

# › Qualiopi : se préparer efficacement à son audit de surveillance

Jeudi 15 mai 2025

# Carif-Oref Occitanie

Le Carif-Oref Occitanie intervient en appui des politiques emploi-formation de l'État, de la Région, des partenaires sociaux.

Association loi 1901, le Carif-Oref Occitanie est financé par l'État et la Région avec le soutien du FSE.

Sa gouvernance quadripartite est composée de l'État, la Région et les partenaires sociaux (employeurs et salariés).

Il assure des missions d'observation, d'information et de professionnalisation dans le champ de la formation professionnelle et de l'emploi en région



[S'informer et s'inscrire](#)



[Sélectionner le thème « Démarche qualité » dans notre catalogue en ligne](#)



[S'abonner et recevoir toutes les nouveautés](#)

# Animations 2025 sur la démarche qualité en formation



« Qualiopi : se préparer efficacement à son audit de surveillance » Aujourd'hui > enregistrement sur la [page Qualiopi](#)



« Ressource Handicap Formation : toute l'offre de service pour les OF »

Jeudi 26 juin 10h-12h

[S'inscrire](#)



« IA & Qualité : comment optimiser les processus qualité en formation grâce à l'intelligence artificielle »

[S'inscrire](#)

Partie 1 : Sensibilisation et exemples d'usages

Lundi 15 septembre 14h-16h

Partie 2 : Etudes de cas

Mardi 23 septembre 14h-16h

## Pour aller plus loin vers le label Certif'Région



Enregistrement « Démarche RSE en organisme de formation : des outils pour se lancer »  
disponible sur la [page Qualité](#)

Toutes les animations Certif'Région sont disponibles sur la [page Certif'Région](#)



## Badge 2025

Délivré par le Carif-Oref Occitanie à toute personne ayant participé à au moins 4 actions proposées. [Détails ici](#)

Sélectionner le thème « Démarche qualité » dans notre [catalogue en ligne](#)



# La certification Qualiopi en Occitanie au 15 mai 2025

**147 000** OPAC\* en France au 15 mai 2025

**15 500** OPAC en Occitanie

Ce qui représente **10,5 %**

**44 147** OPAC ayant obtenu la certification Qualiopi en France

**4 132** OPAC ayant obtenu la certification Qualiopi en Occitanie

Ce qui représente **9,4 %**

\*organismes prestataires d'actions de développement des compétences

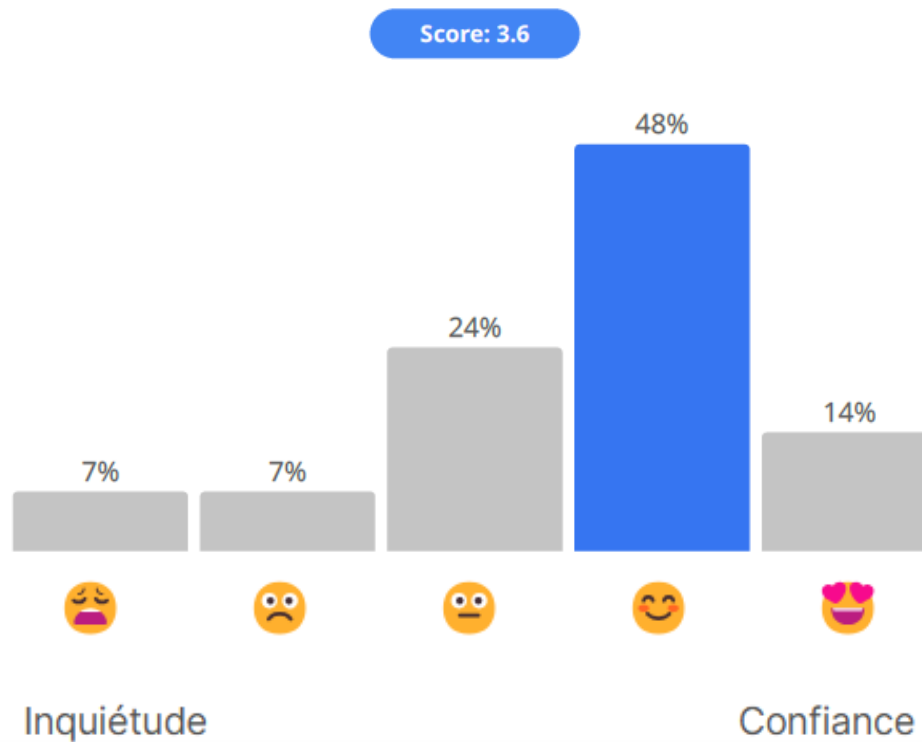


Mise à jour 2025 prévue en juillet  
> Abonnez-vous à notre lettre d'info

# Exprimez-vous

Quel sentiment gardez-vous de votre dernier audit ?

Si aucun audit, quel est votre sentiment aujourd'hui ?



---

# Intervenant



**e-FORMaction**  
*Simplifiez vous la vie !*



**Fabien EXPILLY**  
**Gérant société E-FORMACTION**

J'aide les organismes de formation et les formateurs  
à professionnaliser leurs pratiques et à réussir leur  
certification Qualiopi

# Déroulé

## Partie 1

Principales caractéristiques de l'audit de surveillance

## Partie 2

Bonnes pratiques

## Partie 3

Indicateurs les plus sensibles  
Exemples de cas réels

## Partie 4

Meilleures pratiques  
Pièges à éviter

## Les objectifs de cette animation

1. Identifier les modalités de l'audit de surveillance Qualiopi, ses objectifs, et ses exigences
2. Mettre en place des outils pratiques et des bonnes pratiques pour optimiser leur gestion et anticiper les audits de manière efficace
3. Identifier les points de vigilance et les principales non-conformités souvent relevées lors de l'audit de surveillance
4. Adopter une démarche positive d'amélioration continue

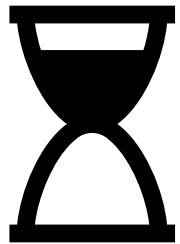


# Exprimez-vous

Avez-vous déjà connu un audit de surveillance ?



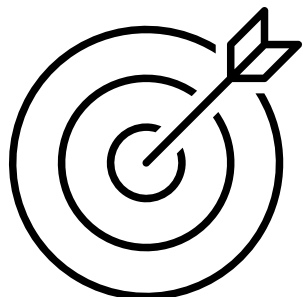
# Modalités de l'audit de surveillance



L'audit de surveillance a lieu entre le 14<sup>ème</sup> et le 22<sup>ème</sup> mois suivant la date d'obtention de la certification.

Il est réalisé à distance.

## Objectif de l'audit de surveillance



Vérifier que le référentiel est **toujours appliqué** et que les indicateurs qui ont eu des **non-conformités** à l'audit initial (ou l'audit de renouvellement) **sont levés** ou que les **actions correctives et mesures préventives sont appliquées**.

## Préalables à l'audit de surveillance

Avant l'audit, l'organisme certificateur collecte auprès du prestataire :

- les éléments nécessaires à **l'actualisation des données administratives de l'organisme**, notamment les coordonnées du dirigeant, un organigramme à jour de l'organisme et la ou les adresses des sites ;
- le **dernier bilan pédagogique et financier** disponible du prestataire, en vue de déterminer la durée de l'audit.



## Préalables à l'audit de surveillance

Avant l'audit, l'organisme certificateur collecte auprès du prestataire :

- une **description de l'activité de l'organisme** depuis l'obtention de la certification, précisant **les catégories d'actions** mises en œuvre et indiquant si l'organisme a réalisé des **formations en tout ou partie à distance**, des formations en **situation de travail**, des formations en **alternance** ou des **formations certifiantes**, ainsi que s'il a **confié la réalisation de formations à un autre organisme de formation** ou s'il est intervenu pour le **compte d'un autre organisme de formation**.



## Déroulé de l'audit de surveillance

L'auditeur conduit l'analyse :

- **des éléments administratifs relatifs** à l'activité de l'organisme ;
- de la **conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions** conduites depuis le précédent audit ;
- des actions conduites dans le cadre de la **démarche d'amélioration de l'organisme.**

## Spécificités de l'audit de surveillance

Tous les indicateurs pour les nouveaux entrants + Affichage du logo

½ journée supplémentaire pour les nouveaux entrants

## Priorisation des indicateurs vus

L'organisme certificateur procède a minima à une revue des indicateurs suivants :









- les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités à l'audit initial.
- les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures,
- les indicateurs 1, 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 du référentiel national
- pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durée aménagées à l'audit initial, les indicateurs n'ayant pas été vérifiés à l'audit initial.






# Arborescence Qualiopi

- 📁 Créer une **structure claire** des preuves par indicateur et critère (ex : 1.1, 1.2, etc.)
- 📌 Utiliser des **noms de dossiers normalisés** : “C1-I1\_Communication”
- ✅ Centraliser les documents partagés (Drive, SharePoint...)

# Arborescence Qualiopi : exemple

 C1- Indicateur 1 et 3 (Fiches Programmes et suites de parcours)	8 janv. 2025 moi	—
 C1- Indicateur 2 (Indicateurs de résultat)	8 janv. 2025 moi	—
 C2- Indicateur 4 (Analyse du besoin)	8 janv. 2025 moi	—
 C2- Indicateur 5 (Définition des objectifs opérationnels et évaluables)	21 mars 2024 moi	—
 C2- Indicateur 6 (Contenus et Modalités adaptés aux Objectifs)	21 mars 2024 moi	—
 C2- Indicateur 7 (Adéquation des contenus aux exigences de certification)	21 mars 2024 moi	—
 C2- Indicateur 8 (Procédures de positionnement et d'évaluation des acquis)	2 avr. 2025 Fabio QUAINI	—
 C3- Indicateur 9 (Info au public des conditions de déroulement)	6 déc. 2024 Fabio QUAINI	—

# Organisation interne efficace

-  Désigner un ou une **référente Qualité**
-  Prévoir des **points de suivi réguliers** en mode gestion de projet
-  Utiliser un tableau de bord (type Trello ou Excel) pour suivre les actions

# Organisation interne efficace : exemple de Trello

The screenshot shows a Trello board with four columns, each representing a criterion. The cards are as follows:

- Colonne 1: Critère 1 : Information du public**
  - Indicateur 1 : Le prestataire diffuse une information accessible au public
  - Indicateur 2 : Le prestataire diffuse des indicateurs de résultat
  - Obtention du NDA
  - Trouver un certificateur pour proposer la formation certifiante
  - + Ajouter une carte
- Colonne 2: Critère 2 : Objectifs et adaptations des prestations**
  - Indicateur 4 : Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise ou le financeur concerné
  - Indicateur 5 : Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation
  - Indicateur 6 : Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en oeuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires
  - Indicateur 8 : Le prestataire
  - + Ajouter une carte
- Colonne 3: Critère 3 : Accueil, suivi, évaluation du public**
  - Indicateur 9 : Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation
  - Indicateur 10 : Le prestataire met en oeuvre la prestation, l'accompagnement, et le suivi aux publics bénéficiaires
  - Indicateur 11 : Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation
  - Indicateur 12 : Prévenir les ruptures de parcours
  - + Ajouter une carte
- Colonne 4: Critère 4 : Moyens à disposition**
  - Indicateur 18 : Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux)
  - Indicateur 19 : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
  - + Ajouter une carte

# Organisation interne efficace : détails dans Trello

Indicateur 1 : Le prestataire diffuse une information accessible au public  
dans la liste CRITÈRE 1 : INFORMATION DU PUBLIC

Étiquettes: [purple tag] + Suivre  
Notifications: [Suivre]  
Date limite: 11 avr., 09:00 En retard

Description  
Éléments de preuves :  
Plaquettes, flyers, programmes de formation  
Sites Web et réseaux sociaux  
Supports de publicité

Pièces jointes  
Ajouter

Liens  
https://docs.google.com/docum... Connectez votre compte Google  
https://docs.google.com/docum... Connectez votre compte Google

Rejoindre, Membres, Étiquettes, Checklist, Dates, Pièce jointe, Champs personnalisés, Ajouter des Power-ups

A faire (90%)  
Masquer les tâches cochées | Supprimer

- Rédiger la fiche programme en intégrant tous les 10 items + date de mise à jour + Contenu
- Rédiger un peu plus les CGV
- Sur la fiche programme, indiquez la date de mise à jour
- Reformuler les objectifs pour qu'il soit opérationnel et évaluable et en lien avec la certification
- Intégrer les modalités d'accès de la formation
- Réduire les informations sur la partie "durée" en supprimant les prévisions sur le nombre d'heures pour les cours en ligne, le temps dédié pour le coaching, le temps d'écoute avec un natif, les week-ends immersifs
- Mettre à jour les autres fiches Formations en fonction des modifications à apporter sur la fiche formation Traveller




PDF CGV160425.pdf (Ajout : 16 avr. 2025, 10:10)  
PDF CGV270325.pdf (Ajout : 11 avr. 2025, 09:17)  
PDF Fiche de Formation – Offre Traveller1104.pdf (Ajout : 11 avr. 2025, 09:16)  
PDF Fiche de Formation – Offre Starter1104.pdf (Ajout : 11 avr. 2025, 09:15)

Actions: Déplacer, Copier, Miroir NOUVEAU, Créer un modèle, Archiver, Partager




# Checks-list et auto-évaluation

- ✓ Disposer d'une **check-list audit de surveillance**
- 🧪 Réaliser un **audit blanc** : “Sommes-nous conformes à jour ?”
- 📁 Préparer une “**boîte à preuves**” par indicateur

# Attentes des auditeurs

-  Les auditeurs attendent **clarté, transparence, cohérence**
-  **Bienveillance** : il ne s'agit pas d'un contrôle DREETS mais d'un audit qualité
-  Être à jour sur le **nouveau guide de lecture 2024**

## Points souvent méconnus ou oubliés

-  **Changer de certificateur** est possible (avec démarches anticipées)
-  Possibilité de faire un **audit croisé** (mutualisation entre organismes)
-  **Audit blanc** recommandé : externe ou en binôme avec un autre organisme

# Généralités

- ⇒ La **préparation = 80% de la réussite**
- ⇒ Mettre en avant une **attitude professionnelle, mais détendue**
- ⇒ Anticiper l'audit comme un **moment d'amélioration continue**

# Exprimez-vous

Lors de votre précédent audit, sur quels indicateurs cités ci-dessous avez-vous eu des non-conformités ? Plusieurs réponses possibles.

Usage du logo



Indicateur 1 : information accessible



Indicateur 11 : évaluation atteinte des objectifs



Indicateur 21 : compétences internes et/ou externes



Indicateur 23 : veille légale et réglementaire



Indicateur 30 : recueil appréciation parties prenantes



## Indicateur 1 : information accessible

### Erreurs les plus courantes :

- ✘ Pas de mise à jour
- ✘ Pas de modalités d'accès
- ✘ Informations RS ou TP obsolètes


[Exemple fiche programme conforme](#)

# Indicateur 11 : évaluation atteinte des objectifs

## Erreurs les plus courantes :

- ✘ Pas d'évaluation des acquis mise en place
- ✘ Grille non remplie ou de façon incomplète

# Indicateur 11

Grille d'évaluation				
<b>Date :</b>	10 Mars X			
<b>Nom Prénom :</b>	Exemple	Concevoir le scénario pédagogique d'une séance de formation		
<b>Session :</b>	Exemple			
Savoir et savoir-faire à évaluer		Acquis	En cours d'acquisition	Non acquis
Numéroter les séquences et indiquer les horaires et la durée de chaque séquence		X		
Enoncer 1 objectif ou sous-objectif par séquence		X		
Citer les intentions pédagogiques du formateur pour chaque séquence		X		
Décrire les actions du formateur et des apprenants dans le déroulé ou scénario d'animation		X		
Préciser les activités pédagogiques et les supports utilisés par séquence		X		
Distinguer les méthodes pédagogiques par séquence		X		
Lister la partie matériel employée : tableau blanc, paperboard, feutres, vidéoprojecteur, ordinateur		X		
Prévoir des scénarii alternatifs ou les difficultés envisagées avec les remèdes		X		
Synthèse des points forts		Synthèse des points de travail		
Commentaires				
Le scénario résulte d'un travail rigoureux et permet de maîtriser le temps d'animation. La pédagogie active est favorisée lors des activités d'apprentissage et la logique d'apprentissage est respectée.				

## Indicateur 21 : compétences internes et/ou externes

### Erreurs les plus courantes :

- ✘ Pas d'analyse des besoins de compétences
- ✘ Pas de sensibilisation du personnel à l'accueil du public en situation de handicap

# Indicateur 21

ANALYSE DES BESOINS EN COMPETENCES DES FORMATEURS			Indicateur 21	
Nom de la Formation	Besoins Compétences	Formateur Référent	Couvert O/N	Actions
#REF!  Concevoir et animer une formation en présentiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construction d'une trame de formation :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Savoir identifier les séquences</li> <li>* Elaboration d'un scénario pédagogique</li> </ul> </li> <li>- Déclinaison des objectifs opérationnels en objectifs pédagogiques                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Terminologie</li> </ul> </li> <li>- Elaboration de supports de formation                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les différentes formes de supports</li> </ul> </li> <li>- Maitrise des mécanismes de transmission d'un message                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Relation pédagogique : prise en compte des caractéristiques du public</li> <li>* Relation de groupe : Adaptation de la construction et de l'animation</li> </ul> </li> <li>- Maitrise des techniques de communication pour mise en place de dynamique de groupe                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Maitrise des responsabilités du formateur</li> <li>* Maitrise de la posture du formateur</li> <li>* Les différents types de motivation</li> <li>* Gestion des interventions</li> <li>* Maitrise des outils de l'évaluation</li> <li>* Gestion du groupe</li> </ul> </li> </ul>	Formateur A Formateur B Formateur C	O	
#REF!  Construire des parcours individualisés et accompagner les apprenants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maitrise de la construction d'un parcours de formation individualisé                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* prise en compte de l'hétérogénéité des besoins, des pré acquis, des objectifs publics</li> <li>* Adaptation des activités d'apprentissage, des ressources pédagogiques et des outils d'évaluation</li> <li>* Maitrise des outils de suivi</li> </ul> </li> <li>- Maitrise des techniques d'accueil et de coconstruction de parcours de formation individualisé                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Avec estimation des temps d'accompagnement</li> <li>* Avec estimation des étapes, modalités et réajustements</li> </ul> </li> <li>- Maitrise de la Stratégie de remédiation</li> </ul>	Vacant	N	Former un formateur sur l'individualisation des parcours
Etc	Etc	Etc	Etc	Etc
Etc	Etc	Etc	Etc	Etc
Etc	Etc	Etc	Etc	Etc
Etc	Etc	Etc	Etc	Etc

## Indicateur 23 : veille légale et réglementaire

### Erreurs les plus courantes :

✘ Pas de veille sur la réglementation



[Accès au site de veille du Carif-Oref Occitanie](#)

✘ Pas d'exploitation de la veille

✘ Pas de communication en interne



Animation « Bonnes pratiques pour mettre en place et exploiter une veille »  
> [support](#) et [enregistrement](#) juin 2024

## Indicateur 23

### Ce qu'il faut faire :

- ✓ Faire une veille sur les financements, les décrets ou arrêtés, les prises en charge au niveau de l'alternance, les contrôles ...
- ✓ Mettre à jour ses fiches financement
- ✓ Partager toute la veille au personnel (éventuellement au prestataire)

## Indicateur 30 : recueil appréciation parties prenantes

### Erreurs les plus courantes :

- ✘ Pas de recueil des appréciations pour toutes les parties prenantes
- ✘ Pas de système de relance

# Indicateur 30 : Exemple de procédure

## • 4 Types d'enquêtes

### • **SESSIONS/EVALUATIONS**

- Enquêtes Bénéficiaires : à envoyer à la fin de la formation (satisfaction à chaud) et relancer après 7 jours
- Enquête Prescripteur de la formation : à envoyer après la formation aux managers référencés dans les contacts : vérifier les réponses et relancer après 7 jours\*
- Questionnaire pour Formateur : à envoyer en fin de formation aux intervenants associés à la session et relancer après 7 jours\*
- Questionnaire pour Financeur : à envoyer au moins une fois par an et relancer 7 jours après si pas de réponse

# Usage du logo

## Erreurs les plus courantes :

- ✘ Utilisation du logo sur une fiche programme, un devis, une facture, une convention ou un contrat de formation
- ✘ Mauvaise utilisation du logo en signature
- ✘ Transformation du logo


# Usage du logo : Ce qu'il faut faire

## Déclinaisons des catégories d'actions

**Qualiopi**  
processus certifié



Logotype

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

« La certification qualité a été délivrée  
au titre de la ou des catégories  
d'actions suivantes :  
actions de formation ; ... »


mention obligatoire à compléter  
par le prestataire de formation

La mise en forme, la typographie  
et la colorimétrie du texte  
de la déclinaison sont libres,  
et restent à l'interprétation visuelle  
du prestataire de formation.  
Toutefois, la mention doit être  
lisible et de taille équivalente  
ou légèrement plus petite que  
«processus certifié»

Exemple :

**Qualiopi**  
processus certifié



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**



# Usage du logo : Ce qu'il faut faire

## Placement du logo par rapport au logo partenaire



Pour les petits formats identitaires (ex: signatures de mail, signalétique, en environnement non-maîtrisé ...) le logo du partenaire peut être adjoint au logotype de Qualiopi pour permettre un endossement à proximité.

Espace de séparation en proportion entre les logos



# Usage du logo : Ce qu'il ne faut pas faire

Il n'est pas autorisé dans une communication d'un émetteur tiers à l'État de :

associer le bloc-marque ministériel et le logotype



utiliser le logo Qualiopi sans bandeau



mettre le logo en transparence



changer la typographie du logo



Changer la couleur du texte



changer la couleur des triangles



appliquer des effets au logo



déformer le logo



# Exprimez-vous

## Quel conseil auriez-vous aimé que l'on vous donne avant votre premier audit ?

- Ne pas stresser !
- J'aurais aimé qu'on me dise de préparer des preuves concrètes pour chaque indicateurs
- communiquer et utiliser la veille
- Nous donner des exemples de docs et comment faire des process corrects. (un modèle)
- Même si une chose semble évidente, chercher comment apporter la preuve. Importance de tout dater (organigramme etc..)
- Faire plus de communication interne dans l'équipe, pour que tout le monde sache de quoi il s'agit
- De ne pas stresser. L'auditeur n'est pas là pour nous piéger 😊
- Si je dois remplir tous les critères ou si certains ne me concernent pas.
- De considérer que l'auditeur est là pour nous aider à trouver des preuves et non pour nous piéger
- qu'un audit est là pour nous améliorer, l'auditeur n'est pas là pour sanctionner. Les écarts nous aident à avancer
- référentiels applicables aux dates concernées
- constituer des preuves pour tout
- ne stresser pas et respectez l'auditeur
- Soyez naturels !
- anticiper et créer des process dès le départ
- Que qualifiopi même si ça peut être lourd sur le côté administratif que ça permet réellement une meilleure organisation et qualité des prestations proposées
- De rester calme
- liste des erreurs à éviter
- recueillez le plus de preuves possibles et soyez méthodique et rigoureux par rapport au référentiel
- DES EXEMPLE D'APPLICATION DE LA VEILLE EFFECTUER ET DE SA COMMUNICATION EN INTERNE
- créer des dossiers par indicateur et y mettre les éléments de preuve au fur et à mesure
- Sois bien organisé
- Des précisions sur les modalités
- Quelles éléments de preuves exacts étaient attendus

## Meilleures pratiques

- ✓ Vérifier que les procédures et documents internes ont bien été mis à jour depuis l'audit initial.
- ✓ Organiser une revue de direction pour faire le point sur les points forts et les points à améliorer.
- ✓ Archiver les preuves de toutes les actions réalisées : convocations, bilans, questionnaires, attestations, échanges mails, suivis...

## Meilleures pratiques

- ✓ Organiser une réunion préparatoire avec votre équipe pour bien répartir les rôles.
- ✓ Sensibiliser chacun à l'importance de Qualiopi et à la logique d'amélioration continue.

## Pièges à éviter

### ❌ 1. Présenter des documents non à jour

Exemple : une procédure datant de 2021 alors que des évolutions ont eu lieu depuis → cela démontre un défaut de suivi.

### ❌ 2. Se reposer uniquement sur l'audit initial

L'audit de surveillance ne cherche pas à « valider le passé » mais à s'assurer que les pratiques sont vivantes et opérationnelles.

### ❌ 3. Oublier de démontrer l'amélioration continue

Ne pas être capable de démontrer comment tu as analysé tes pratiques, ajusté, ou répondu à des retours d'apprenants.



## Pièges à éviter

### ❌ 4. Ignorer certains indicateurs jugés secondaires

Exemple : l'indicateur sur la veille légale ou sur l'accueil des personnes en situation de handicap. Ils sont tous évalués.

### ❌ 5. Préparer l'audit seul et au dernier moment

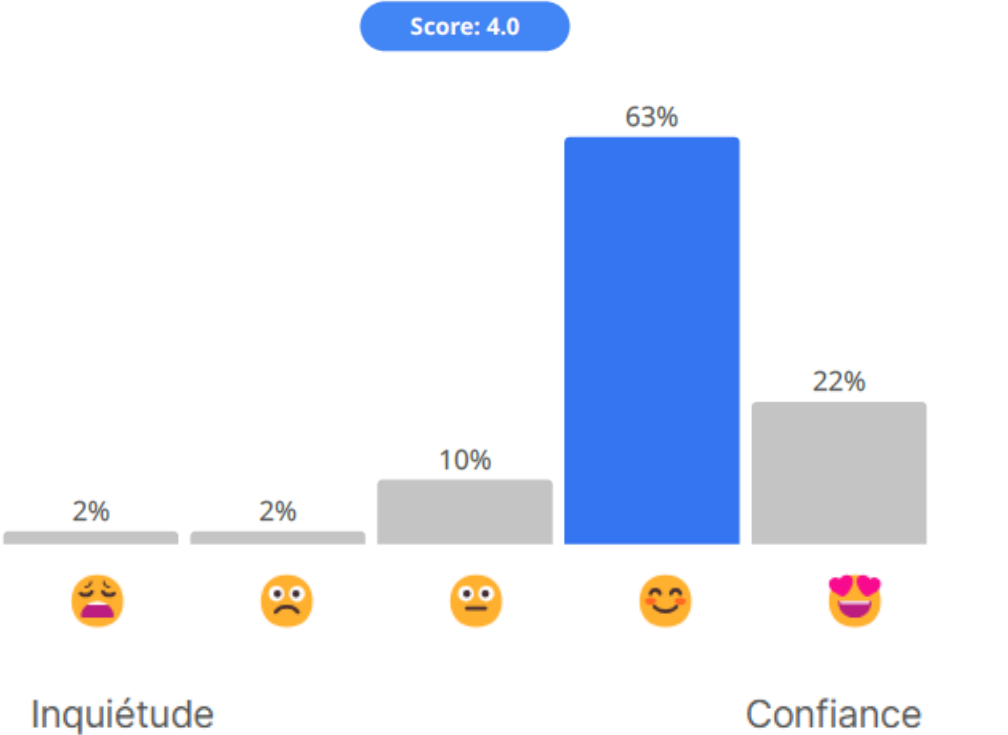
Risque de stress, d'oubli de documents, d'incohérence entre discours et pratiques. La rigueur se travaille dans le temps.

### ❌ 6. Fournir trop de documents inutiles

Cela peut noyer les preuves importantes. Préfère la qualité à la quantité.

# Exprimez-vous

Quel est votre sentiment à la fin de cette animation ?



Restez informés :

---

[cariforefoccitanie.fr](https://www.cariforefoccitanie.fr)

 05 62 24 05 99

