

WEBINAIRE

# Sécuriser votre audit Qualiopi

Mardi 16 décembre 2025

11h30-12h30

**Qualiopi**  
**et la formation multimodale**

Recommandations pour la mise en application  
du référentiel national qualité

MISE À JOUR 2025



**AINOA**  
*Les innovateurs en formation*

# Webinaire • Sécuriser votre audit Qualiopi

## Intervenants



Aurélia BOLLÉ  
**AINOA**



Thérèse GRANDVOINNET  
**AINOA**



Michel BAUJARD  
**CFS+**



Valérie BESNARD  
**Université Paris 8**



Véronique LÉVY  
**Transitions Pro Île-de-France**



Sandrine CARBONARO  
**AFNOR**



Sylvie SORIANO  
**Ambition Graphique**

# Webinaire • Sécuriser votre audit Qualiopi



Aurélia BOLLÉ - **AINOA**

- Le groupe de travail *Qualiopi et la formation multimodale*
- Enjeux de qualité

## Webinaire • Sécuriser votre audit Qualiopi



Thérèse GRANDVOINNET - AINOA

Chef de projet contenu AINOA

## Le process

- Élaborer des recommandations spécifiques à la formation hybride et au distanciel.
- Illustrer par des exemples de preuves.
- Ajouter des bonnes pratiques à mettre en place au quotidien.

→ Critère 6 L'INSCRIPTION ET L'INVESTISSEMENT DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

### Indicateur 23

Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne.

#### ÉLÉMENTS DE PREUVE

Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, veille réglementaire en matière de handicap.  
Actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, diffusion des actualités légales et réglementaires au personnel du prestataire.

Consultation, analyse, diffusion au personnel de la documentation diffusée sur les sites institutionnels (ex : pages relatives à la formation professionnelle, l'apprentissage, la VAE et les bilans de compétences sur le site [www.travail-emploi.gouv.fr](http://www.travail-emploi.gouv.fr) ; portail d'information des organismes de formation de la Caisse des dépôts et consignations).

**Exemples de preuves pour la VAE :** documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.

### RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Adhérer à des organisations et/ou s'abonner à des publications spécialisées.

Rejoindre AINOA pour organiser sa veille.

S'inscrire à des lettres d'information.

Connaître les spécificités de la réglementation de la formation digitale et à distance :

- Dreets et Drieets ([voir Glossaire](#)).
- Carif Oref ([voir Glossaire](#)).

Conserver les supports de webinaires.

Préciser le sujet du webinaire.

1

### BONNES PRATIQUES

• Bien connaître les mesures du RGAA / WCAG ([voir Glossaire](#)).

• Contextualiser la veille réglementaire et légale sur le champ du numérique.

• Quelles sont les nouvelles obligations ?  
Les évolutions des réglementations ?

• [Voir le guide d'AINOA](#)  
[Attestez la réalisation de l'action de formation multimodale](#)

2

3

• Éviter les éléments génériques, faire une veille sur son propre champ d'action : le multimodal.

• Démontrer ce qu'on a fait des apprentissages d'un webinaire.

• Un compte rendu partagé, les évolutions mises en place (adopter une nouvelle méthode, un nouvel outil...).

• Suivre les spécialistes du digital en formation professionnelle continue sur les réseaux sociaux, notamment LinkedIn.

• Participer aux webinaires organisés par les OPCO.



## Webinaire • Sécuriser votre audit Qualiopi



### Sylvie SORIANO - Ambition Graphique

Responsable du service Digital Learning LaLigneContinue<sup>®</sup>  
Branche professionnelle des Industries Graphiques

AMBITION  
GRAPHIQUE

IMPRIMONS L'AVENIR ENSEMBLE

[www.lalignecontinue.fr](http://www.lalignecontinue.fr)

 AINOA

The AINOA logo consists of three stylized, overlapping shapes in teal, orange, and light blue, followed by the word "AINOA" in a bold, sans-serif font.

## L'amélioration continue

- C'est une partie intrinsèque de la formation.
- Expérimentations des formats hybrides, collaboratifs et adaptatifs, avec nos partenaires.
- Participer à ce travail collectif, c'était l'occasion de :
  - croiser nos pratiques terrain avec une vision « multi-acteurs »,
  - clarifier les recommandations pour une application concrète,
  - et contribuer à un guide utile à tous.
- Faciliter l'adaptation du référentiel à chaque contexte opérationnel tout en respectant les exigences nationales.

*« Qualiopi : un outil concret et inspirant pour  
l'amélioration continue  
de la formation. »*



## Sur le terrain...



### Triple enjeux :

- Garantir la qualité et la conformité des parcours multimodaux.
- Faciliter l'engagement et la montée en compétences des apprenants.
- Soutenir les équipes dans leur rôle d'animateur et de formateur.

### Difficultés observées :

- Complexité du référentiel et diversité des interprétations possibles.
- Mise en pratique concrète dans des contextes variés.
- Suivi et preuve de l'amélioration continue dans les dispositifs digitaux/multimodaux.

Next step LaLigneContinue® :

développement de notre futur Social Learning amélioration continue.



→ Critère 7

## LE RECUEIL ET LA PRISE EN COMPTE DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS FORMULÉES PAR LES PARTIES PRENANTES AUX PRESTATIONS DÉLIVRÉES

### Indicateur 30

Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.

#### ÉLÉMENTS DE preuve

Enquête de satisfaction, questionnaire, compte rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes, comité de pilotage, webinaires, entretiens, comptes-rendus de réunions d'équipes, séminaires, sollicitation des financeurs, échanges avec le financeur sur une ou plusieurs prestations, recommandations issues d'un contrôle mené par le financeur, consultation des sites mis en place par les financeurs pour recueillir les appréciations des bénéficiaires (ex : Anotéa).

Exemples de preuves pour les CBC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.

**NB :** Les modalités de recueil peuvent être différentes selon la partie prenante. La sollicitation des appréciations des financeurs n'est pas exigée à la fin de chaque prestation mais doit être effectuée au moins une fois par an ou selon les modalités précisées par le financeur pour lui permettre de faire part au prestataire, s'il le souhaite, de ses observations sur son activité. La sollicitation du financeur peut être remplacée par la participation du prestataire à des webinaires thématiques ou des réunions relatives aux bonnes pratiques organisées par le financeur.

Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.

Page 34 | Recommandations pour la mise en application du référentiel national qualité Qualiopi

### RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.

#### BONNES PRATIQUES

- + Adapter les questionnements au multimodal utilisé par les Opac (voir Glossaire).
- + Question spécifique ergonomie, accessibilité LMS, appréciation de la hotline, de la classe virtuelle, maîtrise de l'outil digital par le formateur...
- + Organiser régulièrement un débrief après formation avec les formateurs, les consultants et les apprenants ou les délégués des apprenants.
- + Mettre à jour les contenus régulièrement en tenant compte des débriefs avec les formateurs.
- + Participer aux webinaires des financeurs sur la formation et l'évaluation à distance.

→ Critère 7

## LE RECUEIL ET LA PRISE EN COMPTE DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS FORMULÉES PAR LES PARTIES PRENANTES AUX PRESTATIONS DÉLIVRÉES

### Indicateur 31

Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.

#### ÉLÉMENTS DE preuve

Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation, traitement des difficultés et des aléas, solutions apportées en cas d'imprévu, dialogue et communication interne, tableau de suivi des réclamations et de leur traitement.

### RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Suivre les aléas techniques : pannes, difficultés de connexion...

- ➊ Fournir les statistiques des aléas par thématique (bugs, problèmes de connexion, etc.) et les modalités de résolution.
- ➋ Disposer d'un outil de ticketing mentionnant le traitement d'aléas ou de difficultés.

#### BONNES PRATIQUES

- + Présenter de façon très lisible les contacts de l'assistance technique.
- + Intégrer au questionnaire de satisfaction des questions sur la facilité de prise en main du LMS, la facilité à résoudre les bugs et la réactivité des équipes supports.

cf. Indicateur 30

AdAPTER les questionnements au multimodal utilisé par les Opac (voir Glossaire).

→ Critère 7

## LE RECUEIL ET LA PRISE EN COMPTE DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS FORMULÉES PAR LES PARTIES PRENANTES AUX PRESTATIONS DÉLIVRÉES

### Indicateur 32

Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.

#### ÉLÉMENTS DE preuve

Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'action d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques, tableau de suivi des mesures d'améliorations mises en œuvre à partir des réclamations, aléas et difficultés.

Exemples de preuves pour la VAE : partage des résultats de l'accompagnement (nombre de candidats en début et fin d'accompagnement, taux et causes d'abandon, taux de réussite à la VAE).

### RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.

- ➊ Créer un centre d'aide, une hotline, etc.
- ➋ Formaliser une procédure de gestion des réclamations et des preuves de traitement de ces réclamations.
- ➌ Dans une démarche d'amélioration continue, changer d'outil informatique ou faire évoluer le LMS.
- ➍ Mettre régulièrement à jour ses logiciels.
- ➎ Faire évoluer les pratiques.
- ➏ Acquérir du nouveau matériel (adaptateur, micro...).

#### BONNES PRATIQUES

- + Identifier les pistes d'amélioration continue en lien avec le multimodal grâce à la veille.  
cf. Indicateur 23  
Démontrer ce qu'on a fait des apprentissages d'un webinaire.
- + Réaliser un benchmark régulier des différents LMS et de nouvelles fonctionnalités digitales.  
cf. Indicateur 25  
Créer une newsletter interne d'informations sur les innovations pédagogiques et technologiques.
- + Intégrer les bonnes pratiques d'accessibilité dans tous les modules e-learning et les ressources mises à disposition.  
cf. Indicateur 26  
Intégrer les bonnes pratiques d'accessibilité dans tous les modules e-learning et les ressources mises à disposition.
- + Mettre à jour les contenus régulièrement en tenant compte des débriefs avec les formateurs.  
cf. Indicateur 30

Page 36 | Recommandations pour la mise en application du référentiel national qualité Qualiopi

MISE À JOUR 2025



MISE À JOUR 2025



# Webinaire • Sécuriser votre audit Qualiopi



**Michel BAUJARD CFS+**

Président de CFS+



**Sandrine CARBONARO AFNOR**

Responsable marché de la formation  
professionnelle & des partenariats  
institutionnels

- Apporter notre vision 360 degrés (Auditeurs/OPAC /Certificateur) sur les attendus des exigences de Référentiel national qualité sur les modalités du multimodal.
- Attirer l'attention sur les écueils rencontrés.
- Professionnaliser notre écosystème.

### Indicateur 7

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification.

#### ÉLÉMENTS DE PREUVE

Présentation de l'offre de formation en cohérence avec le référentiel de la certification, habilitation du prestataire à former à une certification professionnelle ou convention de partenariat avec le certificateur, tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.

**NB :** La prestation doit être conforme au référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation de la certification visée.

### RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.

● Pour les métiers qui requièrent une mise en œuvre pratique (cuisinier, serrurier, etc.), préciser dans le parcours ce qui se fera en présentiel ou à distance, en synchrone ou en asynchrone.

cf. Indicateur 1

*Préciser les modalités : procédure de connexion et envoi des identifiants, les activités pédagogiques à effectuer à distance et leurs durées moyennes, ainsi que leur disponibilité en ligne (jusqu'à une date déterminée ou à volonté).*

### BONNES PRATIQUES

cf. Indicateur 11

*En cas de certification, préciser les modalités d'évaluation à distance et les dispositifs de lutte contre la fraude (proctoring, vérification d'identité, surveillance des examens...).*



## Top 3 des non-conformités



### La communication: indicateurs 1 à 3

- Non exhaustivité ou non-conformité des informations communiquées relatives au titre RNCP/RS.
- Non représentativité des indicateurs de résultat, au regard des prestations réalisées.

### L'organisation & les compétences: indicateurs 18, 21 et 22

- Non exhaustivité des intervenants sollicités dans la définition de l'organisation : amalgame entre « intervenant » et formateur.
- Non définition des compétences pour l'exhaustivité des intervenants.
- Évaluation des compétences incomplètes quant aux intervenants.
- Couverture non exhaustive du personnel pour les actions de montée en compétences.

### La veille: indicateur 23

- Carence de dispositions et de formalisation sur la mise en œuvre des veilles.
- Pas ou peu de preuves d'exploitation des informations veillées.



## Les preuves attendues...



### Diffusion de l'information (indicateur 1)

- Les prérequis techniques.
- Les process de connexion (tutoriel, espace stagiaire..).
- Ressources à disposition en ligne (replay..) et la durée d'accès.
- L'assistance technique & pédagogique.
- Les modalités d'évaluation (QCM, pitch en visio...).
- Charte d'accessibilité numérique.

### Les conditions de la formation (indicateur 9)

- Les modalités de - réalisation de formation,  
- d'accès au LMS.
- Les consignes spécifiques au multimodale (RI...).
- Les contacts (assistance technique et pédagogique).

**« La simple mise  
en ligne d'un e-learning  
/podcast ne suffit pas ! »**

### Ressources pédagogiques (indicateur 19)

- Assistance technique & pédagogique mises en œuvre.
- Utilisation par les apprenants.



### Indicateur 9

Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.

#### NIVEAU ATTENDU

Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.

#### ÉLÉMENTS DE PREUVE

Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès, de suivi et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

**Pour la FOAD :** modalités d'accès au LMS (learning management system ou plateforme d'apprentissage en ligne), assistance technique et pédagogique, modalités de réalisation des séquences de formation à distance.

**NB :** Les documents peuvent être adressés aux bénéficiaires par mail ou par courrier. Ils peuvent aussi être disponibles sur le site internet ou affichés dans les locaux et les bénéficiaires doivent en être informés.

Pour le public mineur, l'information doit être transmise également aux responsables légaux.

Si les prestations se déroulent en entreprise, le règlement intérieur de l'entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité.

### RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

#### Compiler un règlement intérieur et/ou livret d'accueil intégrant :

- les consignes à respecter en présentiel / en distanciel / en situation de travail,
- les obligations et les comportements spécifiques à la formation multimodale.

► Disposer d'un endroit avec une bonne connexion internet et calme, sinon couper son micro ; s'engager à remplir les questionnaires transmis...

- les modalités de réalisation des séquences de formation à distance et les obligations d'assiduité du stagiaire.

Envoyer des convocations quelle que soit la modalité : présentiel / en distanciel / multimodal.

Informer sur les modalités d'accès au LMS et les contacts de l'assistance technique et pédagogique

► Envoyer un mail regroupant toutes les informations nécessaires : identifiants, URL et consignes pour la connexion.

Mentionner les consignes relatives aux copies écran, enregistrements, l'utilisation de transcription IA (compte rendu, synthèse, etc.). Ces mentions doivent aussi figurer dans le règlement intérieur ou le livret d'accueil.

### BONNES PRATIQUES

► Fournir un guide d'utilisation des outils et de la plateforme de test en amont de la formation.

► Demander des autorisations en amont (RGPD - voir Glossaire):

- droit à l'image si réutilisation de la classe virtuelle sur plateforme ;
- enregistrement pour mise à disposition plus tard.

# Webinaire • Sécuriser votre audit Qualiopi



Véronique LÉVY  
**Transitions Pro Île-de-France**

Chargée de mission qualité des organismes de formation

## **Le point de vue d'un financeur**

- Qualiopi : prérequis à tout financement.
- Pourquoi participer à la création du guide : pour aider les organismes de formation à mieux formaliser leurs outils d'accompagnement des salariés bénéficiaires dans le cadre d'une formation réalisée en tout ou partie à distance et ainsi optimiser leurs chances d'être financés.
- Un exemple : le projet de transition professionnel.



## Qualiopi et le PTP



### Points d'attention pour le Projet de transition professionnel :

- **Indicateur 8** : bilan de positionnement préalable à l'entrée en formation à joindre obligatoirement à la demande de financement.  
=> Adapter le contenu et la durée du parcours **ET** les modalités pédagogiques au profil du bénéficiaire.
- **Indicateur 10** : individualisation des parcours.  
=> Vigilance sur le respect des modalités pédagogiques prévues initialement.
- **Indicateur 12** : preuves de réalisation du parcours par le salarié.  
=> Vigilance sur la saisie des jalons en distanciel dans la demande de financement.
- **Critère 5** : compétences des formateurs.



## Indicateur 12

Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

**Cet indicateur s'applique aux formations d'une durée supérieure à 2 jours.**

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.

### ÉLÉMENTS DE preuve

Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques, outils pédagogiques favorisant l'interactivité et la participation des stagiaires, qualité de l'analyse de besoin et des procédures de positionnement pour définir la cohérence de la formation avec le projet du bénéficiaire.

Pour les PSH, mesures de prévention des abandons en lien avec les adaptations proposées ou mises en place.

### Exemples de preuves pour les prestataires délivrant des formations en alternance

contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/ maîtres d'apprentissage, le cas échéant les responsables légaux, modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives : accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les chambres.

**NB :** Les mesures mises en œuvre doivent pouvoir être démontrées et matérialisées par des outils.

## RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

**S'assurer que les personnes suivent le parcours de formation : fournir les justificatifs de réalisation de travaux et/ou de l'implication des apprenants**

- ➡ Signatures électroniques, rappel automatique
- ➡ Pages web de description des parcours de formation

**S'assurer que les personnes ne décrochent pas.**

- ➡ Varier les modalités pédagogiques (ponctuer la session avec des activités), engager les stagiaires avec des réunions régulières avec un référent pédagogique, créer un forum.

**Mettre en place une procédure de suivi-relance, présence-absence.**

**Transcrire, grâce à l'IA, des sessions en visio.**

**Utiliser toutes les fonctionnalités collaboratives de la plateforme de digital learning.**

## BONNES PRATIQUES

- + Permettre de rattraper le contenu manqué
- ➡ Replay
- + Définir et formaliser des systèmes de relance : quand relancer ? Qui relancer ? L'apprenant ? Son manager ?
- + Créer des notifications automatiques en cas d'inactivité du bénéficiaire.

## Webinaire • Sécuriser votre audit Qualiopi



Valérie BESNARD - Université Paris 8

Directrice de la formation

## Apporter une vision académique

- Partager l'expertise de l'université en ingénierie pédagogique et en évaluation des dispositifs multimodaux.
- Co-construire un guide utile : contribuer à un référentiel qui réponde aux besoins des organismes de formation, tout en intégrant les spécificités des établissements d'enseignement supérieur.
- Anticiper les enjeux : accompagner notre université et nos partenaires aux exigences de la certification Qualiopi pour sécuriser les financements et renforcer la confiance dans la FOAD.



## En contexte

- Identifier des bonnes pratiques concrètes.
- Une base de dialogue avec les équipes pédagogiques universitaires mettant en œuvre les formations à distance.
- Permettre de monter des dossiers solides, facilitant la prise de décision des commissions (CFVU/CA).
- Disposer de recommandations partagées, pour une mise en œuvre de projets de formation de qualité et respectant le RNQ.
- Un outil fédérateur qui permettra de professionnaliser l'écosystème universitaire et de sécuriser les parcours de formation multimodale.





# Questions & réponses



**Adhérez à Ainoa**

[contact@ainoa-asso.fr](mailto:contact@ainoa-asso.fr)

Et venez partager,  
vous informer et construire  
les pratiques formatives  
de demain !

## **Qualiopi et la formation multimodale**

Recommandations pour la mise en application  
du référentiel national qualité

MISE À JOUR 2025



**À disposition dans l'espace  
membre sur [www.ainoa-asso.fr](http://www.ainoa-asso.fr)**

Ainoa  
4, avenue du Stade-de-France – 93210 Saint-Denis  
[contact@ainoa-asso.fr](mailto:contact@ainoa-asso.fr)

[ainoa-asso.fr](http://ainoa-asso.fr)