



FICHES MÉTIERS



BRANCHE DES ORGANISMES DE FORMATION

BRANCHE DES ORGANISMES DE FORMATION

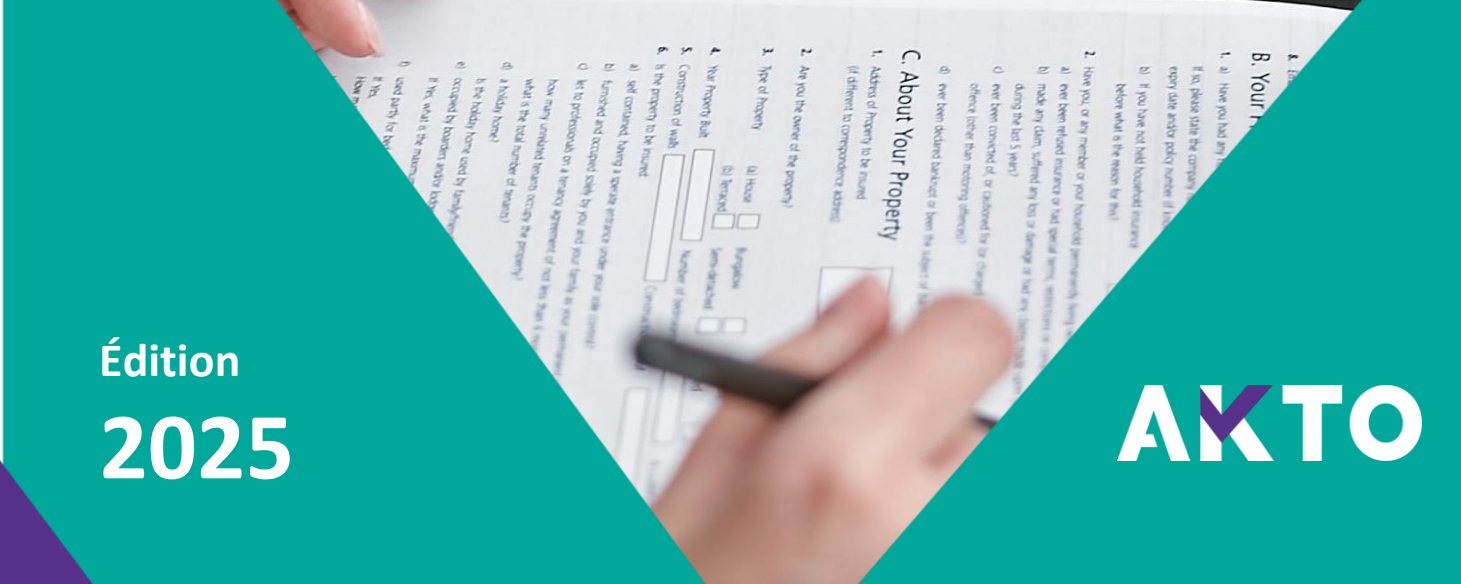
Filière Support



Métier stable à porteur



# Chargé /Chargée de la conformité et la qualité



Édition 2025

AKTO



## Informations générales

### Finalité du métier :

Le ou la chargé/e de conformité et qualité veille à ce que l'organisme de formation respecte les exigences réglementaires, normatives et les référentiels qualité (Qualiopi, ISO...). Il/elle conçoit, met en œuvre et contrôle les dispositifs qualité et conformité, tout en accompagnant les équipes dans l'amélioration continue des pratiques et la sécurisation des process. Ce métier contribue à la fiabilité, à la performance et à la réputation de l'organisme.

## Principales activités

- Elaboration, actualisation et diffusion de l'ensemble de la documentation qualité et conformité (procédures, chartes, plans d'actions ...).
- Mise en place des dispositifs de contrôle, réalisation des audits internes, identification des risques de non-conformité et proposition des actions correctives ou préventives.
- Animation de la démarche qualité, en sensibilisant, formant et accompagnant les équipes internes sur les bonnes pratiques et la culture qualité.
- Pilotage des démarches d'obtention et de maintien des certifications (Qualiopi, ISO...), préparation et coordination des audits internes et externes.
- Traitement des incidents et suivi des actions pour une amélioration continue.
- Définition, suivi et analyse des indicateurs qualité et conformité afin d'assurer un reporting régulier auprès de la direction.
- Accompagnement de l'innovation et de la transformation digitale sur les dispositifs qualité, l'automatisation des contrôles et l'intégration de nouveaux outils de gestion documentaire

\* L'estimation des effectifs est basée sur le nombre de salariés comptabilisés dans la Base tous salariés de l'INSEE (IDCC 1516), dans les Professions et catégories socioprofessionnelles (PCS-ESE) les plus proches correspondant au métier et au ROME retenu. Elle peut inclure ou exclure des salariés dont l'emploi serait classé dans une autre profession.



Branche :

Organismes de formation



Famille professionnelle :

Support



Autres appellations :

- Référent/e qualité
- Chargé/e de mission qualité
- Responsable conformité
- Responsable qualité formation
- Chef/fe de projet qualité



Typologie de métier :

Métier stable à porteur



Correspondance ROME :

H1502-H1524



Estimation des effectifs\* :

500 à 700

# Compétences

## Piloter le système qualité et conformité

*(Rome : Piloter une démarche qualité, un processus d'amélioration continue)*

- Mettre en place et faire évoluer le système de management de la qualité, en s'appuyant sur les référentiels en vigueur (Qualiopi, ISO), pour garantir la conformité des processus de l'organisme.
- Préparer et piloter les audits de certification, en organisant la collecte des preuves et la mobilisation des équipes, pour obtenir et maintenir les certifications requises.
- Définir, mettre à jour et analyser les indicateurs qualité, en collaboration avec la direction et les équipes, pour mesurer la performance du système et identifier les axes d'amélioration.

## Accompagner et mobiliser les équipes dans le domaine de la qualité et de la conformité

*(Rome : Former et développer les compétences des membres de l'équipe)*

- Former et sensibiliser les collaborateurs aux exigences qualité et conformité, pour diffuser la culture qualité dans l'organisme.
- Accompagner les équipes dans l'appropriation des procédures, en apportant conseil et expertise, pour faciliter leur mise en œuvre opérationnelle.
- Conseiller la direction sur les stratégies qualité et conformité à adopter, en apportant une expertise technique sur les exigences réglementaires, pour sécuriser les processus décisionnels.

## Contrôler la conformité et traiter les non-conformités

*(Rome : Contrôler la qualité et la conformité des process)*

- Planifier et réaliser des audits internes, en utilisant des méthodes d'audit rigoureuses, pour évaluer la conformité des pratiques aux exigences définies.
- Mettre en place des actions correctives et préventives en analysant les causes des non-conformités, en définissant les responsabilités et les échéances, pour résoudre durablement les problèmes identifiés.
- Gérer le traitement des réclamations clients, en assurant leur enregistrement et leur suivi, pour garantir la satisfaction des apprenants et des financeurs.

## Gérer et optimiser la documentation et les processus

*(Rome : Etablir les documents de contrôle de conformité, de traçabilité et de suivi qualité)*

- Mettre à jour et structurer la documentation qualité en utilisant des outils collaboratifs ou une gestion électronique des documents (GED), afin de garantir l'accessibilité, la conformité aux référentiels et la capitalisation des savoirs par l'ensemble des équipes.
- Assurer la traçabilité et l'archivage des documents qualité grâce à un système organisé (plan de classement numérique, registre des mises à jour), afin de répondre aux exigences des certificateurs et des contrôleurs.

## Assurer une veille réglementaire et normative et faire évoluer ses pratiques

*(Rome : Réaliser une veille documentaire)*

- Assurer une veille ciblée sur les évolutions réglementaires et normatives, pour anticiper les changements impactant l'activité de formation.
- Se professionnaliser en continu sur les méthodes et outils qualité, en suivant des formations et en pratiquant l'autoformation, pour maintenir un haut niveau d'expertise.

## Conditions d'exercice du métier

- **Lieux** : organismes de formation, sièges sociaux, sur sites clients, en présentiel ou à distance.
- **Types de contrats** : salarié (CDI, CDD) ou indépendant (consultant).
- **Horaires** : généralement réguliers, avec des pics d'activité lors des audits ou des certifications ; déplacements possibles
- **Environnement** : usage intensif d'outils numériques, travail transversal avec les équipes pédagogiques, administratives et direction. et relations avec les organismes extérieurs.

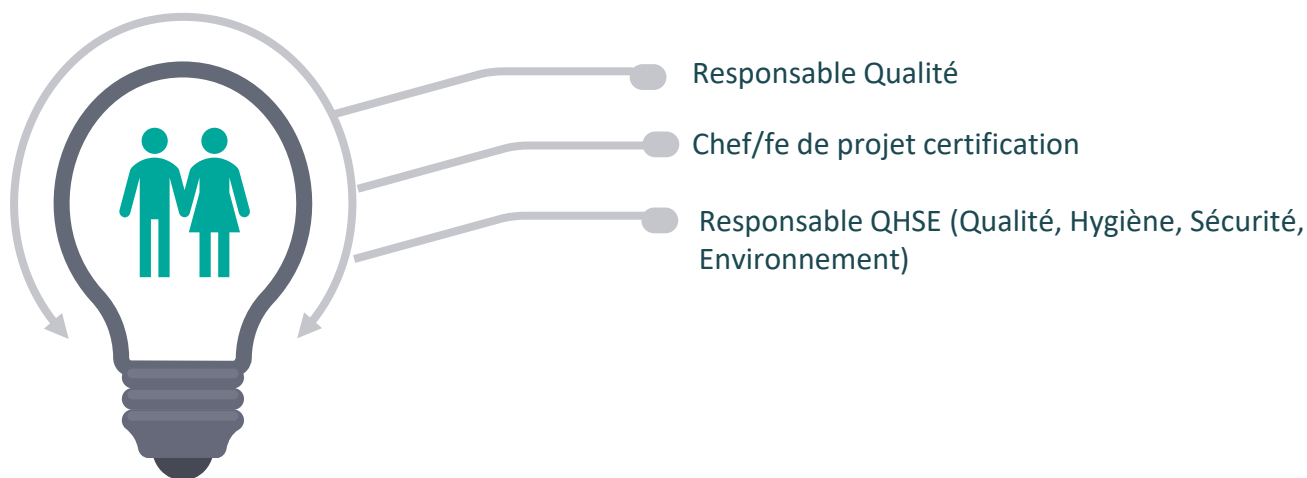
## Voies d'accès au métier

Bac+2 à Bac+5 en qualité, management, droit, ou formation professionnelle

Licence professionnelle Management de la qualité  
Master Droit et gestion de la formation professionnelle

Certifications en audit qualité / ISO

## Évolutions professionnelles



### Typologie de métier : stable à porteur



Le métier évolue vers un rôle de garant(e) transversal(e) de la conformité et de la qualité, intégrant expertise réglementaire, accompagnement au changement, maîtrise des outils digitaux et animation de la démarche qualité. Il reste stratégique et porteur dans un contexte de transformation permanente du secteur de la formation.

### Impact des mutations sur le métier



Impact fort



Impact moyen



Impact faible



#### RÉGLEMENTAIRES

La montée en puissance des exigences en matière de qualité, ainsi que le renforcement des critères de traçabilité et de conformité nécessitent une professionnalisation accrue et une veille continue pour les chargé/es de conformité et de qualité. Le rôle s'élargit aux enjeux d'inclusion et d'accessibilité.



#### TECHNOLOGIQUES

Le/la chargé/e de conformité et qualité est directement concerné/e par les évolutions technologiques et numériques touchant la gestion de son domaine. Il/elle est de plus en plus souvent en charge de la digitalisation des process qualité, de l'automatisation des contrôles, et de l'intégration d'outils d'analyse de données et de gestion documentaire.



#### ÉCONOMIQUES

Le métier de chargé/e de conformité et de qualité est fortement influencé par les enjeux économiques liés au financement de la formation professionnelle. La nécessité de sécuriser l'accès aux fonds (notamment via la certification Qualiopi), la pression croissante des financeurs sur la traçabilité et l'efficacité des dispositifs, ainsi que la lutte contre la fraude poussent les organismes à renforcer leurs systèmes qualité.



#### ÉCOLOGIQUES

La transition écologique impacte le secteur de la formation sur ses pratiques (écoresponsabilité des formats, déplacements, consommation de ressources numériques, consommation énergétique...). Les indicateurs d'écoresponsabilité deviennent des critères de qualité et de conformité entrant de plus en plus dans le spectre des domaines du chargé de qualité et de conformité.