Les 33 indicateurs Qualiopi

Guide complet — référentiel V10

Édité par Qualiodocs — qualiodocs.fr
Novembre 2026

Comment lire ce guide

Le Référentiel National Qualité (RNQ) qui fonde la certification Qualiopi se compose de **7 critères**, déclinés en **33 indicateurs** depuis le 1er novembre 2026 : 22 communs à toutes les catégories d'actions et 11 spécifiques. Chaque indicateur définit une exigence précise que l'organisme doit remplir et documenter par des preuves observables et datées.

Les 7 critères et leurs plages d'indicateurs

Critère	Intitulé	Indicateurs
C1	Information du public	**1 à 3**
C2	Objectifs des prestations	**4 à 8**
C3	Adaptation aux publics	**9 à 16**
C4	Moyens pédagogiques	**17 à 20**
C5	Qualification du personnel	**21 à 22**
C6	Environnement professionnel	**23 à 29**
C7	Amélioration continue	**30 à 33**

Rédhibitoire ou gradué : quelle différence ?

RÉDHIBITOIRE — 17 indicateurs

Sur ces 17 indicateurs, tout écart constaté à l'audit — même partiel — est automatiquement classé **non-conformité majeure (NCM)**. Une seule NCM non levée dans les délais peut bloquer la délivrance ou le maintien de la certification. Ce sont les indicateurs à blinder en priorité.

GRADUÉ — 16 indicateurs

Sur les 16 autres indicateurs, l'écart constaté peut être classé **non-conformité mineure** (corrigeable, avec un délai de mise en conformité) ou majeure selon son ampleur, à l'appréciation de l'auditeur. Exception du guide V10 : le non-respect du dépôt des comptes, dans l'indicateur 23, entraîne une non-conformité majeure.

> Cette classification est établie **d'après le guide de lecture V.10 de novembre 2026**, mis en ligne par le ministère le 30 octobre 2026. La liste des 17 est la même que dans la V9 du 8 janvier 2024. Dans le jargon des auditeurs et des certificateurs, les indicateurs à non-conformité majeure automatique sont parfois surnommés « super indicateurs ».
>
> Jusqu'au 31 décembre 2026, un organisme déjà certifié, ou dont l'audit initial a été programmé avant le 1er novembre, peut encore être audité dans les conditions du 31 octobre (arrêté du 28 octobre 2026, art. 11 bis). À convenir par écrit avec votre certificateur. À partir du 1er janvier 2027, tous les audits suivent la V10.

Combien d'indicateurs vous concernent ?

Tous les indicateurs ne s'appliquent pas à tous les organismes. Le nombre dépend des catégories d'actions pour lesquelles vous demandez la certification.

Catégorie d'actions	Indicateurs	Précision
Actions de formation	**23 à 28**	Les 22 communs et le 8. S'ajoutent, selon le cas : 3, 7 et 16 (formation certifiante), 13 (alternance), 28 (période en entreprise).
Bilans de compétences	**22**	Les 22 communs.
Validation des acquis de l'expérience	**24**	Les 22 communs, le 3 et le 16.
Apprentissage (CFA)	**33**	Tous. Les indicateurs 14, 15, 20, 29 et 33 sont réservés à l'apprentissage.

L'indicateur 27, commun, ne joue que s'il y a sous-traitance ou portage salarial. L'indicateur 12 s'applique aux formations de plus de 2 jours. Les exemples de preuves de ce guide ne sont pas exhaustifs : la conformité repose sur l'appréciation de l'auditeur.

Tableau de synthèse des 33 indicateurs

Vue d'ensemble des 33 indicateurs, classés par numéro officiel, avec leur critère de rattachement et leur statut au regard du guide de lecture V10.

N°	Intitulé	Critère	Statut
1	Information accessible sur les prestations	C1	Gradué
2	Diffusion d'indicateurs de résultats	C1	Gradué
3	Résultats et suites des certifications	C1	Gradué
4	Analyse du besoin du bénéficiaire	C2	Rédhibitoire
5	Objectifs opérationnels et évaluables	C2	Rédhibitoire
6	Contenus et modalités adaptés aux objectifs	C2	Rédhibitoire
7	Adéquation à la certification visée	C2	Rédhibitoire
8	Positionnement et évaluation à l'entrée	C2	Gradué
9	Information sur les conditions de déroulement	C3	Gradué
10	Adaptation de la prestation et du suivi	C3	Rédhibitoire
11	Évaluation de l'atteinte des objectifs	C3	Rédhibitoire
12	Engagement, ruptures de parcours, violences	C3	Gradué
13	Alternance : missions et progressivité	C3	Gradué
14	Accompagnement et citoyenneté (CFA)	C3	Rédhibitoire
15	Droits et devoirs de l'apprenti (CFA)	C3	Rédhibitoire
16	Présentation à la certification	C3	Rédhibitoire
17	Moyens humains et techniques adaptés	C4	Gradué
18	Mobilisation et coordination des intervenants	C4	Gradué
19	Ressources pédagogiques et suivi à distance	C4	Gradué
20	Gouvernance et référents (CFA)	C4	Rédhibitoire
21	Compétences des intervenants	C5	Rédhibitoire
22	Développement des compétences des salariés	C5	Rédhibitoire
23	Veille légale et réglementaire	C6	Gradué
24	Veille métiers, compétences et emplois	C6	Gradué
25	Veille innovations pédagogiques et technologiques	C6	Gradué
26	Accueil des personnes en situation de handicap	C6	Rédhibitoire
27	Sous-traitance et portage salarial	C6	Rédhibitoire
28	Réseau de partenaires pour les périodes en entreprise	C6	Gradué
29	Insertion ou poursuite d'études (CFA)	C6	Rédhibitoire
30	Recueil des appréciations des parties prenantes	C7	Gradué
31	Traitement des difficultés, réclamations et aléas	C7	Rédhibitoire
32	Amélioration continue et analyse des risques	C7	Rédhibitoire
33	Évaluation des contenus et enseignements (CFA)	C7	Gradué

Critère 1 — Information du public (indicateurs 1 à 3)

Ce critère porte sur la qualité, la transparence et l'accessibilité de l'information diffusée avant la prestation — la première image donnée à l'auditeur.

Indicateur 1 — Information accessible sur les prestations

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Diffuser une information accessible, détaillée et à jour sur chaque prestation : prérequis, objectifs, type de reconnaissance, durée, modalités pédagogiques et de financement, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes et modalités d'évaluation, accessibilité. Aucune mention ne doit induire le public en erreur.

Exemples de preuves : *Site internet à jour, plaquettes, réseaux sociaux, conditions générales de vente, supports de contractualisation.*

Indicateur 2 — Diffusion d'indicateurs de résultats

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Diffuser des résultats chiffrés adaptés aux prestations et aux publics, en précisant de manière transparente leur mode de calcul. Exemples du guide : satisfaction, abandons, insertion, taux de réalisation des heures ; pour le certifiant, taux de non-présentation.

Exemples de preuves : *Page de résultats sur le site, rapports d'activité, bilans, résultats d'enquêtes, méthode de calcul écrite.*

Indicateur 3 — Résultats et suites des certifications

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Pour les prestations certifiantes, informer sur les taux d'obtention (rapprochés du taux de présentation), les blocs de compétences, les équivalences et passerelles, les suites de parcours dont les poursuites d'études, et les débouchés (insertion globale et dans le métier visé). Résultats déclaratifs : le dire, avec le nombre de répondants, le taux de réponse et la méthode.

Exemples de preuves : *Page de résultats datée, plaquette, tableau de suivi des présentés et reçus, fiche RNCP.*

Critère 2 — Objectifs des prestations (indicateurs 4 à 8)

Ces indicateurs contrôlent la cohérence entre le besoin du bénéficiaire, les objectifs affichés, les contenus et l'évaluation : le cœur pédagogique du référentiel.

Indicateur 4 — Analyse du besoin du bénéficiaire

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Analyser en amont le besoin du bénéficiaire, en lien avec l'entreprise ou le financeur concerné.

Exemples de preuves : *Grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens.*

Indicateur 5 — Objectifs opérationnels et évaluables

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Définir des objectifs opérationnels et évaluables, propres à la prestation.

Exemples de preuves : *Programmes détaillés, compétences visées, objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux, référentiel de la certification.*

Indicateur 6 — Contenus et modalités adaptés aux objectifs

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Établir des contenus et des modalités de mise en œuvre adaptés aux objectifs et aux publics.

Exemples de preuves : *Parcours et séquences, grilles d'évaluation, supports de contractualisation, calendrier de la prestation.*

Indicateur 7 — Adéquation à la certification visée

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Pour les prestations certifiantes, s'assurer que les contenus répondent aux exigences de la certification et pouvoir prouver sa capacité à l'assurer, y compris comme organisme habilité.

Exemples de preuves : *Offre de formation cohérente avec le référentiel, habilitation ou convention avec le certificateur, tableau croisé référentiel de certification / contenu.*

Indicateur 8 — Positionnement et évaluation à l'entrée

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Déterminer les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée, adaptées aux publics et aux modalités de formation.

Exemples de preuves : *Diagnostic préalable, entretien, quiz ou mise en situation à l'entrée, auto-positionnement, conditions d'accès.*

Critère 3 — Adaptation aux publics (indicateurs 9 à 16)

Le groupe le plus fourni : il décrit comment la prestation s'adapte aux bénéficiaires réels, du déroulement jusqu'à la prévention des ruptures et des violences.

Indicateur 9 — Information sur les conditions de déroulement

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Informer les bénéficiaires des conditions de déroulement : accueil, référents, organisation pratique, accès et suivi des personnes en situation de handicap.

Exemples de preuves : *Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, noms des référents, conditions d'utilisation de la plateforme.*

Indicateur 10 — Adaptation de la prestation et du suivi

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Adapter la prestation, l'accompagnement et le suivi aux bénéficiaires lorsque l'analyse du besoin le justifie : contenus, durées, rythmes.

Exemples de preuves : *Emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, livret de suivi pédagogique, traces de l'accompagnement.*

Indicateur 11 — Évaluation de l'atteinte des objectifs

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Évaluer l'atteinte des objectifs avec un processus formalisé et mis en œuvre.

Exemples de preuves : *Évaluations en cours et en fin de prestation, outils d'auto-évaluation, bilans intermédiaires, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification.*

Indicateur 12 — Engagement, ruptures de parcours, violences

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Décrire et appliquer des mesures pour favoriser l'engagement et prévenir les ruptures. S'assurer de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination. S'applique aux formations de plus de 2 jours.

Exemples de preuves : *Procédure de gestion des abandons et de relance, procédure de prévention et de traitement des violences portée à la connaissance des apprenants et du personnel, désignation d'un référent chargé des signalements, traçabilité confidentielle des signalements et des suites.*

Indicateur 13 — Alternance : missions et progressivité

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Pour les formations en alternance, anticiper avec l'apprenant, en lien avec l'entreprise, les missions confiées à court, moyen et long terme, et assurer la coordination et la progressivité des apprentissages entre centre de formation et entreprise.

Exemples de preuves : *Carnet de suivi, plannings, comptes rendus de visite d'entreprise, preuves de dialogue avec les tuteurs, tableau de bord de suivi.*

Indicateur 14 — Accompagnement et citoyenneté (CFA)

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Mettre en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à la citoyenneté. Disposer d'une procédure de traitement sans délai des ruptures liées à des difficultés, violences ou discriminations subies en formation ou en entreprise.

Exemples de preuves : *Projets citoyens ou culturels, liste des intervenants sociaux, dispositifs d'aides financières, procédure de traitement des ruptures.*

Indicateur 15 — Droits et devoirs de l'apprenti (CFA)

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Informer les apprentis de leurs droits et devoirs, des règles de santé et de sécurité (de manière renforcée pour les mineurs) et des dispositifs de prévention et de signalement des violences, du harcèlement et des discriminations. Communiquer les coordonnées du médiateur de l'apprentissage et veiller à signaler les dysfonctionnements à l'inspection du travail.

Exemples de preuves : *Règlement intérieur du CFA, livret d'accueil, compte rendu de réunion d'information, présentation du médiateur de l'apprentissage, fiche de contact pour un signalement à l'inspection du travail.*

Indicateur 16 — Présentation à la certification

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Pour les formations certifiantes, s'assurer que les conditions de présentation des bénéficiaires respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

Exemples de preuves : *Information sur le déroulement de l'évaluation, preuve d'inscription à la session, habilitation ou convention avec le certificateur, règlement des examens, procès-verbal de session.*

Critère 4 — Moyens pédagogiques (indicateurs 17 à 20)

Ces indicateurs vérifient l'adéquation et la disponibilité des moyens humains, techniques et pédagogiques mobilisés.

Indicateur 17 — Moyens humains et techniques adaptés

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Mettre à disposition des moyens humains et techniques adaptés et un environnement approprié. À distance, le guide cite la séquence en direct ou l'accès observateur à la plateforme, le parcours type, les outils d'assistance et le tableau de suivi.

Exemples de preuves : *Bail ou contrat de location, registre public d'accessibilité, document unique d'évaluation des risques, liste du matériel, CV des intervenants, compte observateur de la plateforme.*

Indicateur 18 — Mobilisation et coordination des intervenants

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Identifier et coordonner les intervenants internes et externes selon les fonctions : pédagogiques, administratives, logistiques, commerciales. Un indépendant peut assurer seul ces fonctions.

Exemples de preuves : *Organigramme fonctionnel, liste des intervenants, contrats, fiches de poste, plannings, comptes rendus de réunions d'équipe.*

Indicateur 19 — Ressources pédagogiques et suivi à distance

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Mettre à disposition des ressources pédagogiques et permettre aux bénéficiaires de se les approprier. À distance, vérifier l'effectivité du suivi. Au-delà de 8 intervenants par formation, disposer d'un référent pédagogique chargé de la coordination.

Exemples de preuves : *Supports de cours, liste des ressources documentaires, modalités d'accès, suivi de l'assiduité et de la progression à distance, relances et alertes de décrochage, liste des référents pédagogiques.*

Indicateur 20 — Gouvernance et référents (CFA)

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Disposer d'un personnel dédié à la mobilité, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement. S'assurer du pilotage de la formation et de la participation des apprentis, formateurs et entreprises à sa gouvernance. Si moins de 50 % des heures sont assurées par des intervenants permanents : supervision pédagogique renforcée.

Exemples de preuves : *Composition et comptes rendus du conseil de perfectionnement, nom et nomination du référent handicap, liste des personnes dédiées à la mobilité, dispositif de supervision renforcée.*

Critère 5 — Qualification du personnel (indicateurs 21 à 22)

Deux indicateurs parmi les plus scrutés à l'audit : ils portent sur la compétence des intervenants, internes comme sous-traitants.

Indicateur 21 — Compétences des intervenants

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Déterminer, mobiliser et évaluer les compétences des intervenants internes et externes, adaptées aux prestations. À distance : compétences d'animation à distance.

Exemples de preuves : *Analyse des besoins de compétences, CV des intervenants, formations initiales et continues, entretiens professionnels, sensibilisation à l'accueil du handicap.*

Indicateur 22 — Développement des compétences des salariés

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Entretenir et développer les compétences des salariés. Le guide cite en exemple un plan de formation portant notamment sur la pédagogie et les violences sexistes et sexuelles. Les indépendants montrent leur démarche de formation continue.

Exemples de preuves : *Plan de développement des compétences, plan de formation de l'équipe, entretiens professionnels, groupes d'analyse de pratiques, attestations de formation.*

Critère 6 — Environnement professionnel (indicateurs 23 à 29)

L'inscription de l'organisme dans son écosystème : veille réglementaire et pédagogique, handicap, sous-traitance, insertion professionnelle.

Indicateur 23 — Veille légale et réglementaire

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Réaliser une veille légale et réglementaire sur la formation professionnelle et en exploiter les enseignements. Le guide V10 demande aussi de vérifier le dépôt formel des comptes (art. L. 232-21 et suivants du code de commerce, si applicable) : son non-respect entraîne une non-conformité majeure.

Exemples de preuves : *Abonnements, tableau de veille, diffusion des actualités au personnel, supports actualisés, preuve du dépôt des comptes.*

Indicateur 24 — Veille métiers, compétences et emplois

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Réaliser une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois de vos secteurs et en exploiter les enseignements.

Exemples de preuves : *Tableau de veille, participation à des salons ou conférences, abonnements professionnels, évolutions apportées aux prestations.*

Indicateur 25 — Veille innovations pédagogiques et technologiques

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Réaliser une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques et en exploiter les enseignements.

Exemples de preuves : *Tableau de veille, participation à des conférences, analyse d'opportunité d'une innovation, évolutions apportées aux outils pédagogiques.*

Indicateur 26 — Accueil des personnes en situation de handicap

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Mobiliser les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner, former ou orienter les personnes en situation de handicap.

Exemples de preuves : *Liste des partenaires du handicap, comptes rendus de rencontres, compétences à jour du référent handicap, recours à Ressource Handicap Formation, charte d'engagement pour l'accessibilité.*

Indicateur 27 — Sous-traitance et portage salarial

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : En cas de sous-traitance ou de portage salarial, s'assurer du respect du référentiel et en assurer la traçabilité dans les contrats. Hors cas légaux, le sous-traitant n'a pas l'obligation d'être certifié Qualiopi. Sous habilitation : convention tripartite ou avenant, et information du certificateur.

Exemples de preuves : *Contrats de sous-traitance, process de sélection et de pilotage des sous-traitants, charte qualité, justificatifs des sous-traitants.*

Indicateur 28 — Réseau de partenaires pour les périodes en entreprise

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Lorsque la prestation comprend une période en situation de travail (alternance, stage, AFEST), mobiliser son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

Exemples de preuves : *Comités de pilotage, liste des entreprises partenaires, conventions de partenariat, livret d'alternance.*

Indicateur 29 — Insertion ou poursuite d'études (CFA)

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Développer des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'études.

Exemples de preuves : *Salons d'orientation, visites d'entreprise, ateliers CV, diffusion d'offres d'emploi, partenariats avec France Travail ou les branches.*

Critère 7 — Amélioration continue (indicateurs 30 à 33)

Les indicateurs les plus exigeants en pratique : ils demandent des preuves sur la durée, pas un instantané.

Indicateur 30 — Recueil des appréciations des parties prenantes

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Recueillir les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (le cas échéant), équipes pédagogiques et entreprises concernées. Pour les financeurs : au moins une fois par an, ou participation à leurs webinaires ou réunions.

Exemples de preuves : *Enquêtes de satisfaction à chaud et à froid, questionnaires, comptes rendus d'entretiens, échanges avec le financeur.*

Indicateur 31 — Traitement des difficultés, réclamations et aléas

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Mettre en œuvre des modalités de traitement des difficultés, des réclamations et des aléas.

Exemples de preuves : *Accusés de réception et réponses aux réclamations, tableau de suivi des réclamations, solutions apportées aux imprévus, système de médiation.*

Indicateur 32 — Amélioration continue et analyse des risques

RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Mettre en œuvre des mesures d'amélioration continue à partir des appréciations et des réclamations, ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations. Pour les CFA, cette analyse porte sur les absences, les compétences, les partenariats et le modèle économique.

Exemples de preuves : *Plans d'action d'amélioration, tableau de suivi des mesures, analyse des causes d'abandon, audit interne, analyse des risques.*

Indicateur 33 — Évaluation des contenus et enseignements (CFA)

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Mettre en place un dispositif d'évaluation des contenus et des enseignements par les apprenants, distinct du recueil de satisfaction. Partager les résultats avec les équipes pédagogiques, formaliser une démarche d'amélioration continue et en mesurer périodiquement l'efficacité.

Exemples de preuves : *Dispositif de recueil des évaluations, transmission aux équipes pédagogiques, travaux d'amélioration formalisés, retours périodiques des équipes, plans d'actions spécifiques.*

Ce guide vous est offert par Qualiodocs

Qualiodocs édite un kit documentaire de plus de 100 documents prêts à personnaliser. Il documente 26 indicateurs pour les actions de formation, avec le module de mise à jour V10 — certifié ou remboursé.

https://qualiodocs.fr/kit-qualiopi.html