



GUIDE STRATÉGIQUE • 2026

QUALIOPI & DÉMARCHE QUALITÉ

Audits • 7 critères • Processus qualité • Amélioration continue

De la préparation des audits à la structuration d'un système qualité durable
: les clés pour sécuriser votre conformité et faire de la qualité un actif
stratégique.

UN GUIDE OPÉRATIONNEL • CERTIFICATION QUALIOPI

Par **David Maily** — Fondateur, Lerne Consulting
dmailly@lernea-consulting.com • lernea-consulting.com

La qualité n'est pas une contrainte, c'est un actif stratégique

Depuis le 1^{er} janvier 2022, la certification **Qualiopi** conditionne l'accès aux financements publics et mutualisés (CPF, OPCO, État, Régions, France Travail, Caisse des dépôts). C'est elle qui atteste, auprès des financeurs comme des bénéficiaires, la crédibilité de votre offre.

Sur le terrain, la conformité échoue rarement faute de compétence pédagogique. Elle échoue par **défaut de preuve, de traçabilité et de processus** : des pratiques réelles et de qualité, mais non formalisées, donc non démontrables le jour de l'audit. Ce guide présente une méthode opérationnelle pour transformer vos pratiques en système qualité lisible, audité et pérenne.

7

critères qualité au Référentiel National
Qualité

32

indicateurs à démontrer par la preuve
lors de l'audit

3 ans

de validité Qualiopi, avec audit de
surveillance intermédiaire

Cadre : Référentiel National Qualité (RNQ) • France Compétences • données à titre indicatif.

Ce que couvre ce guide. Cinq leviers complémentaires : la préparation et l'accompagnement aux audits Qualiopi ; la structuration des processus qualité et de leurs indicateurs ; la veille réglementaire (critère 6) ; la formation des équipes aux exigences qualité ; et l'ancrage d'une démarche d'amélioration continue.

En continuité. La qualité ne s'arrête pas aux procédures : elle se joue aussi dans la conception des dispositifs et dans l'intégration maîtrisée de l'IA. Et là où ce guide traite de la **conformité de l'organisme**, l'**enregistrement de vos certifications** au RNCP et au Répertoire spécifique fait l'objet d'un guide dédié — *Certification RNCP / RS*.

Comprendre le cadre : trois logiques à ne pas confondre

Qualiopi, RNCP et France Compétences sont souvent mélangés dans le langage courant. Or ils répondent à des questions différentes. Les distinguer clairement est le préalable de toute stratégie de qualité et de certification.

Dispositif	Répond à la question	Portée & pilote
Qualiopi (RNQ)	Mon organisme respecte-t-il un processus qualité reconnu ? Certifie la <i>façon de faire</i> , pas le contenu délivré.	Certification d'organisme, délivrée par un organisme certificateur accrédité (cadre COFRAC / France Compétences).
RNCP	Ma certification (titre, diplôme) est-elle reconnue nationalement, par blocs de compétences et par niveau (3 à 8) ?	Enregistrement d'une certification, sur demande ou de droit, instruit par France Compétences.
Répertoire spécifique (RS)	Ma certification ou habilitation complémentaire (compétence ciblée, habilitation) est-elle reconnue ?	Enregistrement par France Compétences, distinct du RNCP.
France Compétences	Qui régule l'ensemble : répertoires, qualité, financement de l'apprentissage, niveaux de prise en charge ?	Autorité nationale de régulation de la formation et de l'apprentissage.

Le raccourci à retenir. Qualiopi certifie l'**organisme** ; le RNCP/RS enregistre la **certification** ; France Compétences **régule le tout**. Un organisme peut être Qualiopi sans porter de titre RNCP ; et un titre RNCP suppose un certificateur dont la démarche qualité est maîtrisée.

Les 7 critères du Référentiel National Qualité

N°	Critère
1	Information du public sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus.
2	Identification précise des objectifs des prestations et adaptation au public.
3	Adaptation des prestations, de l'accueil, de l'accompagnement, du suivi et de l'évaluation.
4	Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.
5	Qualification et développement continu des compétences des personnels.
6	Inscription du prestataire dans son environnement professionnel.
7	Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations.

Ces 7 critères se déclinent en 32 indicateurs, dont certains sont spécifiques à la catégorie d'action (formation, bilan de compétences, VAE, apprentissage — CFA).

Préparer et réussir vos audits Qualiopi

L'audit Qualiopi ne sanctionne pas l'intention : il vérifie **la preuve**. Chaque indicateur exige un élément factuel, daté, accessible et cohérent avec les autres. La préparation consiste à rendre votre fonctionnement réel démontrable.

Le cycle de certification

Étape	Objet
Audit initial	Octroi de la certification, sur l'ensemble des indicateurs applicables à vos catégories d'action.
Audit de surveillance	Réalisé en cours de cycle : vérifie le maintien de la conformité et la mise en œuvre réelle.
Audit de renouvellement	Avant l'échéance des 3 ans : reconduit la certification pour un nouveau cycle.

Les deux types de non-conformités

Type	Caractérisation
NC majeure	Absence totale de réponse à un indicateur, ou défaillance systémique. Doit être levée dans les délais ; bloque ou suspend la délivrance.
NC mineure	Réponse partielle ou preuve incomplète. Nécessite un plan d'action correctif suivi, sans bloquer immédiatement la certification.

« Le jour de l'audit, ce qui n'est pas tracé n'existe pas. La qualité se joue avant l'audit, dans la preuve construite au fil de l'eau. »

Les non-conformités les plus fréquentes

- **Information publique incomplète** : tarifs, délais d'accès, taux de réussite ou d'insertion non publiés (critère 1).
- **Accessibilité / handicap** : référent non identifié, absence de procédure d'adaptation.
- **Traçabilité FOAD insuffisante** : preuves d'assiduité et de réalisation à distance non probantes.
- **Veille non formalisée** : réglementaire, métier et handicap (critère 6) sans trace exploitable.
- **Réclamations non outillées** : pas de registre ni de boucle de traitement (critère 7).

La démarche d'accompagnement en 5 temps

Une préparation efficace ne se résume pas à « remplir un classeur » la veille de l'audit. Elle installe une logique de **preuve continue**.

- 1 Diagnostic de conformité**
Lecture indicateur par indicateur de l'existant : ce qui est en place, ce qui est tracé, ce qui manque. Cartographie des écarts et hiérarchisation des risques.
- 2 Construction du système de preuve**
Pour chaque indicateur applicable : identifier la preuve attendue, la créer ou la fiabiliser (procédures, modèles, registres), et la rendre accessible dans un classeur de preuve structuré.
- 3 Audit blanc**
Simulation dans les conditions réelles : revue documentaire et entretiens avec les équipes, pour révéler les angles morts et entraîner les interlocuteurs.
- 4 Plan d'action correctif**
Levée des écarts priorisés, avec responsables, échéances et preuves attendues. Préparation des équipes au discours d'audit.
- 5 Accompagnement le jour J & suivi**
Appui le jour de l'audit, puis traitement des éventuelles non-conformités et ancrage de la démarche d'amélioration continue pour les audits de surveillance.

Le pilier transversal : la traçabilité. La traçabilité (preuves de connexion, relevés d'activité, comptes rendus de tutorat, en particulier en FOAD) n'est pas une contrainte : c'est à la fois un levier pédagogique et le cœur de votre dossier de preuve Qualiopi.

Structurer les processus qualité et leurs indicateurs

Une certification se maintient parce qu'un **système** la porte : des processus décrits, des responsabilités claires et des indicateurs qui déclenchent l'action. L'objectif n'est pas la lourdeur documentaire, mais la **répétabilité**.

La logique d'amélioration continue (PDCA)

PLAN · CADRER

Définir

Les processus clés (commercial, conception, réalisation, suivi, évaluation), les objectifs et les preuves attendues.

DO · DÉPLOYER

Mettre en œuvre

Procédures et modèles. Outiller la collecte de preuves au fil de l'eau plutôt qu'en urgence.

CHECK / ACT

Mesurer & ajuster

Suivre les indicateurs, traiter les écarts et réclamations, capitaliser les bonnes pratiques.

Tableau de bord qualité : indicateurs utiles à piloter

Indicateur	Ce qu'il révèle · critère associé
Taux de satisfaction	Qualité perçue à chaud et à froid · recueil des appréciations (critère 7).
Taux de complétion / assiduité	Engagement réel, notamment en FOAD · réalisation et suivi (critères 3 & 4).
Taux de réussite à la certification	Efficacité du dispositif · résultats à publier (critère 1).
Taux d'insertion / poursuite	Valeur sur le marché du travail · suivi des cohortes.
Délai & taux de traitement des réclamations	Maturité de la boucle d'amélioration (critère 7).
Taux d'abandon / décrochage	Qualité de l'accompagnement et du tutorat · signal d'alerte précoce.

Ne pas confondre deux familles d'indicateurs. Les 32 indicateurs Qualiopi décrivent ce que l'audit *vérifie*. Vos indicateurs de pilotage servent à *manager* la performance au quotidien. Les seconds alimentent les premiers : un tableau de bord vivant est la meilleure preuve d'une démarche qualité réelle.

Organiser une veille réglementaire utile

Le cadre évolue en continu : référentiels, modalités de financement, règles d'enregistrement, niveaux de prise en charge. Une veille structurée n'est pas un luxe : c'est une **exigence Qualiopi (critère 6)** et une condition de survie économique.

Les sources à suivre en priorité

Source	Ce qu'on y suit
France Compétences	Décisions de la Commission de la certification, évolutions RNCP/RS, notes de doctrine, niveaux de prise en charge (NPEC).
Centre Inffo	Actualité juridique et opérationnelle de la formation, décryptages, ressources Legibase.
DGEFP / DREETS	Instructions, circulaires, contrôles et orientations des politiques de l'emploi-formation.
Journal officiel & textes	Lois, décrets et arrêtés structurants (RNQ, financement, apprentissage).
OPCO & branches	Priorités de financement, certifications cibles, évolutions des référentiels métier.

Un dispositif de veille en 4 réflexes

01

Sourcer

Identifier les sources fiables et s'y abonner (alertes, newsletters, flux). Éviter la dispersion.

02

Cadencer

Une revue régulière, à fréquence définie, avec un responsable identifié.

03

Tracer

Consigner les évolutions et leur analyse dans un support unique — la preuve attendue à l'audit.

04

Diffuser & agir

Information des équipes, mise à jour des procédures et des supports. Une veille qui ne déclenche rien n'a aucune valeur.

Veille « 360 ». Au-delà du réglementaire, le critère 6 attend aussi une veille métier/secteur, pédagogique et technologique (dont l'IA) et handicap. Un même dispositif, plusieurs angles.

Former les équipes : de la conformité subie à la culture qualité

La qualité ne tient pas dans un classeur détenu par une seule personne. Elle tient quand chaque acteur comprend **pourquoi** il trace, **quoi** il trace et **comment** sa pratique alimente la preuve. Former les équipes, c'est transformer une obligation en réflexe collectif.

Programme type d'acculturation qualité

Comprendre le cadre

- Qualiopi, RNCP/RS, France Compétences
- Les 7 critères & la logique de preuve
- Enjeux financiers et réputationnels

Maîtriser la preuve

- Quelle preuve pour quel indicateur
- Traçabilité FOAD & tutorat
- Tenue du classeur de preuve

Faire vivre la démarche

- Indicateurs & tableau de bord
- Traitement des réclamations
- Veille & audit interne

« Former les équipes à la qualité n'est pas un coût. C'est l'investissement qui sécurise tous les autres. »

Les rôles à installer

- Un **référént qualité** identifié, garant du système de preuve et du tableau de bord.
- Un **référént handicap** connu de tous, avec une procédure d'adaptation formalisée.
- Des **formateurs-tuteurs** conscients de leur rôle dans la traçabilité et la satisfaction.
- Une **routine d'audit interne** pour détecter les écarts avant l'auditeur externe.

Checklist opérationnelle

Les points de vigilance essentiels pour piloter votre certification et votre démarche qualité de bout en bout.

Préparation Qualiopi	Processus & indicateurs	Veille & équipes
✓ Indicateurs applicables identifiés par catégorie d'action	✓ Processus clés décrits et responsabilités claires	✓ Sources de veille identifiées et abonnées
✓ Information publique complète (tarifs, délais, résultats)	✓ Tableau de bord qualité vivant	✓ Veille tracée, analysée et diffusée
✓ Référent handicap & procédure d'adaptation	✓ Registre des réclamations et boucle de traitement	✓ Référent qualité désigné
✓ Classeur de preuve structuré et à jour	✓ Traçabilité FOAD & tutorat opérationnelle	✓ Équipes formées aux exigences qualité
✓ Audit blanc réalisé et écarts traités	✓ Boucle d'amélioration continue (PDCA) en place	✓ Routine d'audit interne planifiée

Auto-évaluation. Notez de 1 à 5 votre niveau de maîtrise sur chaque bloc. Tout item à 1 ou 2 est une **priorité d'action** avant le prochain audit.



Vous préparez un audit Qualiopi ?

Lerne Consulting accompagne les organismes de formation, CFA et établissements d'enseignement supérieur dans la sécurisation de leur certification et la structuration d'une démarche qualité durable.

Audit & Diagnostic

Diagnostic de conformité
Qualiopi, audit blanc et plan
d'action priorisé.

Système de preuve

Structuration des processus
qualité et du classeur de
preuve.

Formation & Acculturation

Montée en compétences des
équipes sur les exigences
qualité.

dmaily@lernea-consulting.com

lernea-consulting.com

David Maily · Fondateur, Lerne Consulting · © 2026 Lerne Consulting. Tous droits réservés.
Ce guide est diffusé à titre pédagogique. Reproduction partielle autorisée avec mention de la source.