

LIVRE BLANC • CONFORMITÉ

PRÉPARER QUALIOP TOUTE L'ANNÉE.

Sortir de la logique du dossier d'audit monté dans l'urgence :
méthode, organisation et outillage pour faire de la conformité un
état permanent de votre établissement.

CE QUE VOUS ALLEZ LIRE

Ce livre blanc s'adresse aux directions d'établissement, responsables qualité et équipes administratives des organismes de formation, écoles de l'enseignement supérieur et CFA engagés dans la certification Qualiopi.

- 01** Qualiopi en bref : ce que la certification exige vraiment

- 02** Le vrai coût du « dossier monté dans l'urgence »

- 03** Changer de logique : la conformité comme état permanent

- 04** Les 7 critères du référentiel, passés en revue

- 05** Une année Qualiopi type : le calendrier de la sérénité

- 06** Auto-diagnostic : où en êtes-vous ?

- 07** Le rôle de l'outillage — et ce qu'il ne fera jamais à votre place

PRÉCISION IMPORTANTE

Ce document est un guide informatif. Il ne se substitue ni au Référentiel National Qualité, ni à son guide de lecture officiel publié par le ministère du Travail, ni au jugement de votre organisme certificateur. Pour toute décision engageante, référez-vous aux textes en vigueur.

01 QUALIOPi EN BREF : CE QUE LA CERTIFICATION EXIGE VRAIMENT

Avant de parler de méthode, un rappel du cadre — parce qu'une bonne partie du stress lié à Qualiopi vient d'une lecture floue de ce qui est réellement attendu.

D'où vient Qualiopi ?

La certification Qualiopi est issue de la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel ». Depuis le 1^{er} janvier 2022, elle est obligatoire pour tout prestataire d'actions concourant au développement des compétences qui souhaite bénéficier de fonds publics ou mutualisés (OPCO, CPF, État, Régions, Pôle emploi / France Travail, Agefiph).

Elle atteste de la qualité du processus mis en œuvre par le prestataire, sur la base du **Référentiel National Qualité (RNQ) : 7 critères**, déclinés en **32 indicateurs**. Certains indicateurs sont communs à tous les prestataires, d'autres sont spécifiques à une catégorie d'actions : actions de formation, bilans de compétences, validation des acquis de l'expérience (VAE) et actions de formation par apprentissage — cette dernière catégorie concernant directement les CFA, avec des indicateurs qui leur sont propres.

Le cycle de certification

La certification est délivrée par un organisme certificateur accrédité (ou autorisé) par le Cofrac, pour une durée de **trois ans**. Le cycle comprend :

- **l'audit initial**, qui examine l'ensemble des indicateurs applicables à votre périmètre ;
- **l'audit de surveillance**, réalisé en cours de cycle (entre le 14^e et le 22^e mois suivant la certification), centré sur le maintien du système et le traitement des écarts ;
- **l'audit de renouvellement**, avant l'échéance des trois ans, qui rejoue l'examen complet.

À chaque étape, l'auditeur ne juge pas vos intentions : il examine des **éléments de preuve**. Un écart entre ce que vous déclarez et ce que vous pouvez démontrer se traduit en non-conformité — mineure si elle est ponctuelle, majeure si elle traduit une absence de maîtrise. Les non-conformités doivent être soldées dans des délais contraints pour conserver la certification.

LE POINT CLÉ

Qualiopi n'évalue pas la qualité pédagogique intrinsèque de vos formations : elle évalue la **maîtrise de vos processus** et votre capacité à la **prouver**. C'est précisément pour cela que la gestion de la preuve — sa production, sa datation, son classement — est le nerf de la guerre.

Ce qui change en continu

Le guide de lecture du RNQ est régulièrement actualisé par le ministère du Travail, et les pratiques d'audit se précisent au fil des cycles. Une veille légère mais régulière — trimestrielle par exemple — évite de découvrir ces évolutions au pire moment : pendant l'audit.

02 LE VRAI COÛT DU « DOSSIER MONTÉ DANS L'URGENCE »

La plupart des équipes ne découvrent pas Qualiopi à l'audit : elles le redécouvrent. Entre deux échéances, la conformité retombe au second plan — et tout se rejoue dans les semaines qui précèdent la visite de l'auditeur.

Le scénario que tout le monde connaît

Six semaines avant l'audit, la mécanique s'enclenche : on rouvre le classeur du dernier audit, on constate que les preuves de l'année écoulée sont éparpillées — feuilles d'émargement dans un dossier partagé, enquêtes de satisfaction dans un outil de formulaires, comptes rendus de visites en entreprise dans les boîtes mail des uns et des autres, réclamations traitées « de tête » sans trace écrite. Commence alors une reconstitution : on rassemble, on redat, on recompile, on relance les collègues. L'équipe qualité y consacre ses soirées ; le reste de l'établissement subit les sollicitations.

Ce que cette logique coûte réellement

- **Du temps de reconstitution pur.** Chaque preuve produite naturellement pendant l'année mais non classée doit être retrouvée, vérifiée, rattachée à son indicateur. C'est un travail sans valeur ajoutée : l'information existait déjà.
- **Des preuves dégradées.** Une preuve reconstituée a posteriori est plus fragile qu'une preuve native : dates approximatives, documents non signés, exports partiels. Ce sont ces preuves-là qui font naître les non-conformités évitables.
- **Des angles morts.** En mode urgence, on documente ce qu'on retrouve — pas ce que le référentiel attend. Les indicateurs « discrets » (traitement des réclamations, amélioration continue, veille) sont les premiers oubliés.
- **Une équipe sous tension.** L'audit devient un événement redouté au lieu d'être une formalité de vérification. La qualité perçue de la démarche s'en ressent, y compris auprès de l'auditeur.
- **Un coût d'opportunité.** Les semaines consacrées à reconstituer le dossier sont autant de temps non consacré aux apprenants, aux entreprises partenaires et au développement de l'établissement.

LE PARADOXE

Dans un établissement en fonctionnement normal, **l'essentiel des preuves Qualiopi est déjà produit chaque semaine** : émargements, plannings, convocations, évaluations, échanges avec les tuteurs, enquêtes. Le problème n'est presque jamais la production de la preuve — c'est sa capture, sa datation et son classement au moment où elle naît.

C'est ce constat qui fonde la suite de ce livre blanc : puisque les preuves existent, la question n'est pas « comment monter un meilleur dossier d'audit ? » mais « comment faire pour ne plus jamais avoir à en monter un ? ».

03 CHANGER DE LOGIQUE : LA CONFORMITÉ COMME ÉTAT PERMANENT

La conformité en continu repose sur un principe simple : chaque preuve est capturée au moment où l'activité la produit, datée, rattachée à son indicateur — et donc retrouvable à tout instant.

Les quatre propriétés d'une preuve solide

PROPRIÉTÉ	CE QUE ÇA VEUT DIRE	EXEMPLE
Native	La preuve est produite par l'activité elle-même, pas fabriquée pour l'audit.	La feuille d'émargement signée électroniquement pendant la séance.
Datée	Elle porte une date certaine, idéalement horodatée par le système qui l'a produite.	L'enquête de satisfaction envoyée automatiquement en fin de module.
Rattachée	Elle est reliée à sa session, sa promotion, son apprenant — et à l'indicateur qu'elle sert.	Le compte rendu de visite en entreprise lié au dossier de l'alternant.
Retrouvable	N'importe quel membre habilité de l'équipe la retrouve en quelques minutes.	Un classement unique, connu de tous — pas les boîtes mail individuelles.

Les trois piliers de l'organisation

1. UNE CARTOGRAPHIE INDICATEURS → PREUVES

Pour chaque indicateur applicable à votre périmètre, formalisez une fois pour toutes : quelle preuve l'alimente, qui la produit, à quel moment du parcours, et où elle est classée. Ce document d'une ou deux pages est la colonne vertébrale de votre démarche : le « dossier Qualiopi » devient une simple table des matières pointant vers des preuves vivantes.

2. UN RESPONSABLE IDENTIFIÉ — ET DES PRODUCTEURS DE PREUVE NOMBREUX

Chaque preuve est produite par la personne qui réalise l'activité : le formateur émarge, le chargé d'alternance trace sa visite, le secrétariat enregistre la réclamation. Le responsable qualité orchestre, contrôle par échantillonnage et arbitre — il ne recopie pas.

3. DES RITUELS COURTS ET RÉGULIERS

Une revue qualité mensuelle de 30 à 45 minutes suffit le plus souvent : preuves du mois vérifiées par sondage, réclamations ouvertes traitées, améliorations notées. Douze fois 45 minutes par an coûtent bien moins cher que six semaines de reconstitution — pour un dossier plus solide.

Règle d'or — si une preuve demande à être « préparée pour l'audit », c'est le signal que le processus qui devait la produire ne l'a pas capturée. Corrigez le processus, pas le dossier.

04 LES 7 CRITÈRES DU RÉFÉRENTIEL, PASSÉS EN REVUE

Pour chaque critère : ce que le référentiel attend, les preuves qui l'alimentent naturellement, et l'écueil le plus fréquent constaté en audit.

1 INFORMATION DU PUBLIC

Conditions d'information du public sur les prestations, leurs délais d'accès et leurs résultats.

PREUVES AU FIL DE L'EAU

- Site web, catalogues et fiches formation datés et versionnés (contenus, prérequis, tarifs, délais d'accès, accessibilité handicap).
- Indicateurs de résultats publiés et actualisés (taux de satisfaction, de réussite, et selon les cas taux d'obtention des certifications, de poursuite d'études, d'insertion, de rupture pour l'apprentissage).

ÉCUEIL FRÉQUENT

Des chiffres publiés une fois puis jamais actualisés — ou pire, invérifiables. Chaque chiffre affiché doit pouvoir être relié à sa source de calcul.

2 OBJECTIFS DES PRESTATIONS

Identification précise des objectifs des prestations et adaptation aux publics bénéficiaires.

PREUVES AU FIL DE L'EAU

- Programmes formalisés avec objectifs opérationnels et évaluables, contenus, prérequis et modalités d'évaluation.
- Le cas échéant : analyse du besoin, positionnement à l'entrée, adaptation aux publics (rythme d'alternance, situation de handicap).

ÉCUEIL FRÉQUENT

Des objectifs rédigés en termes de contenus (« aborder X ») plutôt qu'en compétences observables (« être capable de X »). L'auditeur cherchera la cohérence objectifs → évaluation.

3 ADAPTATION AUX PUBLICS

Accueil, accompagnement, suivi et évaluation des publics tout au long de la prestation.

PREUVES AU FIL DE L'EAU

- Convocations, livrets d'accueil, règlements intérieurs diffusés et tracés.
- Émargements et suivi d'assiduité complets, du premier au dernier jour ; traitement tracé des absences et justificatifs.
- Évaluations des acquis en cours et en fin de parcours ; dispositifs de lutte contre le décrochage (alertes, entretiens tracés) — un point de vigilance particulier en apprentissage.

ÉCUEIL FRÉQUENT

Des feuilles d'émargement incomplètes ou non signées, et des absences « gérées » sans trace du traitement. L'assiduité est l'une des preuves les plus regardées — et l'une des plus faciles à fiabiliser par l'outillage.

4 ADÉQUATION DES MOYENS

Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

PREUVES AU FIL DE L'EAU

- Plannings et affectations de salles, plateaux techniques, environnements distanciels.
- Ressources pédagogiques rattachées aux sessions et accessibles aux apprenants ; taux et modalités d'encadrement cohérents avec le programme.

ÉCUEIL FRÉQUENT

Un décalage entre le programme annoncé et la réalité du planning (volumes, modalités, intervenants). Quand planning, ressources et distanciel vivent dans des outils séparés, ces écarts passent inaperçus jusqu'à l'audit.

5 QUALIFICATION DES ÉQUIPES

Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels.

PREUVES AU FIL DE L'EAU

- CV, diplômes et références des formateurs, tenus à jour et rattachés à leurs interventions.
- Plan de développement des compétences de l'équipe : formations suivies, participations à des événements professionnels, tracées avec dates et attestations.

ÉCUEIL FRÉQUENT

Le dossier formateur figé : constitué à l'embauche, jamais actualisé. Rattacher chaque intervenant à ses sessions rend l'actualisation naturelle.

6 ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

PREUVES AU FIL DE L'EAU

- Veille légale, réglementaire, pédagogique et métiers : sources suivies, traces d'exploitation (notes, diffusions à l'équipe, évolutions de programmes qui en découlent).
- Réseau et partenariats : instances professionnelles, branches, entreprises — adhésions, participations, conventions.
- Pour l'alternance : coordination tracée avec les entreprises et les tuteurs (visites, bilans, échanges), mobilisation d'un référent handicap identifié.

ÉCUEIL FRÉQUENT

Une veille réelle mais invisible : on lit, on s'informe, on adapte — sans laisser de trace. La veille non tracée est, en audit, une veille inexistante.

7 RECUEIL DES APPRÉCIATIONS

Recueil et prise en compte des appréciations et réclamations des parties prenantes.

PREUVES AU FIL DE L'EAU

- Enquêtes de satisfaction systématiques auprès des apprenants — et, selon les cas, des entreprises, des financeurs et des équipes — avec résultats consolidés et datés.
- Registre des réclamations : réception, traitement, réponse, délais — chaque étape tracée.
- Amélioration continue : les enseignements tirés des appréciations, réclamations et non-conformités, et les actions qui en découlent.

ÉCUEIL FRÉQUENT

La boucle jamais bouclée : on collecte la satisfaction, mais rien ne montre ce qu'on en fait. L'auditeur veut voir le chemin complet — recueil → analyse → action → vérification de l'effet.

Les intitulés ci-dessus sont des reformulations synthétiques. Le périmètre exact des indicateurs applicables dépend de vos catégories d'actions (formation, bilans de compétences, VAE, apprentissage) : référez-vous au RNQ et à son guide de lecture officiel.

05 UNE ANNÉE QUALIOPI TYPE : LE CALENDRIER DE LA SÉRÉNITÉ

La conformité en continu se joue sur un rythme, pas sur un sprint. Voici une trame annuelle éprouvée, à adapter à votre calendrier pédagogique.

PÉRIODE	RITUELS DE CONFORMITÉ
Rentrée	Mise à jour des supports d'information du public (fiches, chiffres, délais d'accès, accessibilité). Vérification de la cartographie indicateurs → preuves pour les nouvelles formations. Diffusion tracée des livrets d'accueil et règlements. Rappel aux équipes : qui produit quelle preuve, où, quand.
Chaque mois	Revue qualité de 30–45 min : sondage sur les preuves du mois (émargements complets ? enquêtes parties ? visites tracées ?), traitement des réclamations ouvertes, suivi des actions d'amélioration, point d'actualité réglementaire si besoin.
Chaque trimestre	Consolidation des indicateurs de résultats (satisfaction, assiduité, réussite, ruptures). Lecture des mises à jour du guide de lecture du RNQ. Vérification des dossiers formateurs entrants.
Fin d'année pédagogique	Bilan qualité annuel : synthèse des enquêtes, réclamations, non-conformités internes et actions menées — c'est votre matière première d'amélioration continue, et une preuve maîtresse du critère 7.
3 mois avant un audit	Audit blanc léger : dérouler la cartographie indicateur par indicateur, en conditions réelles (« montrez-moi »). Solder les trous constatés — il ne devrait y en avoir presque aucun si les rituels ont tenu.
Après l'audit	Traiter les éventuels écarts dans les délais, puis — surtout — réinjecter les remarques de l'auditeur dans la cartographie et les rituels. Chaque audit doit rendre le suivant plus simple.

REPÈRE

Le test de bonne santé de votre démarche tient en une question : « **Si l'auditeur appelait demain, combien de temps vous faudrait-il pour être prêts ?** » Si la réponse dépasse quelques jours, les preuves ne sont pas capturées au fil de l'eau — reprenez le chapitre 3.

06 AUTO-DIAGNOSTIC : OÙ EN ÊTES-VOUS ?

Quinze affirmations. Cochez celles qui sont vraies chez vous aujourd'hui — sans indulgence. Chaque case non cochée est un chantier concret, généralement rapide à ouvrir.

LA PREUVE

- ☐ Chaque indicateur a une preuve identifiée, un producteur désigné et un classement connu.
- ☐ Nos feuilles d'émargement sont complètes et signées pour 100 % des séances du mois dernier.
- ☐ Toute absence est justifiée ou traitée, avec une trace du traitement.
- ☐ Nos enquêtes de satisfaction partent automatiquement et leurs résultats sont consolidés.
- ☐ Une preuve prise au hasard est retrouvée en moins de cinq minutes, par deux personnes.

L'ORGANISATION

- ☐ Un responsable qualité est identifié, avec un temps dédié réaliste.
- ☐ Une revue qualité a eu lieu chacun des trois derniers mois.
- ☐ Le registre des réclamations est à jour, et chaque réclamation close montre son traitement.
- ☐ Notre veille laisse des traces exploitables datées de moins de trois mois.
- ☐ Les chiffres publiés sur nos supports (satisfaction, réussite...) datent de moins d'un an et sont sourcés.

L'ALTERNANCE (si applicable)

- ☐ Chaque alternant a un tuteur identifié et des points de suivi tracés aux échéances prévues.
- ☐ Les visites ou bilans en entreprise de l'année sont documentés et rattachés aux dossiers.
- ☐ Nos signaux de décrochage (assiduité, résultats, alertes) sont suivis et déclenchent des actions tracées.

LA BOUCLE

- ☐ Un bilan qualité annuel existe et a débouché sur des actions d'amélioration identifiées.
- ☐ Les remarques du dernier audit ont été réinjectées dans nos processus (pas seulement soldées).

VOTRE SCORE	LECTURE
13–15 cases	La conformité est un état permanent chez vous. L'audit est une formalité de vérification.
8–12 cases	Les fondations sont là ; ce sont les rituels et le classement qui flanchent. Quelques semaines d'organisation suffisent.
Moins de 8	Vous êtes probablement en logique de dossier d'urgence. Commencez par la cartographie (ch. 3) et l'émargement : c'est le levier le plus rapide.

07 LE RÔLE DE L'OUTILLAGE — ET CE QU'IL NE FERA JAMAIS À VOTRE PLACE

Aucun logiciel ne rend un établissement conforme. Mais le bon outillage change radicalement le coût de la conformité : il fait produire les preuves par l'activité elle-même.

Ce qu'un bon outillage doit faire

- **Capter la preuve à la source.** L'émargement signé pendant la séance, l'enquête envoyée automatiquement en fin de module, la visite d'entreprise saisie par le chargé d'alternance : la preuve naît datée, rattachée, classée.
- **Horodater et centraliser.** Une source unique, des preuves datées par le système, consultables par toute l'équipe habilitée — plus de chasse aux documents dans les boîtes mail.
- **Faire circuler la donnée.** L'émargement alimente l'assiduité, qui alimente les alertes décrochage ; l'enquête alimente les indicateurs publiés. Une information saisie une fois sert plusieurs indicateurs.
- **Rendre l'écart visible tôt.** Une feuille non signée, une enquête non partie, une visite non tracée doivent se voir dans la semaine — pas à l'audit blanc.

Ce que l'outillage ne fera pas

Il ne définira pas vos objectifs pédagogiques, ne conduira pas votre veille, ne traitera pas vos réclamations et ne tiendra pas vos revues qualité. La méthode des chapitres 3 à 5 reste votre travail — l'outil en supprime la partie mécanique.

Comment Arrow s'inscrit dans cette démarche

Arrow est une plateforme de gestion d'établissement qui réunit planning, émargement par signature électronique, suivi de l'alternance, communication, visioconférence native et suivi de conformité dans un environnement unique. Concrètement, pour Qualiopi :

- les **émargements** et le traitement des absences sont tracés en continu, avec justificatifs déposés par les apprenants et validés par l'administration ;
- les **formulaires de satisfaction** sont intégrés au parcours et leurs réponses centralisées et datées ;
- le **suivi des alternants** — entreprises, tuteurs, visites, bilans — vit dans le même environnement que la scolarité ;
- les **critères du référentiel** sont suivis en continu, chaque élément de preuve rattaché à sa source ;
- la **communication** (annonces, newsletters) est documentée et horodatée.

PRÉCISION IMPORTANTE

Arrow vous aide à préparer et maintenir votre conformité au fil de l'eau. **Arrow ne garantit pas l'obtention ou le renouvellement de la certification Qualiopi** et ne remplace ni votre démarche qualité, ni l'audit réalisé par votre organisme certificateur accrédité.



L'AUDIT SE PRÉPARE TOUTE L'ANNÉE. PAS LA VEILLE.

Vous voulez voir comment vos preuves d'audit se construisent au fil de l'eau, sur vos propres processus ? Nous vous le montrons en démonstration, sur le périmètre de votre établissement.

hello.arr0w.app · contact@venio.paris

DEMANDER UNE DÉMO

© Arrow. Document informatif, non contractuel. Il ne se substitue ni au Référentiel National Qualité, ni à son guide de lecture officiel, ni au conseil de votre organisme certificateur. « Qualiopi » est une marque de l'État français ; sa mention ne vaut aucune affiliation ni garantie de certification.