

Les 32 indicateurs Qualiopi

Guide de lecture complet — RNQ V9

Édité par Qualiiodocs — qualiodocs.fr
2026

Comment lire ce guide

Le Référentiel National Qualité (RNQ) qui fonde la certification Qualiopi se compose de **7 critères**, déclinés en **32 indicateurs**. 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 32

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 — 15 indicateurs

Sur les 15 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.

Cette classification est établie **d'après le guide de lecture du Référentiel National Qualité, version 9 (RNQ V9), publié le 8 janvier 2024**. Dans le jargon des auditeurs et des certificateurs, les indicateurs à non-conformité majeure automatique sont parfois surnommés « super indicateurs ».

Tableau de synthèse des 32 indicateurs

Vue d'ensemble des 32 indicateurs, classés par numéro officiel, avec leur critère de rattachement et leur statut au regard du guide de lecture RNQ V9.

N°	Intitulé	Critère	Statut
1	Information accessible sur les prestations	C1	Gradué
2	Diffusion d'indicateurs de résultats	C1	Gradué
3	Taux d'obtention des certifications visées	C1	Gradué
4	Analyse du besoin du bénéficiaire	C2	■ Rédhibitoire
5	Objectifs de la prestation (adaptés, évaluables)	C2	■ Rédhibitoire
6	Contenus en cohérence avec les objectifs	C2	■ Rédhibitoire
7	Adéquation à la certification visée	C2	■ Rédhibitoire
8	Positionnement / prérequis à l'entrée	C2	Gradué
9	Conditions de déroulement (accueil)	C3	Gradué
10	Adaptation du déroulement de la prestation	C3	■ Rédhibitoire
11	Évaluation de l'atteinte des objectifs	C3	■ Rédhibitoire
12	Prise en compte des abandons	C3	Gradué
13	Coordination avec l'entreprise / les acteurs	C3	Gradué
14	Exercice de la citoyenneté (CFA)	C3	■ Rédhibitoire
15	Droits et devoirs de l'apprenti (CFA)	C3	■ Rédhibitoire
16	Information sur examens / débouchés (CFA)	C3	■ Rédhibitoire
17	Moyens humains, matériels et locaux	C4	Gradué
18	Coordination des personnels internes	C4	Gradué
19	Ressources pédagogiques mises à disposition	C4	Gradué
20	Conseil de perfectionnement (CFA)	C4	■ Rédhibitoire
21	Compétences des intervenants	C5	■ Rédhibitoire
22	Développement des compétences des intervenants	C5	■ Rédhibitoire
23	Veille légale et réglementaire	C6	Gradué
24	Veille métiers / compétences / emplois	C6	Gradué
25	Veille innovations pédagogiques et technologiques	C6	Gradué
26	Accueil des personnes en situation de handicap	C6	■ Rédhibitoire
27	Sous-traitance / expertises externes	C6	■ Rédhibitoire
28	Investissement environnement socio-éco (CFA)	C6	Gradué
29	Insertion professionnelle des apprentis (CFA)	C6	■ Rédhibitoire
30	Recueil des appréciations des parties prenantes	C7	Gradué
31	Traitement des réclamations et des difficultés	C7	■ Rédhibitoire
32	Mise en œuvre des mesures d'amélioration	C7	■ Rédhibitoire

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 sur chaque prestation : objectifs, prérequis, contenus, durée, modalités pédagogiques et d'évaluation, dates, lieux, tarif, accessibilité handicap, financement, inscription.

Exemples de preuves : Site internet à jour, fiches programme datées, CGV publiées.

Indicateur 2 — Diffusion d'indicateurs de résultats

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Publier des taux de satisfaction, de réussite et d'insertion (formations certifiantes), actualisés au moins une fois par an et vérifiables.

Exemples de preuves : Page dédiée sur le site, fichier téléchargeable, mise à jour datée.

Indicateur 3 — Taux d'obtention des certifications visées

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Pour les prestations certifiantes, publier le taux d'obtention de la certification visée (certifiés rapportés aux présentés).

Exemples de preuves : Page de résultats datée, tableau de suivi des présentés et reçus.

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 individuellement ou collectivement, en amont de la prestation, le besoin réel du bénéficiaire.

Exemples de preuves : Questionnaires de positionnement, entretiens tracés, comptes rendus d'analyse des besoins pour l'intra-entreprise.

Indicateur 5 — Objectifs de la prestation (adaptés, évaluables)

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Définir des objectifs pédagogiques en réponse aux besoins identifiés, formulés en verbes d'action mesurables.

Exemples de preuves : Programmes détaillés datés, fiches pédagogiques par séquence.

Indicateur 6 — Contenus en cohérence avec les objectifs

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Assurer la cohérence entre ce qui est annoncé (objectifs) et ce qui est produit (contenus, méthodes pédagogiques).

Exemples de preuves : Supports de cours, scénarios pédagogiques, matrice de couverture objectifs / contenus.

Indicateur 7 — Adéquation à la certification visée

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Pour les formations préparant à une certification RNCP ou RS, couvrir l'intégralité des blocs ou compétences du référentiel visé.

Exemples de preuves : Tableau de correspondance programme / référentiel de certification.

Indicateur 8 — Positionnement / prérequis à l'entrée

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Mettre en place des procédures de positionnement à l'entrée et d'évaluation intermédiaire et finale.

Exemples de preuves : Tests de positionnement, grilles d'évaluation, examens blancs.

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'au traitement des abandons.

Indicateur 9 — Conditions de déroulement (accueil)

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Définir des conditions matérielles de déroulement et des modalités d'accueil adaptées au public.

Exemples de preuves : Livret d'accueil, règlement intérieur, emploi du temps.

Indicateur 10 — Adaptation du déroulement de la prestation

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Accompagner individuellement le bénéficiaire tout au long du parcours et adapter le déroulement de la prestation si nécessaire.

Exemples de preuves : Bilan de mi-parcours, comptes rendus de suivi individualisé.

Indicateur 11 — Évaluation de l'atteinte des objectifs

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Évaluer l'atteinte des objectifs pédagogiques fixés par la prestation.

Exemples de preuves : Grilles d'évaluation finales, bilans individualisés, feuilles d'émargement, relevés de connexion LMS.

Indicateur 12 — Prise en compte des abandons

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Prendre en compte les abandons en cours de parcours et prévenir les ruptures.

Exemples de preuves : Dispositifs d'alerte précoce, comptes rendus de suivi des abandons.

Indicateur 13 — Coordination avec l'entreprise / les acteurs

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Coordonner les différents acteurs de la prestation : formateurs, tuteurs, entreprises d'accueil.

Exemples de preuves : Comptes rendus de réunions pédagogiques, plannings partagés.

Indicateur 14 — Exercice de la citoyenneté (CFA)

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Sensibiliser à l'exercice de la citoyenneté (spécifique CFA).

Exemples de preuves : Programme d'actions citoyennes, comptes rendus d'interventions.

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

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Informer l'apprenti sur ses droits et devoirs (spécifique CFA).

Exemples de preuves : Livret d'accueil apprenti, procédures documentées.

Indicateur 16 — Information sur examens / débouchés (CFA)

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Informer sur les modalités d'évaluation, les examens et les débouchés (spécifique CFA).

Exemples de preuves : Registre des réclamations, documents d'information examens/débouchés.

Critère 4 — Moyens pédagogiques (indicateurs 17 à 20)

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

Indicateur 17 — Moyens humains, matériels et locaux

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Disposer des ressources humaines (nombre, qualification) et matérielles (salles, équipements, plateformes) nécessaires aux prestations annoncées.

Exemples de preuves : Organigramme, fiches de poste, inventaire matériel.

Indicateur 18 — Coordination des personnels internes

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Assurer l'articulation entre intervenants, notamment sur les formations longues ou multi-formateurs.

Exemples de preuves : Plannings, comptes rendus de coordination, cahiers de transmission.

Indicateur 19 — Ressources pédagogiques mises à disposition

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Mettre à disposition des apprenants des ressources pédagogiques adaptées (supports, plateforme, bibliothèque).

Exemples de preuves : Catalogue de ressources, accès à la plateforme, bibliographies.

Indicateur 20 — Conseil de perfectionnement (CFA)

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Mettre en place un conseil de perfectionnement associant les parties prenantes (spécifique CFA).

Exemples de preuves : Composition du conseil, comptes rendus de réunions et suivi des décisions.

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 : S'assurer que les intervenants, internes comme sous-traitants, disposent des compétences nécessaires.

Exemples de preuves : CV détaillés, diplômes, certifications, évaluations par les stagiaires et les pairs.

Indicateur 22 — Développement des compétences des intervenants

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Maintenir et développer les compétences de l'équipe pédagogique dans la durée.

Exemples de preuves : Entretiens professionnels, plan de développement des compétences, attestations de formation continue.

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 : Assurer une veille légale et réglementaire (Code du travail, évolutions du RNQ).

Exemples de preuves : *Système de veille documenté, tableaux de veille partagés, comptes rendus.*

Indicateur 24 — Veille métiers / compétences / emplois

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Assurer une veille sur les métiers, les compétences et l'évolution des emplois du secteur.

Exemples de preuves : *Tableaux de veille, abonnements sectoriels, comptes rendus.*

Indicateur 25 — Veille innovations pédagogiques et technologiques

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Assurer une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques (méthodes actives, outils numériques).

Exemples de preuves : *Tableaux de veille, comptes rendus de tests d'outils ou de méthodes.*

Indicateur 26 — Accueil des personnes en situation de handicap

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Désigner un référent handicap et mobiliser les expertises et ressources adaptées pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Exemples de preuves : *Lettre de mission du référent handicap, contacts documentés avec les acteurs spécialisés.*

Indicateur 27 — Sous-traitance / expertises externes

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Encadrer la sous-traitance et la mobilisation d'expertises externes, en transmettant les exigences Qualiopi aux prestataires.

Exemples de preuves : *Contrats cadres, conventions, clauses qualité annexées.*

Indicateur 28 — Investissement environnement socio-éco (CFA)

GRADUÉ

Ce que l'auditeur attend : Investir dans l'environnement socio-économique de l'organisme (spécifique CFA).

Exemples de preuves : *Partenariats avec les entreprises et acteurs du territoire.*

Indicateur 29 — Insertion professionnelle des apprentis (CFA)

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Favoriser l'insertion professionnelle des apprentis (forums, jobdating, réseau — spécifique CFA).

Exemples de preuves : *Statistiques d'insertion, dispositifs d'orientation, partenariats entreprises.*

Critère 7 — Amélioration continue (indicateurs 30 à 32)

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 systématiquement les appréciations de toutes les parties prenantes : stagiaires, entreprises, financeurs, formateurs.

Exemples de preuves : *Enquêtes de satisfaction à chaud et à froid, synthèses annuelles.*

Indicateur 31 — Traitement des réclamations et des difficultés

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Identifier et traiter de façon documentée les difficultés rencontrées par les bénéficiaires, les financeurs ou l'équipe.

Exemples de preuves : *Registre des réclamations, plans d'action correctifs, comptes rendus de comités qualité.*

Indicateur 32 — Mise en œuvre des mesures d'amélioration

■ RÉDHIBITOIRE

Ce que l'auditeur attend : Analyser les appréciations, identifier des axes d'amélioration, mettre en œuvre des actions et en mesurer les effets.

Exemples de preuves : *Tableaux de bord, plans d'amélioration pluriannuels, comptes rendus de revue de direction.*

Ce guide vous est offert par Qualiodocs

Qualiodocs édite un kit documentaire de plus de 100 documents prêts à l'emploi, conformes au Référentiel National Qualité, pour préparer chacun des 32 indicateurs avec ses preuves — certifié ou remboursé.

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