogiques permettant de répondre aux besoins de formation du public accueilli, conformément aux fondamentaux de la démarche APP.

Il existe une condition à remplir pour pouvoir candidater au label APP. L'organisme doit proposer au sein de son offre de formation, un accompagnement au développement des compétences socles. Ce prérequis garantit que l'organisme est en mesure d'accompagner un public diversifié incluant les personnes peu qualifiées et les plus vulnérables sur le marché du travail. Cet engagement correspond aux valeurs du réseau APP, engagé depuis sa création pour l'accès de tous aux savoirs et aux compétences.

Au-delà de cet accompagnement, toutes les actions concourant au développement des compétences qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle peuvent être labellisés APP.

L'organisme définit le périmètre de sa labellisation lors de sa candidature initiale puis lors de chaque renouvellement du label APP.

L'attribution du label :

La Commission nationale de labellisation APP (CNL) propose la labellisation de l'organisme candidat, la refuse ou met en suspens sa décision après examen d'un rapport d'audit. La décision finale d'attribution ou de retrait du label est du ressort de la présidence de l'APapp, sur avis de la CNL.

L'audit de labellisation concilie une évaluation sur pièces et un audit sur site réalisé par un évaluateur mandaté par Afnor Certification.

L'organisme qui souhaite obtenir le label APP doit suivre le processus de labellisation tel que décrit au dans la seconde partie du présent guide.

C. Les acteurs de la labellisation APP

Le dispositif de labellisation repose sur l'articulation de trois acteurs : l'APapp, instance de certification, la Commission nationale de labellisation, instance de contrôle et de consultation, et Afnor Certification, en charge de l'évaluation sur site.

L'APapp responsable de la gestion du label APP

L'APapp est propriétaire du label APP. Elle a la responsabilité du maintien de la légitimité et de la qualité du label APP.

L'APapp détermine, avec l'appui d'Afnor Certification et de la Commission nationale de labellisation (CNL), les modalités de labellisation. Elle s'assure de la mise en œuvre et du bon déroulement du processus de labellisation.

L'attribution initiale, le retrait, ou le renouvellement du label est une décision de l'APapp sur vote de la CNL, l'attribution officielle du label via une attestation de labellisation relevant des compétences de la présidence de l'APapp.

C'est l'APapp qui reçoit les dossiers de candidature au label APP. Chaque dossier est transmis au Bureau de l'APapp (composé de dix représentants du réseau APP) qui vérifie la recevabilité de la candidature.

La Commission nationale de labellisation, l'instance garante de l'attribution du label

La Commission nationale de labellisation (CNL) est instituée dans les statuts de l'APapp. Elle est l'instance garante de l'attribution du label pour une durée de trois ans. Elle intervient à toutes les étapes du cycle de labellisation : audit initial, évaluation intermédiaire et audit de renouvellement.

La CNL prend ses décisions sur la base des conclusions d'audits réalisés par Afnor Certification lors des procédures de labellisation initiale et de renouvellement à trois ans ainsi que des éléments fournis par l'organisme de formation et l'APapp lors de la procédure d'évaluation intermédiaire.

La CNL étudie puis émet un avis motivé sur chaque rapport qui lui est soumis pour analyse au regard de la conformité au cahier des charges national APP. La CNL peut solliciter auprès du secrétariat de la commission, assuré par les salariés de l'APapp, le recueil d'études ou d'éléments complémentaires pour un nouvel examen du dossier.

La CNL est composée de trois collèges qui réunissent respectivement des représentants du monde de l'éducation et de la formation, des personnalités qualifiées reconnues pour leur expertise et des représentants des APP eux-mêmes. Elle se compose *a minima* de dix-huit membres. La diversité de sa composition permet une analyse éclairée de l'activité de l'organisme candidat pour évaluer la mise en œuvre de la démarche APP. La présidence de l'APapp, ou par délégation sa direction, préside la CNL.

La CNL assure également un rôle de suivi du label qui a pour objectif d'administrer le dispositif de labellisation, d'assurer son évolution stratégique et de maintenir sa pertinence et sa reconnaissance.

Afnor Certification en charge de l'évaluation

Depuis 2010, l'APapp fait le choix de travailler avec Afnor Certification pour garantir l'impartialité de l'évaluation des sites par des professionnels indépendants et spécialistes de l'audit.

Afnor Certification mandate des évaluateurs pour effectuer les évaluations sur site des audits initiaux et de renouvellement à 3 ans. Les conclusions de l'audit sont transmises à l'APapp puis à la CNL via un rapport d'évaluation.

Les évaluateurs identifiés par Afnor Certification pour effectuer ces audits sont formés aux spécificités du label APP. Des rencontres sont régulièrement organisées avec Afnor Certification et l'APapp afin d'échanger, de répondre aux questionnements des auditeurs et de faire évoluer le cas échéant les modalités d'audit afin d'en garantir la qualité.

Afnor Certification apporte également son expertise en matière de conception d'outils d'évaluation et participe à l'ingénierie de la procédure d'évaluation du label APP.

D. Les documents de référence du processus de labellisation

Le dispositif du label APP repose sur trois documents de référence :

- Le cahier des charges national APP,
- La grille de lecture et d'évaluation du cahier des charges,
- Le présent guide de labellisation APP.

Le cahier des charges national APP

Le cahier des charges est le document de référence pour la mise en œuvre de la démarche APP.

Il détaille les sept principes fondamentaux qui définissent la pédagogie APP, ses modalités et procédures, les moyens techniques et matériels à mettre en œuvre, ainsi que ses valeurs :

- 1) La personnalisation de la formation
- 2) L'accompagnement de l'apprenant-e
- 3) La diversité des publics accueillis en flux
- 4) L'accès de tous aux compétences
- 5) Un environnement favorable aux apprentissages
- 6) L'ancrage territorial
- 7) Le fonctionnement en réseau à dimension régionale et nationale

Ces sept fondamentaux sont complétés par des obligations associées au pilotage et à la coordination de l'activité APP, à la démarche de contrôle qualité et de recueil des appréciations, ainsi qu'à la mobilisation

et le développement des compétences de l'équipe pédagogique.

La grille de lecture

Le **Cahier des charges APP** est décliné dans une **grille de lecture** comportant **80 indicateurs qualité et 3 indicateurs de respect des obligations liées au label APP**. Cette grille de lecture permet la déclinaison précise du cahier des charges et fournit une description du niveau de mise en œuvre attendu pour chaque indicateur ainsi que des documents de référence, enregistrements, éléments de démonstrations et d'appréciation.

Dans le cadre du processus de labellisation, sur ces 80 indicateurs APP :

- 52 indicateurs sont examinés dans le cadre de la labellisation « simple » APP (sans Qualiopi).
- 12 indicateurs commun Qualiopi viennent se joindre à la « double » labellisation APP et Qualiopi. Et, en fonction du périmètre, peuvent également s'ajouter : 9 indicateurs Qualiopi spécifiques Apprentissage ; 5 indicateurs Qualiopi spécifiques VAE ; 2 indicateurs Qualiopi spécifiques CBC.

Cette grille est à la disposition de tout organisme de formation souhaitant évaluer sa conformité aux indicateurs du label APP et préparer s'il le souhaite sa labellisation.

Pour les auditeurs Afnor Certification, la grille des indicateurs tient lieu de grille d'évaluation et génère le rapport d'audit destiné à l'examen par la CNL.

Le Guide de la labellisation APP

Ce guide de labellisation est un outil destiné aux organismes candidats à la labellisation. Ce document contient tous les éléments permettant à l'organisme de formation de procéder à la demande de labellisation APP et de renouveler la demande de labellisation à la fin de la validité du label (trois ans).

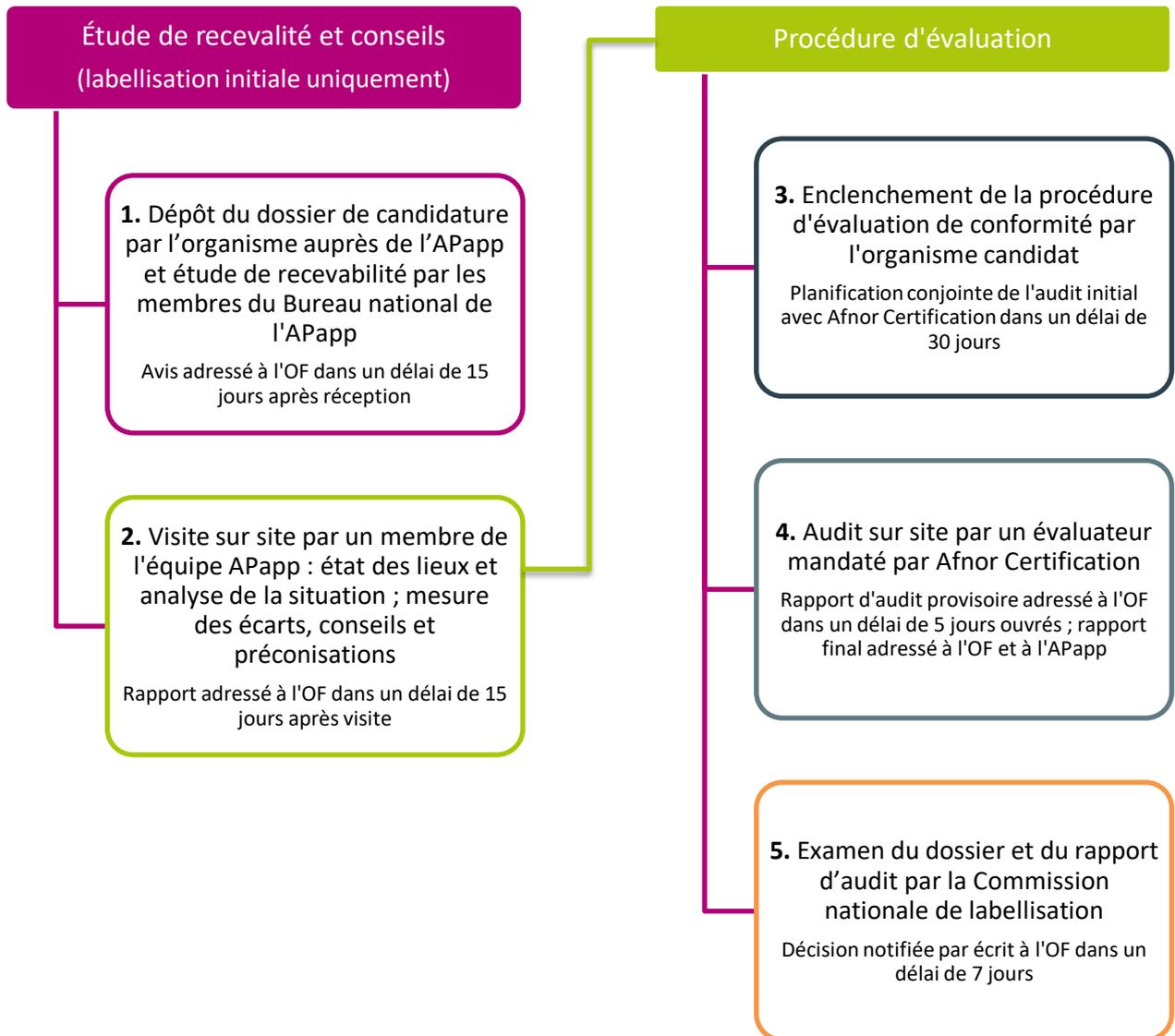
Le guide détaille les étapes de la labellisation et les modalités d'évaluation et de contrôle de l'audit initial, intermédiaire et de renouvellement.

Partie 2

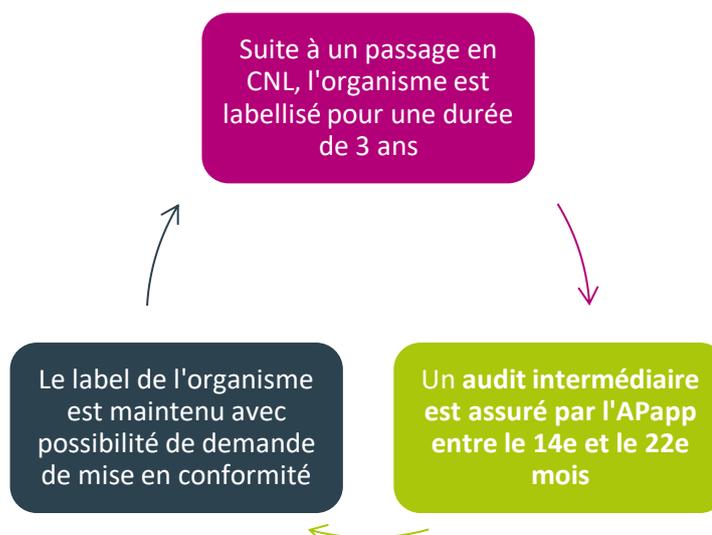
Le processus de labellisation d'un organisme

A. Les étapes de la labellisation APP

Phase de labellisation



Processus de suivi et de renouvellement



B. Les formulaires et documents pour la constitution du dossier

Trois documents sont à remplir pour candidater au label APP :

- Le dossier de candidature au label APP
- La lettre d'engagement permettant d'officialiser la demande de candidature
- Le formulaire de demande d'organisation de l'audit (une fois la candidature officialisée)

Ces documents à renseigner pour candidater au label APP sont disponibles en ligne sur le site de l'APapp : <https://www.app-reseau.eu/rejoindre-le-reseau/article/rejoindre-le-reseau-app>.

C. Détail des étapes de la labellisation initiale

1. Candidature de l'organisme et étude de recevabilité

Le dossier de candidature de l'organisme de formation doit être complété avec des éléments de preuve sur le respect des prérequis suivants :

- Avoir trois années d'activités ;
- Avoir des fonctions pérennes de coordination pédagogique et de formateur ;
- Proposer une offre de formation au développement des compétences socles afin d'être en mesure d'accompagner un public diversifié incluant les personnes peu qualifiées et les plus vulnérables ;
- Justifier d'un fort ancrage territorial en connaissant son territoire et en travaillant avec un réseau local de partenaires de toute nature : prescripteurs, financeurs, élus, entreprises, associations...

À réception de ces documents, le Bureau national de l'APapp réalise une étude de recevabilité sur le respect des prérequis et en informe l'organisme candidat dans un délai de quinze jours.

Cette instruction par le Bureau a pour objectif de vérifier que le dossier est dûment rempli et complété et notamment que le candidat s'est engagé à mettre en œuvre la démarche APP et les obligations associées.

2. Visite de faisabilité sur site

Une fois la recevabilité actée et en amont de l'évaluation, l'APapp contacte l'organisme candidat pour organiser une visite sur site afin d'envisager la faisabilité du projet et de conseiller au mieux l'organisme dans la mise en œuvre de la démarche APP.

Cette visite est exclue de la procédure d'évaluation. Il s'agit de réaliser un état des lieux de la situation de l'organisme et d'échanger avec la direction et l'équipe pédagogique. Cette visite est l'occasion d'insister sur le respect des exigences qualité et pédagogiques, de mesurer les écarts et d'émettre des conseils et des préconisations par le biais d'un rapport et de documents d'appui.

Cet accompagnement est facturé 800€ HT par l'APapp (+ frais de déplacements).

3. Enclenchement de la procédure d'évaluation par l'organisme candidat

Une fois la visite de faisabilité effectuée et lorsque l'organisme candidat se sent prêt, il peut formuler une demande d'évaluation auprès de l'APapp **via le formulaire de demande d'organisation de l'audit.**

L'APapp rédige un devis sur lequel sont annoncés la durée et les modalités de l'audit et prend contact avec Afnor Certification pour une mise en relation dans un délai maximal de 30 jours.

Afnor Certification prend directement contact avec l'organisme candidat pour convenir d'une date d'audit. Une notification d'audit est transmise par Afnor Certification à l'organisme.

4. Procédure d'évaluation sur site - audit initial

L'évaluation de conformité se fait sur site en référence au label APP et à son cahier des charges et dans le cadre d'une procédure d'audit rigoureuse et structurée.

L'audit sur site est réalisé par un évaluateur qualifié par Afnor Certification choisi en fonction de son expérience du secteur d'activité et formé spécifiquement à l'évaluation du cahier des charges APP.

L'audit est défini comme un processus méthodique et indépendant, il permet d'obtenir des preuves tangibles et d'évaluer de manière objective dans quelle mesure les indicateurs APP sont satisfaits.

L'organisme candidat s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au cahier des charges APP et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité.

L'évaluateur Afnor Certification en charge de l'audit sur site indique la conformité ou non-conformité de chaque indicateur et donne une appréciation sur la mise en œuvre du fondamental dans sa globalité en relevant les points forts, les pistes de progrès et les points sensibles associés.

- **Préparation de la mission :** L'audit nécessite que l'évaluateur Afnor Certification collecte auprès de l'organisme candidat des documents concernant son activité. L'organisme candidat communique notamment **son projet de développement annuel** ainsi qu'**un extrait des statistiques APP** (procédure de renouvellement).
- **Plan de l'évaluation :** L'évaluateur établit le plan d'audit prévisionnel après consultation des documents transmis par l'organisme candidat. Ce document est communiqué à l'organisme candidat au moins 15 jours avant le début de l'évaluation. Ce document permet à l'organisme candidat de prévoir la présence à leur poste des personnes rencontrées par l'évaluateur lors de son passage. L'organisme candidat complète le plan en indiquant les principaux interlocuteurs. Lors de l'évaluation et s'il le juge utile, l'évaluateur peut questionner des personnels de l'organisme candidat non-identifiés sur le plan ainsi que des apprenants.
- **Déroulement de l'évaluation :**

- Réunion d'ouverture : Elle a pour but de permettre une présentation réciproque des différents intervenants, de présenter les objectifs de l'audit et les recommandations pour le bon déroulement de l'évaluation. Le plan d'évaluation, éventuellement modifié à la demande de l'organisme candidat, en accord avec l'évaluateur, sert de support pour présenter le déroulement de journée.
- Évaluation terrain : Les méthodes d'audit sont définies par l'évaluateur pour chacun des indicateurs d'évaluation à l'aide des méthodes suivantes :
 - Entretien avec l'équipe de l'organisme candidat afin de s'assurer que les exigences du label sont connues et comprises des personnes concernées ;
 - Contrôle visuel, constat attestant de la présentation de documents ou de n'importe quel autre élément permettant de valider la conformité d'un indicateur ;
 - S'il le souhaite, l'évaluateur peut également s'entretenir avec le public accueilli.

L'évaluateur signale à l'organisme candidat les constatations en temps réel afin de clarifier d'éventuelles ambiguïtés et de faciliter la réunion de clôture. Le candidat dispose ainsi d'un délai de réflexion pour proposer de possibles corrections ou documents complémentaires.
- Réunion de clôture : En présence des différents intervenants, elle est organisée pour :
 - Présenter les conclusions de l'audit : non-conformités mineures ou majeures, points forts, pistes de progrès et points sensibles relevés par l'auditeur,
 - Indiquer l'avis formulé par l'évaluateur qui sera envoyé à la CNL,
 - Rappeler à l'organisme candidat les phases suivantes de l'évaluation (transmission du rapport et prise de décision par la Commission nationale de labellisation),
 - Enregistrer, s'il y a lieu, toute opinion divergente entre l'évaluateur et l'organisme candidat relative aux conclusions. Cet enregistrement est établi par l'organisme candidat d'une part et par l'évaluateur d'autre part sur la fiche « réunion de clôture ».
- **Rapport d'audit** : À l'issue de l'audit, l'évaluateur élabore le rapport d'audit provisoire et transmet ce document à l'organisme candidat dans un délai de cinq jours ouvrés. Il remet à l'organisme s'il y a lieu des fiches d'écarts (cf. annexe 1) appelant une réponse de l'organisme dans un délai de cinq jours ouvrés. Après ces échanges l'évaluateur envoie le rapport final à l'organisme candidat concerné ainsi qu'à l'APapp.

5. Prise de décision

La Commission nationale de labellisation (CNL) examine les rapports d'audit transmis par l'APapp. Elle émet un avis motivé sur les rapports d'audit qui lui sont soumis pour analyse au regard de la conformité au Cahier des charges national APP.

Les rapports d'audits sont générés à partir de la grille d'évaluation des auditeurs Afnor Certification et une synthèse est transmise aux membres de la Commission. La grille complète peut être consultée dans son détail sur demande en cours de réunion de la Commission.

La Commission tient compte pour la rédaction de son avis des recommandations mentionnées sur le rapport d'audit.

Des informations complémentaires peuvent être fournies aux membres de la CNL par l'APapp, telles que des données issues du dossier de candidature de l'organisme de formation. Ces informations permettent en particulier aux membres de la CNL de bien appréhender le périmètre APP de l'organisme de formation (offre de services, domaine de formation, diversité des publics, sites, etc.).

La CNL peut demander à l'APapp des études ou éléments complémentaires pour un nouvel examen de la candidature.

La présidence de l'APapp (ou par délégation la direction), préside la CNL. La décision d'attribution, de suspension ou de retrait du label est du ressort de la présidence de la CNL, sur avis de ses membres. Les avis sont arrêtés par consensus. Faute de consensus, il est procédé à un vote. Les décisions et les avis de la commission sont adoptés à la majorité absolue des présents et représentés. En cas d'égalité des voix, il est procédé à autant de votes qu'il est nécessaire afin d'obtenir une majorité simple. Les salariés de l'APapp présents en CNL n'ont qu'une voix consultative et non délibérative.

La décision de la CNL est notifiée par écrit à l'organisme dans un délai de sept jours après la tenue de la CNL. Dans le cas d'une décision positive une attestation est délivrée par l'APapp.

En cas de contestation de la décision par l'organisme, celui-ci peut adresser un courrier à l'APapp qui a obligation d'examiner la demande et d'y répondre dans un délai de 30 jours.

Chaque cycle de labellisation a une durée de trois ans. Une évaluation intermédiaire a lieu entre le 14^e et le 22^e mois suivant la labellisation, sur la base d'un autodiagnostic de l'organisme de formation et d'un dossier de preuves.

D. Processus de suivi et de renouvellement

Audit intermédiaire

Le cycle de labellisation APP est complétée par un audit intermédiaire systématique entre deux labellisations. **Celui-ci a lieu entre le 14^e et le 22^e mois suivant la date de labellisation.**

L'audit intermédiaire permet de vérifier que le cahier des charges APP est toujours appliqué. Le cas échéant, l'audit intermédiaire peut donner lieu à des constats de non-conformité(s) et peut aboutir sur un maintien, à la suspension ou au retrait du label.

Cet audit intermédiaire poursuit deux objectifs :

- Permettre à l'équipe de se questionner sur ses pratiques au regard des exigences du Cahier des charges et mettre en avant les changements survenus depuis le dernier audit ;
- Fournir à l'APapp et à la CNL les informations nécessaires à l'appréciation de la conformité aux exigences du label APP, **en revenant plus précisément sur les non-conformités et les points sensibles éventuellement identifiées lors de l'audit précédent ainsi que sur les actions correctives et des mesures préventives mises en place.**

Par défaut, l'audit intermédiaire a lieu à distance, mais il peut être organisé sur site de manière exceptionnelle. Cette requalification sur site est permise par décision de la CNL suite à une analyse de risque issue de l'audit précédent (possibilité d'échantillonnage sur un ou plusieurs sites pour les organismes multisites).

Cette évaluation prend la forme d'un examen documentaire par l'APapp et d'une analyse conduite par la CNL. Au sein de l'organisme labellisé, elle se présente sous la forme de la constitution d'un dossier et d'un diagnostic interne réalisé avec l'implication de l'ensemble de l'équipe pédagogique et en s'appuyant sur les outils transmis par l'APapp.

Principe d'évaluation

À réception du dossier l'APapp procède à son examen portant sur les points suivants :

- Complétude du dossier et analyse d'éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- Pertinence et lisibilité des informations données et de l'autodiagnostic, analyse des preuves documentaires et des informations fournies relatives à des actions conduites depuis le précédent audit ;

- Mesure des actions conduites par l'organisme dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue
- Vérification des obligations associées à la labellisation.

L'examen du dossier donne donc lieu à une première analyse par l'APapp. Cet examen donne lieu à l'établissement d'un rapport transmis à la CNL.

La CNL examine les rapports transmis par l'APapp. L'ensemble des pièces fournies par l'organisme est également à sa disposition. Elle se prononce sur le maintien du label APP. Elle émet un avis motivé pouvant aboutir à une demande de mise en conformité pour laquelle un plan d'action doit être établi et communiqué à l'APapp dans un délai de cinq jours ouvrés. Les éléments prouvant la mise en conformité de l'organisme doivent être communiqués à l'APapp dans un délai de trois à six mois à compter de l'envoi de l'avis de la CNL (trois mois dès lors qu'au moins une non-conformité majeure a été relevée).

Renouvellement du label à trois ans

Quatre mois avant la fin de validité de la labellisation APP, la **demande de renouvellement du label APP** doit être transmise à l'APapp.

L'évaluation pour renouvellement du label correspond à une mission d'audit sur site selon des modalités identiques à celles de l'évaluation initiale.

E. Durée d'audit

La **durée d'audit** est calculée en fonction du périmètre de l'activité que l'organisme candidat souhaite labelliser APP.

Ce calcul se fonde sur :

- ▶ le **chiffre d'affaires de l'activité de développement des compétences** de l'organisme candidat ;
- ▶ le **nombre de sites** concernés par la labellisation ;
- ▶ **les catégories d'actions** concernées par la labellisation (art. L. 6313-1 du Code du Travail).

La durée d'audit varie également si l'organisme candidat souhaite obtenir la certification Qualiopi via le label APP.

Il est donc essentiel de bien déterminer le périmètre du label APP au moment de l'audit initial et de chaque renouvellement.

Durée d'audit offre simple « Label APP »

La procédure d'audit APP se fait sur la base du Cahier des charges du label APP, sans tenir compte de certains indicateurs annexés à la démarche Qualiopi (encadrés en bleu).

Audit initial et renouvellement	Durée de base (périmètre actions de formation)
CA < 150 000 €	1 jour
CA ≥ 150 000€ < 750 000 €	
CA ≥ 750 000 €	
Échantillonnage de sites (OF multisites)	+ 1 jr par site échantillonné

Audit intermédiaire	Durée de base
CA < 750 000 €	0,5 jour
CA ≥ 750 000 €	
Échantillonnage de sites (OF multisites)	+ 0,5 jr par site échantillonné

Durée d'audit offre double « Label APP et certification Qualiopi »

L'audit porte sur l'ensemble du cahier des charges APP. La totalité des actions concourant au développement des compétences de l'organisme candidat doit être comprise dans le périmètre de l'audit et doit donc fonctionner globalement selon les principes APP. Aucun site de formation ne peut être exclu du périmètre.

Audit initial et renouvellement	Durée de base	Actions de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage
CA < 150 000 €	1 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0,5 jour
CA ≥ 150 000€ < 750 000 €	1 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour
CA ≥ 750 000 €	1,5 jours	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 1 jour
Échantillonnage de sites (OF multisites)	+ 0,5 jr par site échantillonné				

Audit intermédiaire	Durée de base	Actions de formation	Bilan de compétences	VAE	Apprentissage
CA < 750 000 €	0,5 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0,5 jour
CA ≥ 750 000 €	1 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 1 jour
Échantillonnage de sites (OF multisites)	+ 0,5 jr par site échantillonné				

F. Cas des organismes multi-sites.

Les modalités définies ci-après s'adressent aux organismes pour lesquels plus d'un site est concerné par le label.

L'annexe 1 du cahier des charges du label APP « *Les caractéristiques d'une antenne territoriale* » fournit aux organismes candidats au label APP une aide pour mieux définir leur statut d'organisme multi-sites (apprécier la différence entre un site de formation et une antenne).

Dans le cadre d'une labellisation multisite, l'audit se déroule en deux temps :

- audit du pilotage et de la coordination APP ;
- audit d'un échantillon de sites.

Ainsi quel que soit le type d'audit réalisé (initial, intermédiaire ou renouvellement), le pilotage et la coordination APP sont obligatoirement audités.

Concernant l'échantillonnage des sites, celui-ci diffère en fonction du type d'audit :

- audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis par l'APapp. L'échantillonnage doit être représentatif de la variété des sites (territoire, nombre d'apprenants accueillis, type d'activité ...). Dans tous les cas, l'APapp peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.
- audit de surveillance : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites *0,6, arrondi à l'entier le plus proche, choisis par l'APapp. L'échantillonnage doit dans la mesure du possible permettre l'évaluation de sites n'ayant pas été vus lors de l'audit précédent.

Dans le cadre de la labellisation double APP-Qualiopi, il est interdit d'exclure un site du périmètre de la labellisation.

G. Gestion des constats d'audit

Les **constats d'audit** sont classés en fonction de leur impact sur la qualité attendue dans le cadre du label APP : satisfaction des différentes parties prenantes, conformité des prestations, respect des obligations et des exigences établies par la démarche APP et le système qualité.

Le cahier des charges APP définit des fondamentaux déclinés en indicateurs.

Pour chacun des indicateurs, l'évaluateur indique la conformité ou la non-conformité (mineure ou majeure) au référentiel.

L'évaluateur en charge de l'audit associe à la mise en œuvre des exigences du label un commentaire plus général en mentionnant éventuellement des points spécifiques liés à un ou plusieurs indicateurs : points sensibles, pistes de progrès ou points forts.

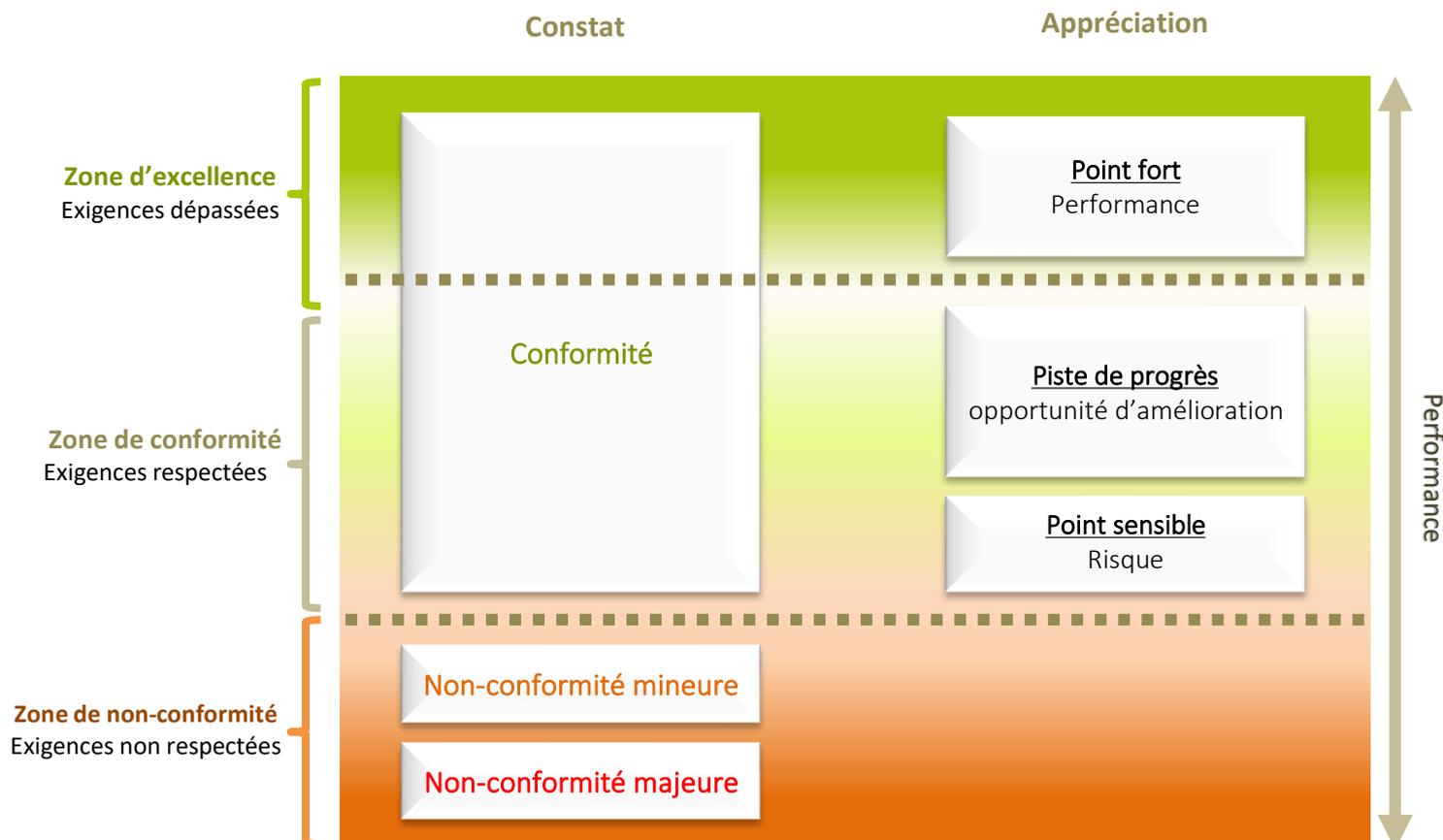
L'évaluation de la conformité des indicateurs

Non-conformité : les exigences du cahier des charges ne sont pas respectées pour un indicateur donné. Il existe deux types de non-conformité :

- **Non-conformité mineure (NC-)** : Non-satisfaction d'un indicateur ne compromettant pas directement le respect du critère associé. L'écart ne compromet pas l'efficacité de la démarche APP, l'organisation pédagogique et le système qualité. **Toutefois, si cinq non-conformités mineures ou plus sont relevées lors de l'audit, il est considéré que cette efficacité globale est à risques.** Dans ce cas, la mise en conformité se fait sur une modalité similaire à celle d'une non-conformité majeure en termes de délais associés et de possibilités de suspension et de retrait du label.
- **Non-conformité majeure (NC+)** : Non-satisfaction d'un indicateur compromettant la qualité globale de la démarche APP car impactant directement la démarche APP, l'organisation pédagogique ou le système qualité. L'absence de résolution d'une non-conformité mineure dans les délais impartis peut aboutir sur une non-conformité majeure.

Éléments d'appréciation de l'auditeur

- **Points sensibles (PS)** : Risque de non-conformité à terme associé à un ou plusieurs indicateurs, conformes au moment de l'audit ;
- **Piste de progrès (PP)** : Voie identifiée sur laquelle l'organisme peut progresser. La définition de la piste de progrès correspond à une opportunité d'amélioration ; proposition de l'évaluateur suite aux échanges réalisés pendant l'évaluation ;
- **Point fort (PF)** : Élément sur lequel l'organisme se distingue par une pratique, méthode ou technique particulièrement performante.



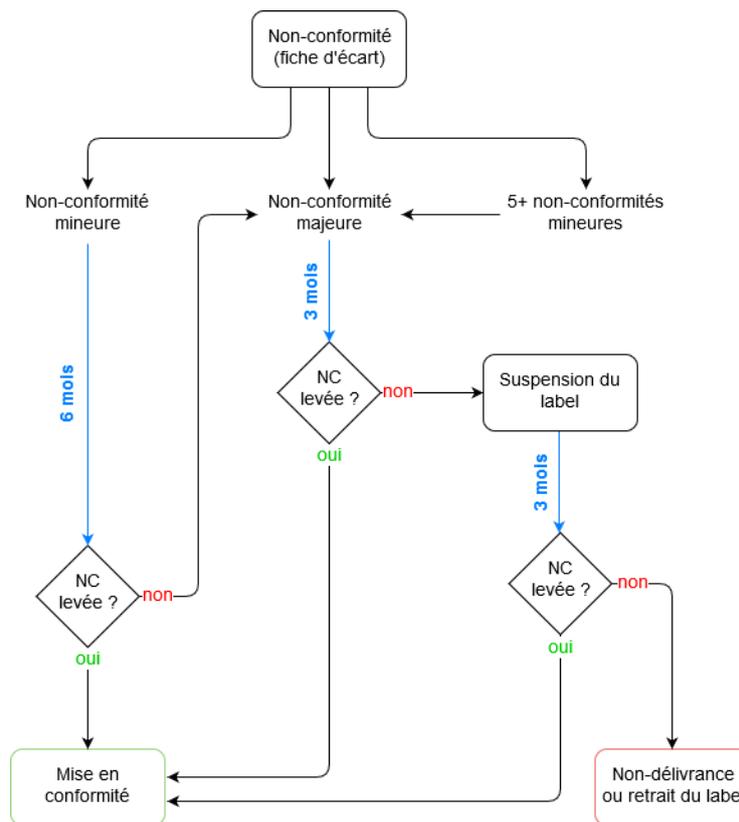
Analyse des non-conformités

- Lors de l'audit initial, le label APP ne peut être délivré tant qu'il reste une non-conformité majeure non-levée ;
- Si au moins cinq non-conformités mineures demeurent non levées à la prise de décision de la Commission nationale de labellisation (CNL), l'organisme évalué doit y répondre dans des modalités similaires à celles des non-conformités majeures ;
- Une labellisation peut être suspendue au regard de :
 - o non-conformités majeures non levées sous trois mois
 - o non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre d'actions correctives efficaces

Les délais de mise en œuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité constaté des non-conformités :

- Pour une non-conformité mineure : la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective **dans un délai de six mois**. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est réalisée par le-a chargé-e de mission labellisation et lors de l'audit suivant si nécessaire. Si la non-conformité mineure n'est pas levée au bout de six mois, elle est requalifiée en non-conformité majeure.
- Pour une non-conformité majeure : la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective **sous trois mois**. À 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 des preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non-conformités majeures. À défaut de mise en œuvre des actions correctives dans

un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée ou n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial.



Sur demande de la CNL, la vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un temps d'audit complémentaire, à distance ou sur site, dont l'organisme candidat assume la charge financière.

Cas des organismes multisites

Durant les audits, si une non-conformité, est identifiée sur un site, l'organisme candidat doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette non-conformité. Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par l'organisme candidat. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale doit démontrer à l'APapp pourquoi il limite à un site ses actions correctives.

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présentent une non-conformité majeure non relevée, la certification est suspendue ou refusée à l'ensemble de l'organisme jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

Suivi des non-conformités

Pour chaque non-conformité relevée lors d'un audit, l'évaluateur renseigne une « fiche d'écart » en indiquant s'il s'agit d'une non-conformité mineure ou majeure et en rappelant l'exigence associée à l'indicateur concerné en citant le cahier des charges du label.

Les fiches de non-conformité sont remises à l'APP avec le rapport d'audit et/ou l'avis de la CNL.

L'APP dispose d'un délai de cinq jours ouvrés pour transmettre les fiches complétées avec une analyse des causes de la non-conformité, une action corrective et une personne responsable de sa mise en œuvre.

L'auditeur évalue ensuite la pertinence de l'action et transmet le dossier à l'APapp pour préparer le passage en CNL.

H. Extension du label

L'extension du label APP concerne les organismes de formation labellisés qui souhaitent étendre la portée de leur label. L'extension peut concerner la labellisation d'un nouveau site, ou dans le cadre spécifique de la labellisation APP et Qualiopi l'ajout d'une catégorie d'actions.

L'organisme sollicite l'APapp pour organiser un audit d'extension ; cet audit peut être réalisé à tout moment du cycle de labellisation APP. En cas de décision positive, l'attestation de l'organisme est mise à jour en conséquence.

A noter que la date de validité du label reste inchangée. En effet, elle est de 3 ans et démarre à la date d'obtention du label obtenu à l'audit initial. Dans certains cas, il peut donc être plus judicieux de repasser un audit initial afin de repousser la fin de validité du label.

L'extension de site : Pour un organisme déjà multisite, réalisation de l'audit **seulement** sur le(s) nouveau(x) site(s) et réémission de l'attestation incluant l'adresse du/des nouveau(x) site(s).

L'extension de la catégorie d'action : Cet audit peut être réalisé à tout moment du cycle de labellisation conformément au déroulement d'un audit initial APP et Qualiopi dans le périmètre de l'extension (durée de base + durée supplémentaire).

Pour un organisme mono-site : un audit initial est nécessaire afin de vérifier le rôle et les responsabilités du système de pilotage APP. L'audit se réalisera sur le site central et le(s) site(s) échantillonné(s), avec émission d'une nouvelle attestation incluant l'adresse du/des nouveau(x) site(s).

I. Procédure de médiation - retrait du label

Un organisme candidat au label n'étant pas en capacité de démontrer la mise en œuvre d'un plan d'action efficace en réponse à une ou plusieurs non-conformités dans les délais impartis et après la période de suspension détaillés plus haut peut se voir retirer le label APP.

Le retrait du label peut également être décidé par la Commission de labellisation dans les cas suivants correspondant à des manquements graves à la procédure de labellisation et aux obligations associées au label :

- non-paiement des frais dus au titre de la procédure de labellisation APP ;
- renseignements falsifiés dans le formulaire de candidature ou dans n'importe quel document associé à sa candidature : dossier dématérialisé communiqué à l'APapp, document fourni lors de l'évaluation sur site, renseignements fournis lors des entretiens entre les personnels et les auditeurs lors de l'évaluation sur site, et dans tout autre document fourni à l'APapp pour le renouvellement du label ;
- manquements graves aux engagements pris dans le cadre de la labellisation ;
- non-respect des obligations légales afférentes aux organismes de formation ;
- non-respect de la saisie mensuelle des données statistiques sur l'activité de l'APP via le site internet dédié.

Lorsque l'APapp considère qu'un organisme de formation APP se trouve dans l'un des cas ci-dessus, elle notifie l'organisme par courriel avec accusé de réception. En l'absence de réponse ou de solution de la part de l'organisme dans un délai de trois mois, le retrait du label est mis à l'ordre du jour de la prochaine Commission nationale de labellisation.

Si la mise en conformité n'a pas pu être vérifiée, l'APapp suspend le label et constitue le dossier à transmettre à la Commission nationale de labellisation.

La CNL examine les documents fournis par l'APapp, et décide ou non de prononcer le retrait du label.

Lorsque l'APapp entérine l'avis de la CNL et procède au retrait du label, le centre peut à nouveau présenter sa candidature à l'issue d'un délai de trois mois.