

Qualiopi : 5 indicateurs où la majorité des organismes de formation se font reprendre en audit

Et comment ne plus en faire partie, vu du terrain de la pédagogie. Ce qui distingue un organisme conforme d'un organisme repris n'est presque jamais une différence de qualité, mais une différence de traçabilité.

Myriam Bouton - Directrice générale d'ESSN et directrice pédagogique, Lyon

Quand un organisme de formation passe son audit de surveillance Qualiopi, deux choses peuvent se passer. Soit l'auditeur retourne le rapport avec la mention « conforme » et l'organisme repart pour deux ans. Soit le rapport contient une ou plusieurs non-conformités, mineures ou majeures, qui exigent un plan d'action correctif sous trois mois, sous peine de suspension de la certification et donc de l'éligibilité aux fonds publics : OPCO, CPF, plan de développement des compétences, fonds de la formation continue.

Dans ma pratique de directrice pédagogique, je vois passer beaucoup d'organismes qui découvrent leur première non-conformité avec la même surprise. Ils ont travaillé, ils ont des supports, leurs apprenants ressortent satisfaits, et pourtant l'auditeur trouve quelque chose à redire. Toujours sur les mêmes indicateurs. Voici les cinq, avec pour chacun le réflexe pédagogique qui change la donne.

Pourquoi les audits sont plus exigeants qu'avant

Le Référentiel national qualité (RNQ) est défini par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, pris en application de la loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018. Il comporte 32 indicateurs répartis sur 7 critères. Le périmètre n'a pas bougé ; ce qui bouge, c'est l'exigence de preuve. Comme l'a souligné Centre Inffo dans son analyse « Qualiopi : renforcement des audits », le cap n'est plus à l'élargissement du référentiel mais à la solidité des preuves. Ce qu'un auditeur acceptait sous forme orale est aujourd'hui exigé sous forme tracée, datée, signée, conservée. L'esprit ne suffit plus. La trace, oui.

1. Indicateur 1 - L'information publique sur les formations

L'indicateur 1 exige une information « accessible au public, détaillée et vérifiable » : prérequis, objectifs en compétences, public visé, durée, modalités d'évaluation, tarif, accessibilité au handicap, taux de réussite et de satisfaction, méthodes pédagogiques. Selon une analyse d'Anaia, la fiche formation incomplète est la non-conformité la plus fréquente sur cet indicateur, et un seul champ manquant suffit à la pointer, souvent les indicateurs de résultats oubliés sur le site. Le réflexe : ne pas séparer la fiche commerciale de la fiche pédagogique. La même fiche sert au prospect et à l'auditeur ; publiée et mise à jour à partir des données réelles, l'écart se referme tout seul.

2. Indicateur 4 - L'analyse des besoins du bénéficiaire

L'indicateur 4 demande de déterminer des objectifs opérationnels et évaluables à partir des besoins du bénéficiaire. C'est l'un des indicateurs où les certificateurs notent la plus forte progression des non-conformités, car beaucoup le traitent comme une formalité. Une analyse copiée-collée d'un dossier à l'autre ne tient plus. Le réflexe : distinguer le besoin déclaré du besoin réel. « Je veux que mes équipes

maîtrisent Excel » décrit un effet désiré, pas un besoin de formation. Descendre d'un niveau - quelles tâches, quel niveau de départ, quel contexte - et en garder la trace datée et nominative : c'est ce que l'auditeur regarde en premier.

3. Indicateur 30 - Le recueil des appréciations

L'indicateur 30 impose de recueillir les appréciations des parties prenantes - apprenants, financeurs, formateurs, entreprises - et d'en tirer une amélioration continue. C'est, depuis des années, l'un des trois indicateurs les plus fréquemment repris selon ICPF, Anaia ou Pronéo. Le piège est triple : ne recueillir que l'avis des apprenants ; ne pas distinguer l'évaluation à chaud de l'évaluation à froid ; ne pas montrer ce qui a été fait des résultats. Le réflexe : boucler la boucle dans le système, pas dans un dossier annexe. Un retour doit se relier à sa cohorte, à la décision qu'il a engendrée et au formateur informé.

« Une non-conformité Qualiopi n'est presque jamais le signe d'un défaut de qualité pédagogique. C'est le signe d'un défaut d'outillage : la trace existait, dans la tête du formateur ; elle n'a pas été matérialisée au bon endroit, au bon moment. »

4. Le logo Qualiopi et la diffusion du certificat

Les manquements sont constants : usage du logo avant l'obtention de la certification, altération graphique (couleur, format, ratio), apposition sur des supports non couverts, absence du certificat numérique daté sur le site. Individuellement mineures, ces non-conformités cumulées peuvent pointer un défaut de pilotage plus large. Le réflexe est pragmatique : centraliser l'usage du logo et du certificat dans un seul registre interne, listant chaque support, avec date d'apposition et de dernière vérification. C'est ce registre que l'auditeur veut voir, pas les supports eux-mêmes.

5. La traçabilité du positionnement de l'apprenant

Le RNQ accepte plusieurs formes de positionnement initial - questionnaire, entretien téléphonique, test diagnostique - à condition qu'elles soient tracées. Les audits récents remontent une non-conformité fréquente : un positionnement fait oralement dont il ne reste rien dans le dossier. Le formateur l'a fait, l'apprenant s'en souvient, mais l'organisme ne peut pas le démontrer. Ici, l'absence de trace équivaut à l'absence de positionnement. Le réflexe : tracer au moment où l'on positionne, pas plus tard. Une note structurée - date, formateur, apprenant, méthode, niveau, ajustements - saisie pendant l'échange est la seule que l'auditeur acceptera.

Ce que les outils peuvent, et ne peuvent pas, faire

Aucun outil ne remplace l'analyse pédagogique réelle, l'écoute du bénéficiaire, l'adaptation au terrain. Mais un bon outil enlève une responsabilité aux équipes : celle de se souvenir, au bon moment, qu'il faut tracer. Le bon réflexe est de choisir une plateforme qui collecte automatiquement les preuves Qualiopi au fil de la production pédagogique, plutôt qu'à la fin, en recomposant les dossiers à chaque audit. C'est exactement ce que nous construisons chez U Hub, dont nous ouvrons aujourd'hui l'accès au-delà de la bêta.

« Réussir un audit Qualiopi, ce n'est pas faire mieux. C'est tracer mieux ce qu'on fait déjà. La différence entre un organisme conforme et un organisme repris n'est pratiquement jamais une différence de qualité pédagogique. C'est une différence d'outillage. »

Myriam Bouton - Directrice générale d'ESSN et directrice pédagogique. Cofondatrice d'U Hub avec Guillaume Bouton. Directrice pédagogique d'un centre de formation dont la déclaration d'activité a été déposée auprès de la DREETS le 19 avril 2026, et qui a passé son audit Qualiopi initial le 7 mai 2026.

Tribune diffusée par E²SN dans le cadre du lancement de U Hub. Contact presse : contact@essn.fr