

# Guide de l'audité

# Qualiopi

Certification des organismes de formation  
Référentiel national qualité

## Table des matières

<b>1. Les 7 principales étapes après la signature de votre contrat</b> .....	3
<b>1ere étape : la date de votre audit</b> .....	3
<b>2ème étape : La préparation de votre audit</b> .....	3
<b>3ème étape : le plan d'audit</b> .....	4
<b>4ème étape : l'audit sur site</b> .....	4
<b>5ème étape : le post audit</b> .....	4
<b>6eme étape : la prise de décision du certificateur</b> .....	5
<b>7eme étape : l'envoi de votre certificat Qualiopi</b> .....	5
<b>2 Les critères et les indicateurs</b> .....	5

Vous avez signé un contrat de certification Qualiopi avec PRONÉO Certification et nous vous remercions de votre confiance.

Ce guide est rédigé afin de vous apporter les consignes et les informations nécessaires pour préparer votre rencontre avec l'auditeur de PRONÉO Certification.

Lorsque vous avez reçu votre contrat de certification par email, des documents étaient également joints, dont la procédure de certification PRO 003 et le guide du ministère du travail. Nous vous recommandons fortement de les lire afin de comprendre les règles de certification et les exigences de chaque critère et indicateur du référentiel de certification Qualiopi.

# 1. Les 7 principales étapes après la signature de votre contrat

## 1ère étape : la date de votre audit

Si la date précise de votre audit n'a pas été encore fixée lors de vos échanges avec PRONÉO Certification, l'auditeur missionné par PRONÉO Certification va prendre contact avec vous dans les 15 jours qui suivent la signature de votre contrat.

Si à la signature du contrat, vous avez décidé de ne pas programmer précisément la date de l'audit, nous vous demanderons de nous adresser un email dans ce sens car nous sommes tenus par l'arrêté du 6 juin de vous proposer une date d'audit 30 jours au plus tard après la signature du contrat de certification.

## 2ème étape : La préparation de votre audit

La période entre la signature de votre contrat et l'audit de certification est destinée à vous préparer.

Pour cela, le guide de lecture rédigé par le ministère du travail que PRONÉO vous a envoyé est un outil précieux.

Chaque exigence du référentiel est détaillée en vous précisant le niveau attendu et en vous donnant des exemples de preuve. Attention, la liste de preuves présentée n'est pas exhaustive. D'autres types de preuves peuvent être acceptées par l'auditeur à partir du moment où elles répondent à l'exigence.

Il est également possible de demander un audit à blanc à PRONÉO certification si vous souhaitez vous rassurer sur certains indicateurs compliqués. Cet audit peut être demandé après la signature du contrat.

L'audit porte sur le catalogue entier de l'organisme audité. Néanmoins, il est ciblé sur les 5 formations les plus dispensées sur les 6 derniers mois par l'organisme de formation. Cependant l'auditeur est libre, s'il en ressent le besoin, d'effectuer des contrôles sur des formations qui ne font pas parties du top 5

Les informations et les documents demandés à votre organisme avant l'audit sont :

- La liste et le type des prestations dispensées par l'organisme
- Les titres des 5 prestations par type d'action les plus dispensées sur les 6 derniers mois par votre organisme. Si vous réalisez moins de 5 prestations, l'auditeur va se concentrer sur la prestation ou les deux prestations les plus dispensées sur les 6 derniers mois.
- La méthode d'organisation documentaire l'organisme de formation (par référence, par date, etc.)

L'auditeur prendra également en compte l'antériorité de la démarche qualité de l'organisme. La mise en conformité au RNQ peut en effet avoir été mise en œuvre par l'organisme dans la période des 6 derniers mois. Auquel cas l'audit portera sur les prestations réalisées ou démarrées (cas des prestations encore en cours le jour de l'audit) à l'issue de la période de mise en conformité de l'organisme.

### **3ème étape : le plan d'audit**

Au plus tard 15 jours avant la date de votre audit, l'auditeur vous envoie le plan d'audit. Celui-ci comporte les informations suivantes :

- La liste des critères et des indicateurs du périmètre de votre audit
- Les horaires et le planning des rencontres avec les collaborateurs de votre organisme

L'auditeur va vous demander de valider le plan d'audit en lui confirmant que les informations vous concernant sont exactes. Il vous demandera également de préciser le nom des personnes à rencontrer dans l'organisme de formation si vous n'êtes pas le seul à devoir être présent.

A cette occasion, l'auditeur vous demandera quelques informations sur votre organisme et quelques documents (le nom et fonction des personnes à rencontrer, confirmation du type d'actions de formation, liste de vos principales prestations, organigramme pour les structures de plus de 3 salariés, etc.)

Cet échange vous permettra également de communiquer à l'auditeur les informations que vous jugerez utile à porter à sa connaissance en vue de l'audit.

### **4ème étape : l'audit sur site**

L'auditeur se rend dans votre organisme. Le programme de la journée a déjà été précisé par le plan d'audit.

L'audit se déroule en trois séquences principales

1. La réunion d'ouverture.  
Elle se tient en présence de la direction ou d'un de ses représentant ou des pilotes de processus. L'auditeur donne le cadre de l'audit et explique la manière dont il va se dérouler. C'est le moment de présenter votre organisme de formation.
2. L'audit de votre organisme.  
L'auditeur passe en revue les critères et les indicateurs du référentiel de certifications Qualiopi sur les exigences qui vous concernent. Durant l'audit vous devez apporter les éléments de preuve à l'auditeur. Tout au long de l'audit, l'auditeur vous informe si vous avez des réponses non conformes.
3. La réunion de clôture.  
L'auditeur fait une synthèse orale de l'audit et précise éventuellement le nombre de non-conformités. Il vous rappelle le processus mis en place pour y répondre.

### **5ème étape : le post audit**

L'auditeur vous envoie le rapport d'audit après l'audit. Ce rapport contient, le cas échéant, des fiches de non-conformités mineures ou majeures.

Vous devrez proposer un plan d'action à mettre en œuvre sous 6 mois maximum pour corriger les éventuelles non-conformités mineures. Pour les non-conformités majeures, il faudra apporter sous 3 mois maximum les preuves de la conformité de l'indicateur.

## **6eme étape : la prise de décision du certificateur**

La décision de certification est prise par PRONÉO Certification 15 jours au plus tard après la remise du rapport d'audit complet intégrant le traitement des éventuelles fiches de non-conformité.

Pour mémoire, il n'est pas possible de certifier un organisme qui n'a pas levé les non-conformités majeures.

## **7eme étape : l'envoi de votre certificat Qualiopi**

Votre certificat Qualiopi vous est envoyé 15 jours au plus tard après la prise de décision positive. Ce certificat sera votre document officiel à communiquer à vos financeurs, partenaires et clients. En cas de refus de certification, vous êtes également informé sous 15 jours.

Le nom de votre organisme sera intégré par PRONÉO Certification dans le futur annuaire des certifiés tenu à jour par le ministère du travail.

## **2 L'audit à blanc ou pré audit**

L'audit à blanc ou pré audit est une option payante demandée par le client. Cet audit est réalisé en général au moins un mois avant l'audit de certification. Il est focalisé sur certains indicateurs du référentiel.

Le préaudit n'est pas une répétition générale de l'audit de certification. Il est forcément partiel (règle imposée à tous les certificateurs).

L'auditeur appelle le client avant l'audit à blanc afin que ce dernier lui indique la liste des indicateurs sur lesquels il souhaite être audité. Le nombre d'indicateurs audités est au maximum les deux tiers du nombre des indicateurs du périmètre de l'audit de certification.

Si un indicateur est non-conforme, l'auditeur rédige une fiche de non-conformité mais il ne valide pas le plan d'action et les preuves des actions correctives.

L'organisation du pré audit

L'auditeur prend contact avec le client 15 jours avant le pré audit pour le préparer et déterminer la date précise de son intervention. Après le pré audit, l'auditeur rédige sous 7 jours un rapport écrit du pré audit.

L'audit à blanc ne peut pas être d'une durée supérieure à l'audit de surveillance.

Le pré audit débute par une réunion d'ouverture qui rappelle le contexte et les objectifs de la prestation. Le pré audit se termine par une réunion de clôture.

L'auditeur ne suit pas le traitement des non-conformités qui ont été éventuellement détectées lors du pré audit.

### 3 Les critères et les indicateurs

La certification Qualiopi repose sur 7 critères principaux déclinés en 32 indicateurs.



PRONÉO Certification a ajouté deux critères : le premier concerne la conservation des réclamations par l'organisme audité et le respect de la charte du logo Qualiopi, quand celle-ci sera disponible.

Le référentiel est décliné en 32 indicateurs dont 22 critères sont communs à tous les types d'action de formation : Formation continue, Bilan de compétence, Validation des acquis par l'expérience, Centre de Formation d'Apprenti.

Les indicateurs spécifiques s'appliquent dans les cas présentés dans le tableau ci-dessous.

Types d'action de formation	Indicateurs communs du socle	Nombre total d'indicateurs	Indicateurs spécifiques selon le type d'actions de formation										
			3	7	8	13	14	15	16	20	28	29	
Formation professionnelle	22	23			X								
+ Si action en situation de travail		24			X							X	
+ Si formation certifiante (RNCP ou RS)		26	X	X	X					X			
+ Si contrat professionnel/Alternance		28	X	X	X	X				X		X	
Centre Bilan de compétences		22	<b>Aucun indicateur spécifique</b>										
Accompagnement VAE		24	X							X			
Centre d'apprentissage		32	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Si vous bénéficiez d'un audit aménagé car votre organisme dispose d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification, L'audit ne concerne alors que les indicateurs précisés ci-dessous :

- Indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32
- Critères 8 et 9 précisés dans la procédure PRO 003 : la conservation des réclamations par l'organisme audité et le respect de la charte du logo Qualiopi, quand celle-ci sera disponible.
- Indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent au prestataire.