

Les 32 indicateurs Qualiopi, critère par critère

Les 7 critères du Référentiel national qualité et leurs 32 indicateurs, avec pour chacun l'exigence en une phrase et des exemples de preuves attendues à l'audit. À imprimer, cocher et annoter.

Comment l'utiliser : pour chaque indicateur, demandez-vous « si l'auditeur me le demande demain, en combien de temps puis-je sortir la preuve ? ». Cochez seulement si la réponse est « quelques minutes ». Les indicateurs marqués **CFA** ne concernent que les centres de formation d'apprentis ; les indicateurs 3, 7 et 16 ne concernent que les formations certifiantes.

C1 L'information du public

3 indicateurs

- | | |
|--|---|
| ☐ IND. 1 · Information du public | Diffuser une information claire : prestations, modalités et délais d'accès, tarifs, prérequis, contacts.
Preuves : site web, plaquettes, programmes datés, CGV. |
| ☐ IND. 2 · Indicateurs de résultats | Publier des résultats chiffrés adaptés : taux de réussite, satisfaction, performance.
Preuves : chiffres publiés et datés, enquêtes sources. |
| ☐ IND. 3 · Taux d'obtention des certifications | Pour le certifiant : taux d'obtention, validation par blocs, passerelles, débouchés.
Preuves : taux publiés, fiches RNCP à jour. |

C2 Objectifs et adaptation des prestations

5 indicateurs

- | | |
|--|---|
| ☐ IND. 4 · Analyse du besoin | Recueillir les attentes en amont, y compris les besoins liés à un handicap.
Preuves : questionnaires de positionnement, comptes rendus d'entretien. |
| ☐ IND. 5 · Objectifs de la prestation | Des objectifs en compétences, quantifiables et évaluables, communiqués aux apprenants.
Preuves : programmes, conventions, objectifs mesurables. |
| ☐ IND. 6 · Contenus et modalités | Un programme cohérent avec les objectifs : déroulé, durée, calendrier, supports.
Preuves : déroulés pédagogiques, plannings. |
| ☐ IND. 7 · Adéquation aux certifications | Vérifier l'alignement contenu ↔ référentiel de certification.
Preuves : tableau croisé contenu/référentiel. |
| ☐ IND. 8 · Positionnement à l'entrée | Évaluer à l'entrée et en fin de formation pour mesurer la progression et adapter le parcours.
Preuves : tests entrée/sortie, parcours adaptés documentés. |

C3 Accueil, suivi et évaluation des publics

8 indicateurs — le critère le plus lourd

- | | |
|--|--|
| ☐ IND. 9 · Conditions de déroulement | Informar sur l'accueil et les référents pédagogiques et administratifs.
Preuves : livret d'accueil, règlement intérieur, convocations. |
| ☐ IND. 10 · Adaptation de la prestation | Adapter déroulés, durées et exercices aux profils réels.
Preuves : versions adaptées des supports, traces d'ajustements. |
| ☐ IND. 11 · Atteinte des objectifs | Évaluer la progression et la réussite pendant et en fin de prestation.
Preuves : évaluations, bilans intermédiaires, certificats de réalisation. |
| ☐ IND. 12 · Engagement des bénéficiaires | Prévenir les abandons : détection des décrocheurs, accompagnement renforcé.
Preuves : suivi d'assiduité, relances tracées, entretiens. |
| ☐ IND. 13 · Coordination des apprentis CFA | Formaliser l'articulation centre ↔ entreprise.
Preuves : plannings d'alternance, échanges tuteurs, visites. |
| ☐ IND. 14 · Exercice de la citoyenneté CFA | Accompagnement socio-professionnel des apprentis.
Preuves : actions documentées, ateliers, partenariats. |
| ☐ IND. 15 · Droits et devoirs de l'apprenti CFA | Informar sur le statut de salarié, la santé et la sécurité au travail.
Preuves : supports d'information remis, émargements de sensibilisation. |
| ☐ IND. 16 · Présentation à la certification | Respecter les exigences de l'autorité de certification.
Preuves : livrets d'évaluation, PV de session, attestations. |

C4 Adéquation des moyens

4 indicateurs

- | | |
|---|--|
| ☐ IND. 17 · Moyens humains et techniques | Des moyens adaptés au public et aux formats (salle et distanciel).
Preuves : bail « formation », DUERP, CV intervenants, outils de classe virtuelle. |
| ☐ IND. 18 · Coordination des acteurs | Une équipe pédagogique organisée et coordonnée.
Preuves : organigramme, fiches de poste, plannings. |
| ☐ IND. 19 · Ressources pédagogiques | Des ressources suffisantes, actualisées et accessibles.
Preuves : supports datés, bibliothèque numérique, replays. |
| ☐ IND. 20 · Personnels dédiés
CFA | Appui mobilité, référent handicap, conseil de perfectionnement.
Preuves : nominations, comptes rendus de conseil. |

C5 Qualification du personnel

2 indicateurs

- | | |
|--|---|
| ☐ IND. 21 · Compétences des acteurs | Adéquation parcours des intervenants ↔ compétences requises.
Preuves : CV, diplômes, procédure de recrutement. |
| ☐ IND. 22 · Gestion de la compétence | Développer les compétences de l'équipe dans la durée.
Preuves : plan de développement, entretiens professionnels. |

C6 Investissement dans l'environnement professionnel

7 indicateurs

- | | |
|--|---|
| ☐ IND. 23 · Veille légale et réglementaire | Suivre les évolutions du champ de la formation et en tirer des actions.
Preuves : abonnements, notes de veille, actions datées. |
| ☐ IND. 24 · Veille des emplois et métiers | Rester en phase avec les besoins des métiers visés.
Preuves : participation à des réseaux, études, salons. |
| ☐ IND. 25 · Veille pédagogique et technologique | Suivre et tester les innovations pédagogiques.
Preuves : outils testés, revues, formations suivies. |
| ☐ IND. 26 · Situation de handicap | Un référent handicap identifié et un réseau d'experts mobilisable.
Preuves : nomination du référent, contacts AGEFIPH/FIPHFP. |
| ☐ IND. 27 · Dispositions sous-traitance | Rester garant de la qualité des prestations sous-traitées.
Preuves : contrats avec exigences qualité, évaluations prestataires. |
| ☐ IND. 28 · Formation en situation de travail | Encadrer les périodes en entreprise.
Preuves : conventions, livret d'alternance, liste d'entreprises. |
| ☐ IND. 29 · Insertion professionnelle CFA | Favoriser l'insertion ou la poursuite d'études.
Preuves : job datings, partenariats, suivi des sortants. |

- | | |
|---|---|
| ☐ IND. 30 · Recueil des appréciations | Recueillir et analyser les retours de toutes les parties prenantes.
Preuves : enquêtes à chaud et à froid, analyses, actions correctives. |
| ☐ IND. 31 · Traitement des réclamations | Une procédure de traitement des difficultés et réclamations.
Preuves : registre des réclamations, accusés de réception, réponses. |
| ☐ IND. 32 · Amélioration continue | Démontrer une démarche d'amélioration fondée sur ces analyses.
Preuves : plan d'amélioration daté, écarts corrigés. |

Le vrai enjeu n'est pas de cocher — c'est de prouver, vite

La plupart des non-conformités ne viennent pas d'un manque de sérieux, mais de preuves éparpillées : la trace existe, quelque part, dans un classeur ou un tableur. Un outil de gestion bien pensé transforme votre activité quotidienne (émargements, évaluations, réclamations) en preuves rattachées automatiquement à chaque indicateur. C'est exactement ce que fait notre **suivi Qualiopi sur-mesure** — et le référentiel complet est expliqué en détail sur **notre guide des 7 critères**.