

Guide de préparation à l'audit Qualiopi

Guide personnalisé pour EXEMPLE — Organisme de formation fictif

1. Votre situation

Organisme	EXEMPLE — Organisme de formation fictif
Catégorie d'actions	Actions de formation

Audit à préparer	Audit initial
------------------	---------------

Référentiel applicable	Référentiel national qualité en vigueur à la date de l'audit. Tout audit réalisé à compter du 1er novembre 2026 porte sur la version issue du décret n° 2026-728 du 1er août 2026, que ce kit intègre.
------------------------	--

2. Comment se déroule l'audit

- Choix du certificateur** : un organisme certificateur accrédité par le Cofrac ou en cours d'accréditation. Comparez les tarifs, les délais et les modalités (sur site ou à distance).
- Données préalables** : le certificateur vous demande notamment votre SIREN, votre numéro de déclaration d'activité, vos sites, votre organigramme et votre dernier bilan pédagogique et financier.
- Plan d'audit** : il précise la date, la durée, l'auditeur et le déroulement. Les actions de formation qui seront examinées ne vous sont pas communiquées avant la réunion d'ouverture.
- Jour de l'audit** : réunion d'ouverture, examen des preuves indicateur par indicateur, entretiens, réunion de clôture avec la présentation des constats.
- Rapport** : l'auditeur classe chaque écart en non-conformité mineure ou majeure.

Consigne — Durée indicative de l'audit initial pour un organisme dont le chiffre d'affaires de formation est inférieur à 150 000 euros : 1 jour pour la catégorie « actions de formation », majoré si plusieurs sites sont échantillonnés. Vérifiez la durée exacte dans la proposition du certificateur.

3. Les non-conformités

- Non-conformité mineure** : prise en compte partielle d'un indicateur, qui ne remet pas en cause la qualité de la prestation. Elle n'empêche pas la certification ; vous adressez un plan d'action et le mettez en œuvre dans un délai de six mois. Non levée à l'audit suivant, elle devient majeure.
- Non-conformité majeure** : indicateur non pris en compte, ou pris en compte partiellement d'une manière qui remet en cause la qualité de la prestation. Elle doit être corrigée et vérifiée dans un délai de trois mois ; tant qu'elle n'est pas levée, la certification ne peut pas être délivrée ou maintenue.
- Certains indicateurs ne peuvent donner lieu qu'à une non-conformité majeure : 4, 5, 6, 7, 10, 11, 16, 21, 22, 26, 27, 31 et 32 pour les actions de formation. Soignez-les en priorité.

4. Vous êtes nouvel entrant

Un nouvel entrant est un organisme dans sa première année d'activité de formation. Pour les indicateurs 2, 3, 11, 13, 19, 22, 24, 25, 26 et 32, l'auditeur vérifie à l'audit initial que le processus est formalisé ; la mise en œuvre effective est vérifiée à l'audit de surveillance, dont la durée est majorée d'une demi-journée. Les documents du kit contiennent déjà ces processus formalisés : vous n'avez pas besoin d'avoir réalisé des formations pour les présenter, mais vous devez les avoir lus, adaptés et être capable de les expliquer.

5. Les indicateurs qui vous concernent et vos preuves

N°	Indicateur	Documents du kit	Ce que l'auditeur vérifie
1	Information du public détaillée, vérifiable et loyale	MO-01, PR-02, MO-06, MO-39, MO-40	Chaque formation publiée avec toutes les rubriques obligatoires, y compris type de reconnaissance, financements et accessibilité ; aucune mention trompeuse (V10)
2	Indicateurs de résultats	MO-03, MO-03b	Taux publiés avec période, effectif et méthode de calcul transparente (V10) ; nouvel entrant : indicateurs pré-identifiés
4	Analyse du besoin	EN-05, MO-11	Besoin analysé et tracé pour chaque action, en lien avec l'entreprise ou le financeur
5	Objectifs opérationnels et évaluables	MO-06, MO-07, PR-12	Objectifs formulés avec des verbes d'action observables et reliés aux évaluations
6	Contenus et modalités adaptés	MO-06, MO-07, PR-12	Programme et déroulé cohérents avec les objectifs et le public
8	Positionnement à l'entrée	PR-08	Procédure et questionnaire de positionnement, résultats exploités
9	Information des bénéficiaires sur le déroulement	MO-13, MO-14, MO-15, MO-41	Livret d'accueil, règlement intérieur et convocation remis ; référents identifiés
10	Adaptation de la prestation et du suivi	PR-12, PR-08, EN-16	Adaptations tracées ; suivi individualisé des stagiaires
11	Évaluation de l'atteinte des objectifs	PR-17, MO-18	Grilles d'évaluation et attestations indiquant les résultats
12	Engagement, prévention des ruptures et des violences	PR-19, EN-19b, PR-20	Relances et gestion des abandons tracées ; prévention et traitement des violences et du harcèlement (V10)
17	Moyens humains, techniques et environnement	EN-23, PR-29	Locaux ou outils adaptés, accessibilité, matériel vérifié
18	Coordination des intervenants	MO-24, PR-26	Organigramme fonctionnel, rôles définis, coordination tracée
19	Ressources pédagogiques et suivi à distance	PR-25, PR-12	Ressources remises et appropriées ; vérification de l'effectivité du suivi à distance (V10)
21	Compétences des intervenants	PR-26, EN-26b	Compétences requises définies et vérifiées (CV, diplômes, évaluations)
22	Développement des compétences des personnels	PR-27, EN-27b	Plan de développement ou démarche de formation continue du formateur indépendant
23	Veille légale et réglementaire	PR-28, EN-28b	Registre de veille daté et documents mis à jour en

N°	Indicateur	Documents du kit	Ce que l'auditeur vérifie
			conséquence
24	Veille sur les métiers, compétences et emplois	PR-28, EN-28b	Sources par domaine et exploitation dans les formations
25	Veille pédagogique et technologique	PR-28, EN-28b	Innovations suivies et effets sur les prestations
26	Accueil des personnes en situation de handicap	PR-29	Référent handicap, réseau de partenaires, adaptations tracées
30	Recueil des appréciations des parties prenantes	EN-32, EN-35	Questionnaires stagiaires, entreprises, financeurs et intervenants, avec relances
31	Traitement des réclamations, difficultés et aléas	PR-33, EN-33b	Registre, accusés de réception, réponses et actions
32	Amélioration continue et analyse des risques	PR-34, EN-34b, EN-35	Plan d'actions suivi et analyse des risques sur la qualité (V10)

6. Votre plan de préparation

Trois à quatre semaines avant l'audit

- ☐ Relire chaque document du kit, compléter les passages à personnaliser (en italique) et supprimer les consignes.
- ☐ Signer et dater le manuel qualité, le règlement intérieur et la politique qualité.
- ☐ Publier sur votre site une fiche descriptive complète pour chaque formation, avec les indicateurs de résultats ou la mention prévue pour les nouveaux entrants.
- ☐ Vérifier la mention de la déclaration d'activité sur vos devis, conventions et factures.
- ☐ Constituer votre réseau de partenaires handicap et conserver la trace d'une prise de contact.
- ☐ Commencer le registre de veille avec des entrées datées et les actions décidées.

Une semaine avant l'audit

- ☐ Classer les preuves par indicateur, dans un dossier numérique organisé selon le tableau de la partie 5.
- ☐ Préparer un ou deux dossiers de formation complets (analyse du besoin, programme, convention, positionnement, émargements, évaluations, satisfaction), si vous en avez déjà réalisé.
- ☐ Relire la matrice de preuves et vérifier qu'aucune case n'est vide.
- ☐ Tester votre connexion si l'audit a lieu à distance, et préparer le partage d'écran.

Le jour de l'audit

- ☐ Présenter votre organisme et vos formations en 5 minutes.
- ☐ Montrer les preuves réelles plutôt que de décrire ; si une preuve manque, le dire simplement et indiquer comment vous allez y remédier.
- ☐ Noter les constats de la réunion de clôture et demander des précisions en cas de doute.

7. Les erreurs les plus fréquentes

- Fiches de formation incomplètes : délais d'accès, accessibilité handicap ou modalités d'évaluation absents.

- Objectifs non évaluables (« connaître », « comprendre ») et évaluation finale sans lien avec ces objectifs.
- Veille déclarée mais aucune trace d'exploitation.
- Référent handicap nommé mais aucun partenaire identifié ni contacté.
- Questionnaires de satisfaction sans relance ni analyse.
- Réclamations inexistantes « parce qu'il n'y en a pas eu » : montrez que le dispositif existe et qu'il est connu des stagiaires.

Important — Ce guide et les documents du kit constituent une base conforme au référentiel. La certification dépend de la mise en œuvre réelle de ces processus dans votre organisme, que seul l'audit peut constater.