

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES 32 INDICATEURS QUALIOPI

Référentiel National Qualité — Éléments de preuves par indicateur

Indicateur commun (22)

Spécifique certifications

Spécifique CFA

Spécifique conditionnel

K = Indicateur critique (non-conformité majeure uniquement, pas de mineure possible)

N°	Critère	Indicateur	Type	Éléments de preuves demandés
1	1	Information du public	Commun	Site internet à jour (10 items), programmes détaillés, plaquettes, CGV, livret d'accueil, mention accessibilité PSH, date de mise à jour
2	1	Indicateurs de résultats	Commun	Taux de satisfaction, taux de réussite, nombre de stagiaires, taux d'abandon publiés et datés, méthode de calcul documentée
3	1	Taux d'obtention des certifications	Spécifique	Taux d'obtention / taux de présentation, blocs de compétences, équivalences, passerelles, suites de parcours, débouchés, taux d'insertion RNCP
4	2	Analyse du besoin [K]	Commun	Questionnaire de recueil, CR d'entretien préalable, dossier d'admission, grille APS (CBC), contrat d'accompagnement (VAE), fiche besoins PSH
5	2	Objectifs de la prestation [K]	Commun	Objectifs formulés (verbes d'action), supports de contractualisation, tableau croisé objectifs/référentiel (certifiantes), grilles APS (CBC)
6	2	Contenus et modalités [K]	Commun	Déroulé pédagogique séquencé, parcours détaillé, grilles d'évaluation, référentiels, planning, supports de réalisation
7	2	Adéquation contenus / certification [K]	Spécifique	Tableau croisé contenu/référentiel, habilitation certificateur, convention partenariat, cahier des charges certification
8	2	Positionnement à l'entrée	Commun	Tests de positionnement, grilles d'auto-évaluation, résultats individuels, procédure écrite, exemples d'adaptation suite au positionnement
9	3	Conditions de déroulement	Commun	Livret d'accueil, convocations, règlement intérieur signé, CGU distanciel, preuves d'envoi (mails), émargement remise documents
10	3	Adaptation de la prestation	Commun	Émargements, bilans intermédiaires, livret de suivi, CR d'entretiens individuels, preuves d'adaptation (supports, rythme), fiches PSH
11	3	Atteinte des objectifs [K]	Commun	QCM, mises en situation, études de cas, grilles critériées, résultats individuels, attestation fin de formation, livret de suivi
12	3	Engagement et prévention ruptures	Commun	Suivi assiduité, procédure gestion absences, CR entretiens remotivation, alertes décrochage, dispositif médiation (CFA)
13	3	Coordination apprentissages alternance	Spécifique	Livret d'apprentissage, planning alternance, fiches de missions, CR visites entreprise, bilans tripartites, tableau progression
14	3	Exercice de la citoyenneté	Spécifique	Planning actions citoyennes, CR ateliers, fiches suivi social, partenariats structures sociales, bilans actions
15	3	Droits et devoirs de l'apprenti	Spécifique	Livret apprenti, module d'intégration, attestation sensibilisation santé/sécurité, quiz validation, règlement intérieur signé
16	3	Présentation à la certification	Spécifique	Procédure d'inscription examens, PV de jury, dossiers de candidature, checklist vérification, habilitation certificateur
17	4	Moyens humains et techniques	Commun	Inventaire matériel, plan des locaux, DUERP, registre accessibilité, CV formateurs, planning intervenants, contrats maintenance
18	4	Coordination des acteurs	Commun	Organigramme, fiches de poste, CR réunions pédagogiques, planning coordination, procédure passation, espace partagé
19	4	Ressources pédagogiques	Commun	Supports de cours, exercices, vidéos, plateforme LMS, preuves de mise à disposition (émargement, stats connexion), temps d'appropriation
20	4	Personnels dédiés (CFA) [K]	Spécifique	Référent handicap (fiche mission, formation), référent mobilité (fiche mission), conseil de perfectionnement (composition, CR réunions)

N°	Critère	Indicateur	Type	Éléments de preuves demandés
21	5	Compétences des acteurs [K]	Commun	Fiches de poste, CV/diplômes, grilles observation séance, CR entretiens professionnels, satisfaction stagiaires, attestation sensibilisation PSH
22	5	Développement des compétences [K]	Commun	Plan de développement des compétences, CR entretiens professionnels, attestations formation continue, information CPF/VAE diffusée
23	6	Veille légale et réglementaire	Commun	Tableau de veille structuré, abonnements newsletters, preuves d'exploitation (documents mis à jour), diffusion interne (mails, CR)
24	6	Veille métiers et emplois	Commun	Études sectorielles, publications OPCO, programmes mis à jour suite à veille, CR réunions pédagogiques, retours salons
25	6	Veille pédagogique et technologique	Commun	Participation événements EdTech, bilans expérimentations, nouveaux outils déployés, CR échanges de pratiques
26	6	Accueil PSH [K]	Commun	Référent handicap (mission, formation, coordonnées), réseau partenaires (MDPH, Agefiph, Cap Emploi), fiches adaptation, procédure orientation
27	6	Conformité sous-traitance	Spécifique	Procédure sélection, contrats avec clauses qualité, vérification certificat Qualiopi, suivi qualité, tableau sous-traitants
28	6	Formation en situation de travail	Spécifique	Conventions entreprises, analyse activité travail, protocole FEST, fiches suivi, CR séquences réflexives, grilles évaluation
29	6	Insertion professionnelle	Spécifique	Ateliers TRE, job datings, enquêtes insertion à 6 mois, partenariats entreprises, bilans annuels actions, données Inserjeunes
30	7	Recueil des appréciations	Commun	Questionnaires à chaud et à froid, enquêtes financeurs/entreprises/formateurs, synthèses statistiques, tableaux de bord satisfaction
31	7	Traitement réclamations et aléas	Commun	Procédure écrite, registre des réclamations (dates, traitement, clôture), preuves d'AR et réponses, gestion aléas documentée
32	7	Amélioration continue (PDCA) [K]	Commun	Plan d'amélioration (actions, responsable, délai, indicateur, résultat), analyse des appréciations/réclamations, bilans avant/après

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES PAR TYPE D'OPAC

En plus des 22 indicateurs communs applicables à tous les prestataires, des indicateurs spécifiques s'ajoutent selon le type d'activité déclaré (OPAC).

Indicateur	N°	AFC Actions de formation	CBC Bilan de compétences	VAE Validation des acquis	CFA Apprentissage
Information du public	1	✓	✓	✓	✓
Indicateurs de résultats	2	✓	✓	✓	✓
Taux d'obtention certifications	3	✓	—	✓	✓
Analyse du besoin [K]	4	✓	✓	✓	✓
Objectifs de la prestation [K]	5	✓	✓	✓	✓
Contenus et modalités [K]	6	✓	✓	✓	✓
Adéquation contenus / certification [K]	7	✓	—	✓	✓
Positionnement à l'entrée	8	✓	—	—	✓
Conditions de déroulement	9	✓	✓	✓	✓
Adaptation de la prestation	10	✓	✓	✓	✓
Atteinte des objectifs [K]	11	✓	✓	✓	✓
Engagement / prévention ruptures	12	✓	✓	✓	✓
Coordination alternance	13	—	—	—	✓
Exercice de la citoyenneté	14	—	—	—	✓
Droits et devoirs apprenti	15	—	—	—	✓
Présentation à la certification	16	✓	—	✓	✓
Moyens humains et techniques	17	✓	✓	✓	✓
Coordination des acteurs	18	✓	✓	✓	✓
Ressources pédagogiques	19	✓	✓	✓	✓
Personnels dédiés [K]	20	—	—	—	✓
Compétences des acteurs [K]	21	✓	✓	✓	✓
Développement compétences [K]	22	✓	✓	✓	✓
Veille légale et réglementaire	23	✓	✓	✓	✓
Veille métiers et emplois	24	✓	✓	✓	✓
Veille pédagogique / technologique	25	✓	✓	✓	✓
Accueil PSH [K]	26	✓	✓	✓	✓
Conformité sous-traitance	27	✓	✓	✓	✓
Formation situation de travail	28	✓	—	—	✓
Insertion professionnelle	29	—	—	—	✓
Recueil des appréciations	30	✓	✓	✓	✓
Traitement réclamations	31	✓	✓	✓	✓

Indicateur	N°	AFC Actions de formation	CBC Bilan de compétences	VAE Validation des acquis	CFA Apprentissage
Amélioration continue [K]	32	✓	✓	✓	✓

Légende :

AFC (Actions de formation) : 22 indicateurs communs + ind. 3, 7, 16, 27, 28 (si applicable) = jusqu'à 27 indicateurs

CBC (Bilan de compétences) : 22 indicateurs communs (l'ind. 8 n'est pas applicable) = 21 indicateurs

VAE (Validation des acquis) : 22 indicateurs communs + ind. 3, 7, 16 = jusqu'à 25 indicateurs

CFA (Apprentissage) : 22 indicateurs communs + ind. 3, 7, 13, 14, 15, 16, 20, 27, 28, 29 = 32 indicateurs