

Dossier Qualiopi

Exemple PDF



Avant de commencer : rappel sur Qualiopi

La certification Qualiopi est une démarche qualité obligatoire pour les organismes de formation souhaitant accéder aux financements publics ou mutualisés (CPF, OPCO, Pôle emploi, etc.). Elle a été mise en place afin de garantir un niveau d'exigence élevé pour les prestations de formation, bilan de compétences, VAE et apprentissage.

Le référentiel Qualiopi repose sur 7 critères décomposés en 32 indicateurs, visant à évaluer l'organisation des formations, la satisfaction des apprenants, ainsi que la conformité aux obligations légales et réglementaires. Les organismes certifiés doivent ainsi démontrer leur capacité à offrir des formations de qualité, adaptées aux besoins des bénéficiaires et du marché du travail.

L'audit de certification est réalisé par un organisme certificateur accrédité. Il consiste en une vérification documentaire et un entretien visant à s'assurer que l'ensemble des indicateurs sont respectés. Une fois obtenue, la certification est valable pendant trois ans, avec un audit de surveillance intermédiaire pour garantir la continuité des bonnes pratiques mises en place.

Préparer un dossier Qualiopi solide est donc essentiel pour réussir l'audit. Il doit contenir tous les éléments de preuve permettant de justifier la conformité aux exigences du référentiel. Ce guide vous accompagne pas à pas dans la constitution de votre dossier en détaillant chaque critère et indicateur.

Étape n°1 : cibler uniquement les indicateurs qui vous concernent

Selon votre organisme, et notamment les types d'action de formation que vous dispensez, le nombre d'indicateurs à traiter diffère. Bien que le référentiel contienne 32 indicateurs au total, on compte 22 indicateurs communs et 10 spécifiques. Parmi ces derniers, (hormis pour les CFA), seuls quelques indicateurs sont à considérer. Pour les identifier, vous pouvez vous référer au tableau ci-dessous :

TYPES D'ACTION DE FORMATION	NOMBRE D'INDICATEURS	SOCLE COMMUN	INDICATEURS SPÉCIFIQUES										
			3	7	8	13	14	15	16	20	28	29	
Action de Formation Continue	23	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>								
Si la formation en situation de travail ou en alternance	25	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>
Si la formation certifiante (RS, RNCP)	26	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>			
VAE	24	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>			
CFA	32	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bilan de compétences CBC	22	<input checked="" type="checkbox"/>											

*Les 22 indicateurs communs à chaque type d'action de formation : 1 – 2 – 4 – 5 – 6 – 9 – 10 – 11 – 12 – 17 – 18 – 19 – 21 – 22 – 23 – 24 – 25 – 26 – 27 – 30 – 31 – 32

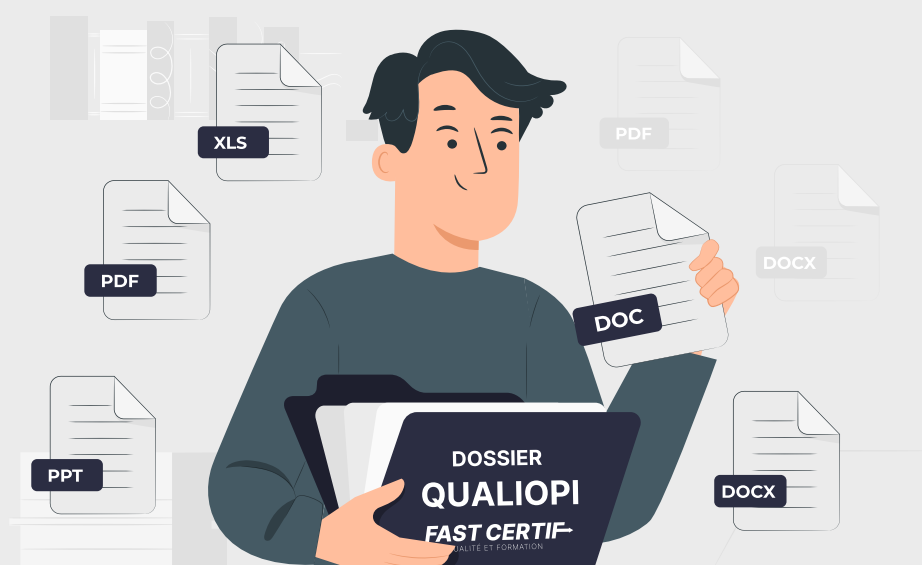
Besoin d'aide pour compléter votre dossier ?

Après cette page, nous allons vous détailler chaque indicateur ainsi que les éléments de preuve à insérer pour chacun d'entre eux.

Nous avons, en plus de ce document, préparé un pack de **plus de 90 documents** contenant des **notices d'aide** et, surtout, des **documents pré-remplis** et déjà **mis en page**.

En plus de cela, le kit est déjà **organisé** par **critère** et par **indicateur**. Il ne reste plus qu'à compléter les documents.

[En savoir plus sur le kit Qualiopi](#)



Étape n°2 : Composer votre dossier

Critère n°1 : Communiquer sur son offre

Indicateur n°1

Le prestataire met à disposition du public une information claire, détaillée et vérifiable sur ses prestations. Celle-ci doit inclure les prérequis, les objectifs, la durée, les modalités et délais d'accès, les tarifs, les contacts, les méthodes utilisées, les modalités d'évaluation ainsi que les conditions d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Preuve à fournir : Supports d'information : plaquettes, réseaux sociaux, sites internet, publicité, salons, contractualisation, conditions générales de vente, et pour les PSH, supports de présentation de la politique d'accessibilité et conditions d'accès.

Indicateur n°2

Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

Preuves à fournir : Supports d'information : plaquettes, réseaux sociaux, sites internet, publicité, salons, contractualisation, conditions générales de vente, et pour les PSH, supports de présentation de la politique d'accessibilité et conditions d'accès.

Indicateur n°3 [Spécifique]

Lorsqu'un prestataire propose des formations menant à une certification professionnelle, il doit fournir des informations précises sur les taux de réussite, la possibilité de valider des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, les passerelles, les poursuites de parcours et les débouchés professionnels.

Preuves à fournir : Supports et outils d'information : rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance (taux de satisfaction, abandons, retours d'enquêtes, interruptions, ruptures de contrats, insertion emploi, suivi CBC, VAE, taux de réussite).

Critère n°2 : Proposer des formation adaptées aux besoins

Indicateur n°4

Le prestataire évalue les besoins du bénéficiaire en concertation avec l'entreprise et/ou le financeur concerné. Il faut donc formaliser un accord détaillant la méthode, les modalités d'accompagnement individuelles et collectives, ainsi que le calendrier de mise en œuvre.

Preuves à fournir : Tout document résumant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe (grilles d'analyse, diagnostics, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères d'opportunité et de faisabilité de la prestation).

Indicateur n°5

Le prestataire établit des objectifs précis, mesurables et adaptés à l'évaluation de la prestation.

Preuves à fournir : Mise en place de supports et d'outils d'analyse, définition d'indicateurs de suivi et de résultats, formalisation des engagements contractuels, identification des compétences visées, des objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux, ainsi que du référentiel de certification.

Indicateur n°6

Le prestataire conçoit les contenus et définit les modalités de mise en œuvre de la prestation, en les ajustant aux objectifs fixés et aux spécificités des publics bénéficiaires.

Preuves à fournir : Structure détaillée du parcours de formation incluant les étapes, les séquences et les modalités d'évaluation. Définition des approches pédagogiques et techniques utilisées : présentiel, distanciel ou formation mixte (blended learning, en mode synchrone ou asynchrone). Documents de référence tels que contrats, guides de mise en œuvre, référentiels des diplômes et calendriers précis de la prestation.

Indicateur n°7 [Spécifique]

Le prestataire veille à ce que les contenus proposés correspondent aux exigences spécifiques de la certification professionnelle visée, garantissant ainsi leur pertinence et leur conformité.

Preuves à fournir : L'offre de formation est conçue en accord avec le référentiel de la certification. Le prestataire doit être habilité à dispenser la formation certifiante ou avoir établi un partenariat avec l'organisme certificateur. Une correspondance détaillée entre le contenu de la formation et les compétences requises est également formalisée.

Indicateur n°8 [Spécifique]

Le prestataire définit les modalités d'évaluation initiale des acquis et de positionnement des bénéficiaires avant le début de la prestation.

Preuves à fournir : Évaluation initiale des compétences via diagnostics, entretiens, tests (QCM, mises en situation), auto-positionnement et outils d'analyse des écarts pour adapter l'entrée en formation.

Critère n°3 : Accompagner et suivre les apprenants étape par étape

Indicateur n°9 [Spécifique]

Le prestataire communique aux bénéficiaires les modalités de déroulement de la prestation.

Preuve à fournir : Le règlement intérieur, le livret d'accueil, la convocation, les conditions générales d'utilisation (CGU), les noms des référents pédagogiques et administratifs, l'organigramme, ainsi que les informations relatives aux aspects annexes de la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération, etc.), sont tous précisés. De plus, les modalités d'accès, de suivi et d'accompagnement des personnes en situation de handicap sont également détaillées.

Indicateur n°10

Le prestataire ajuste et déploie les services, ainsi que l'accompagnement et le suivi, en fonction des besoins spécifiques des bénéficiaires.

Preuve à fournir : Les prestations sont organisées en fonction des durées et des contenus définis, des emplois du temps, et de l'inscription aux modules, selon le profil des bénéficiaires. Les groupes sont constitués par niveau, et des entretiens sont réalisés, avec un référent pédagogique dédié. Un livret de suivi est fourni (centre/entreprise), et des séquences d'accompagnement ou de médiation sont proposées, garantissant également la traçabilité des actions pédagogiques et techniques. Pour les CFA, un accompagnement dans la recherche d'un employeur est proposé, ainsi qu'une adaptation de la durée du contrat d'apprentissage.

Indicateur n°11

Le prestataire évalue dans quelle mesure les bénéficiaires ont atteint les objectifs fixés pour la prestation.

Preuve à fournir : Des outils d'évaluation sont utilisés tout au long de la prestation, tant en cours qu'à la fin (évaluations à chaud et à froid), incluant des dispositifs d'auto-évaluation accessibles aux bénéficiaires. Des bilans intermédiaires, des comptes-rendus, ainsi que des taux de réussite aux certifications professionnelles et concours sont également pris en compte. Un livret de compétences et une preuve de la délivrance de la certification sont fournis, tout comme des livrets de suivi pour les périodes en entreprise.

Indicateur n°12

Le prestataire définit et met en place des actions visant à encourager l'engagement des bénéficiaires et à prévenir les interruptions de parcours.

Preuve à fournir : Une procédure de gestion des abandons, relances systématiques, et suivi téléphonique est mise en place. Des outils interactifs (documents partagés, plateforme pédagogique) et des méthodes variées (enquêtes terrain, analyse des besoins) garantissent l'implication et la cohérence de la formation avec le projet du bénéficiaire.

Indicateur n°13 [Spécifique]

Pour les formations en alternance, le prestataire, en collaboration avec l'entreprise, planifie les missions de l'apprenant à court, moyen et long terme, tout en garantissant la coordination et la progression des apprentissages entre le centre de formation et l'entreprise.

Preuve à fournir : Tout outil de communication entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire, tel que le carnet de suivi, les échanges entre prestataire et tuteurs, les plannings, les comptes-rendus d'entretiens ou de visites, et le tableau de bord dématérialisé, est mis en place. Un outil de capitalisation des retours d'expérience des apprenants est également utilisé. Pour les personnes en situation de handicap (PSH), un outil spécifique de suivi des adaptations de la formation en entreprise est prévu.

Indicateur n°14 [Spécifique]

Le prestataire propose un accompagnement socio-professionnel, éducatif et axé sur l'exercice de la citoyenneté.

Preuve à fournir : Des projets spécifiques sont mis en place, incluant des activités sportives, des ateliers culturels, de l'éducation aux écrans, et des initiatives pour promouvoir la citoyenneté. Des dispositifs d'aides financières, un suivi des intervenants sociaux, et un accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat) sont également prévus, ainsi que des actions de sensibilisation à la mixité et à la diversité.

Indicateur n°15 [Spécifique]

Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés, ainsi que des règles relatives à la santé et à la sécurité en milieu professionnel.

Preuve à fournir : Le règlement intérieur du CFA, les supports d'information, les documents de contractualisation, les comptes-rendus de réunions d'informations collectives et le livret d'accueil sont fournis.

Indicateur n°16 [Spécifique]

Lorsque le prestataire propose des formations menant à une certification professionnelle, il veille à ce que les conditions de présentation des bénéficiaires respectent les exigences de l'autorité de certification.

Preuve à fournir : Les bénéficiaires sont informés du déroulement de l'évaluation, des conditions de passage de l'examen à distance, ainsi que de l'inscription à la session d'évaluation. Le prestataire doit être habilité à évaluer et disposer d'une convention de partenariat avec le certificateur. Un référentiel d'évaluation, le règlement des examens, le procès-verbal des sessions d'examen, et un livret des évaluations réalisées en cours de formation sont fournis. Des attestations de réussite ou de suivi des formations réglementaires nécessaires à l'obtention de la certification sont également délivrées.

Critère n°4 : Offrir un écosystème favorable aux apprentissages

Indicateur n°17

Le prestataire veille à fournir ou à garantir la mise à disposition des ressources humaines et techniques nécessaires, ainsi qu'un environnement adapté (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques, etc.).

Preuves à fournir : bail ou contrat de location, registre public d'accessibilité, document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adapté (vidéoprojecteur, paperboard, ordinateurs, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, conventions de formation (notamment en intra), contrats de sous-traitance et contrats de prestations.

Indicateur n°18

Le prestataire organise et coordonne les différents intervenants internes et externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux, etc).

Preuves à fournir : organigramme fonctionnel avec les domaines d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants internes et externes, contrats de travail et de prestation de services, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap, planning des intervenants, comptes-rendus de réunions d'équipe, relevés des échanges avec les intervenants externes.

Indicateur n°19

Le prestataire fournit au bénéficiaire des ressources pédagogiques adaptées et facilite leur appropriation.

Preuves à fournir : ressources pédagogiques disponibles pour les bénéficiaires (supports de cours, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du travail, liste des ressources documentaires, typologie des ressources pédagogiques), modalités d'accès pour les bénéficiaires et équipes pédagogiques, moyens pour faciliter l'appropriation des ressources (présentiel, à distance, espace partagé), assistance pour l'accès aux ressources numériques (tutos, support téléphonique), traçabilité de l'accompagnement en formation à distance, dispositif de veille des ressources pédagogiques. Pour les PSH : supports et aménagements spécifiques.

Indicateur n°20 [Spécifique]

Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

Preuves à fournir : nom et qualité des membres du conseil de perfectionnement (dernier compte-rendu ou procès-verbal, preuve de constitution en cours du conseil pour le nouveau CFA) ; nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) ; nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination ; missions des référents et personnels dédiés, exemples d'actions menées.

Critère n°5 : Qualification et développement des compétences des personnels en charge de la mise en œuvre des prestations

Indicateur n°21

Le prestataire identifie, mobilise et évalue les compétences des intervenants internes et externes en fonction des prestations proposées.

Preuves à fournir : analyse des besoins en compétences, modalités de recrutement et d'intégration des personnels, entretiens professionnels, CV des intervenants, formations initiales et continues, sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap, processus d'accueil des nouveaux professionnels, échanges de pratiques, plan de développement des compétences, pluridisciplinarité des équipes internes et externes (composition des équipes, capacité à mobiliser des ressources).

Indicateur n°22

Le prestataire identifie, mobilise et évalue les compétences des intervenants internes et externes en fonction des prestations proposées.

Preuves à fournir : qualification des personnels, mobilisation de leviers de formation et de professionnalisation (recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'échanges de pratiques), diffusion d'informations sur les possibilités de formation continue (CPF, VAE, etc.).

Critère n°6 : Engagement du prestataire dans son environnement professionnel et investissement dans son réseau

Indicateur n°23

Le prestataire effectue une veille légale et réglementaire sur la formation professionnelle et utilise les informations recueillies pour adapter ses pratiques.

Preuves à fournir : abonnements, adhésions, participation à des salons professionnels, conférences, groupes normatifs, veille sur les règles liées au handicap, actualisation des supports d'information et de contractualisation, suivi des évolutions juridiques (règles CPF), diffusion des actualités légales et réglementaires au personnel.

Indicateur n°24

Le prestataire effectue une veille sur les évolutions des compétences, métiers et emplois dans ses domaines d'intervention et intègre les enseignements dans ses pratiques.

Preuves à fournir : Veille sur les évolutions des compétences, métiers et emplois, participation à des événements professionnels (conférences, salons, forums), abonnements à des revues spécialisées, adhésions à des réseaux professionnels. Diffusion des informations pertinentes au personnel et ajustements apportés aux prestations en conséquence.

Indicateur n°25

Le prestataire effectue une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques pour améliorer ses prestations et intégrer les enseignements tirés dans ses pratiques.

Preuves à fournir : Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques, participation à des événements professionnels (conférences, salons, forums), abonnements à des revues spécialisées. Diffusion des informations au personnel et adaptation des prestations et outils pédagogiques. Analyse de faisabilité des innovations. Pour les établissements accueillant des personnes en situation de handicap, participation à des événements spécifiques sur ce thème.

Indicateur n°26

Le prestataire utilise les expertises, outils et réseaux adaptés pour accueillir, accompagner, former ou orienter les personnes en situation de handicap.

Preuves à fournir : Liste des partenaires locaux pour l'accompagnement des PSH (Agefiph, Fiphfp, Cap emploi, MDPH), participation aux rencontres et manifestations des partenaires, comptes-rendus de réunions. Compétences actualisées du référent handicap. Charte d'engagement pour l'accessibilité, recours à l'offre Ressource Handicap Formation et ressources pour l'accompagnement des publics.

Indicateur n°27

Le prestataire s'assure que la sous-traitance ou le portage salarial respecte la conformité au référentiel, en vérifiant les qualifications, les compétences et les moyens mis en œuvre.

Preuves à fournir : Contrats de sous-traitance, éléments de sélection et de pilotage des sous-traitants (processus de sélection, animation qualité, charte), justificatifs des sous-traitants ou salariés portés.

Indicateur n°28 [Spécifique]

Le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et faciliter l'accueil en entreprise lors des périodes de formation en situation de travail.

Preuves à fournir : Comités de pilotage, comptes rendus de réunions, liste des entreprises partenaires, conventions de partenariat, convention de formation, contacts réseau SPE, livret alternance, informations sur les partenariats.

Indicateur n°29 [Spécifique]

Le prestataire développe des actions pour favoriser l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études par l'apprentissage ou d'autres voies permettant de développer les connaissances et compétences des bénéficiaires.

Preuves à fournir : Actions pour favoriser l'insertion professionnelle des apprenants : salon d'orientation, visite d'entreprise, ateliers CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'anciens élèves. Actions pour promouvoir la poursuite d'études, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi, diffusion des offres d'apprentissage et d'emploi, informations sur les compétitions de métiers (Meilleurs Apprentis de France, WorldSkills, Meilleurs Ouvriers de France).

Critère n°7 : Collecte et la prise en compte des retours et des réclamations des apprenants

Indicateur n°30

Le prestataire collecte les retours des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises impliquées.

Preuves à fournir : Enquêtes de satisfaction, questionnaires, rapports d'entretiens, évaluations à chaud ou à froid, analyse des retours des parties prenantes, comités de pilotage, webinaires, entretiens, rapports de réunions d'équipe, séminaires, sollicitation des financeurs, échanges avec eux sur les prestations, recommandations suite à un contrôle par le financeur, consultation des plateformes des financeurs pour recueillir les retours des bénéficiaires (ex : Anotéa).

Indicateur n°31

Le prestataire établit des procédures pour traiter les difficultés rencontrées par les parties prenantes, les réclamations formulées, ainsi que les imprévus survenus pendant la prestation.

Preuves à fournir : Le prestataire décrit et met en œuvre des modalités de traitement des réclamations et des aléas, comprenant l'accusé de réception des réclamations, les réponses apportées, des enquêtes de satisfaction, ainsi qu'un système de médiation. Il analyse et gère les réclamations des stagiaires, suit les difficultés rencontrées, trouve des solutions aux imprévus et favorise le dialogue interne. Un tableau de suivi est utilisé pour monitorer les réclamations et leur traitement.

Indicateur n°32

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

Preuves à fournir : Le prestataire identifie et analyse les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, puis élabore des plans d'action pour améliorer la prestation. Il met en œuvre des actions spécifiques pour résoudre les problèmes, en suivant l'évolution des mesures d'amélioration via un tableau de suivi des réclamations, aléas et difficultés rencontrées.

Des questions à propos de ce document ou de Qualiopi ?

Nos experts sont à votre écoute !



+33 67 87 53 44



fastcertif.com