Check-list d'audit Qualiopi

Les 7 critères et 32 indicateurs du référentiel national qualité (décret n° 2019-565 du 6 juin 2019)

Cette check-list reprend les 7 critères et les 32 indicateurs du référentiel national qualité, avec pour chacun la question à se poser et des exemples de preuves. La certification Qualiopi est obligatoire pour l'organisme qui veut bénéficier de fonds publics ou mutualisés : la check-list vous aide à repérer ce que vous pouvez prouver et ce qui manque avant l'audit.

Comment utiliser cette check-list

- Pour chaque indicateur, répondez à la question avec vos pièces sous les yeux.
- Cochez « Prêt » seulement si vous pouvez montrer une preuve datée et à jour.
- Les indicateurs propres à certaines activités (certification, alternance, apprentissage, sous-traitance) sont signalés : cochez « Non applicable » s'ils ne vous concernent pas, en vérifiant leur champ dans le guide de lecture du ministère du Travail.
- Les preuves citées sont des exemples, pas une liste exigée.
- Ensuite, listez les indicateurs « À compléter » avec une action, un responsable et une date, en commençant par ceux qui s'appliquent à toutes vos prestations.

> Référentiel modifié au 1er novembre 2026. Selon plusieurs sources professionnelles, le décret n° 2026-728 du 1er août 2026 modifie le référentiel national qualité pour les audits réalisés à partir du 1er novembre 2026 : sept critères inchangés, numéros d'indicateurs conservés, un indicateur 33 propre à l'apprentissage, et plusieurs libellés réécrits. Cette check-list cite les libellés du référentiel de 2019 : comparez-les avec le texte publié sur Légifrance avant un audit.

Les 7 critères

1. **Critère 1** · Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus (indicateurs 1 à 3)
2. **Critère 2** · L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations (indicateurs 4 à 8)
3. **Critère 3** · L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre (indicateurs 9 à 16)
4. **Critère 4** · L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre (indicateurs 17 à 20)
5. **Critère 5** · La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations (indicateurs 21 à 22)
6. **Critère 6** · L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (indicateurs 23 à 29)
7. **Critère 7** · Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées (indicateurs 30 à 32)

Critère 1 · Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

Indicateurs 1 à 3

Indicateur 1 — Tous les prestataires

Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

Question à se poser : Une personne qui découvre votre offre trouve-t-elle toutes ces rubriques, sans avoir à vous appeler ?

Exemples de preuves :

- Site internet ou catalogue à jour
- Fiches programmes avec chaque rubrique
- Date de mise à jour visible

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 2 — Tous les prestataires

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

Question à se poser : Quels résultats publiez-vous, sur quelle période, et savez-vous expliquer leur calcul ?

Exemples de preuves :

- Taux de satisfaction, d'abandon, de réussite ou d'insertion publiés
- Période et nombre de personnes concernées
- Mode de calcul

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 3 — Prestations conduisant à une certification professionnelle

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

Question à se poser : Pour chaque formation certifiante, ces informations figurent-elles sur la fiche publiée ?

Exemples de preuves :

- Fiche formation avec taux d'obtention
- Lien vers la fiche RNCP ou RS de France compétences
- Rubriques blocs, passerelles, suites de parcours et débouchés

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Critère 2 · L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

Indicateurs 4 à 8

Indicateur 4 Tous les prestataires

Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

Question à se poser : Comment recueillez-vous le besoin de chaque bénéficiaire, et celui de l'entreprise ou du financeur quand il y en a un ?

Exemples de preuves :

- Questionnaires d'analyse du besoin remplis
- Comptes rendus d'entretien
- Échanges avec l'entreprise ou cahier des charges du financeur

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 5 Tous les prestataires

Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.

Question à se poser : Chaque objectif dit-il ce que le stagiaire saura faire, et comment vous le vérifierez ?

Exemples de preuves :

- Programmes avec objectifs formulés en capacités observables
- Correspondance entre objectifs et évaluations

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 6 Tous les prestataires

Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

Question à se poser : Le contenu et le déroulé servent-ils chacun des objectifs, pour le public visé ?

Exemples de preuves :

- Programme détaillé et déroulé pédagogique
- Supports et exercices
- Exemples d'adaptation à un public

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 7 Prestations conduisant à une certification professionnelle

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

Question à se poser : Pouvez-vous montrer que votre contenu couvre le référentiel de la certification ?

Exemples de preuves :

- Tableau de correspondance programme et référentiel de compétences
- Convention ou habilitation avec le certificateur si vous ne l'êtes pas

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 8 Tous les prestataires

Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Question à se poser : Comment situez-vous chaque bénéficiaire à l'entrée, et qu'en faites-vous ?

Exemples de preuves :

- Tests ou questionnaires de positionnement
- Grille d'évaluation des prérequis
- Décisions et adaptations tracées

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Critère 3 · L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Indicateurs 9 à 16

Indicateur 9 — Tous les prestataires

Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.

Question à se poser : Avant le début, le bénéficiaire sait-il quand, où, comment et avec qui la prestation se déroule ?

Exemples de preuves :

- Convocations envoyées
- Livret d'accueil
- Règlement intérieur remis

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 10 — Tous les prestataires

Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

Question à se poser : Quelles adaptations avez-vous faites pour un bénéficiaire ou un groupe, et où en est la trace ?

Exemples de preuves :

- Comptes rendus d'entretiens de suivi
- Parcours adaptés
- Outils de suivi individuel

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 11 — Tous les prestataires

Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.

Question à se poser : Comment vérifiez-vous, pour chaque bénéficiaire, que les objectifs sont atteints ?

Exemples de preuves :

- Évaluations en cours et en fin de formation
- Grilles d'évaluation
- Attestations de fin de formation avec les résultats

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 12 Tous les prestataires

Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

Question à se poser : Que faites-vous quand un bénéficiaire décroche ou s'absente ?

Exemples de preuves :

- Procédure de relance des absents
- Suivi de l'assiduité
- Entretiens en cas de difficulté
- Suivi des abandons

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 13 Formations en alternance

Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

Question à se poser : Les missions en entreprise et les apprentissages en centre sont-ils coordonnés avec le tuteur ou le maître d'apprentissage ?

Exemples de preuves :

- Livret de suivi
- Comptes rendus de visites ou d'échanges avec l'entreprise
- Planning d'alternance

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 14 Apprentissage (CFA)

Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.

Question à se poser : Quel accompagnement proposez-vous aux apprentis au-delà de la formation ?

Exemples de preuves :

- Actions menées (logement, mobilité, santé…)
- Partenariats
- Traces de participation

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 15 Apprentissage (CFA)

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

Question à se poser : Chaque apprenti a-t-il reçu cette information, et pouvez-vous le montrer ?

Exemples de preuves :

- Livret d'accueil
- Support de la séance d'information
- Émargement de cette séance

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 16 Prestations conduisant à une certification professionnelle

Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

Question à se poser : Connaissez-vous et appliquez-vous les règles du certificateur pour inscrire et présenter les candidats ?

Exemples de preuves :

- Règlement d'examen du certificateur
- Dossiers d'inscription
- Procès-verbaux ou échanges avec le certificateur

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Critère 4 · L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Indicateurs 17 à 20

Indicateur 17 Tous les prestataires

Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques…).

Question à se poser : Les locaux, équipements et outils à distance conviennent-ils à chaque prestation ?

Exemples de preuves :

- Description des locaux et équipements
- Contrats de location de salle
- Accès et vérification de la plateforme à distance

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 18 Tous les prestataires

Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux…).

Question à se poser : Qui fait quoi, et comment coordonnez-vous les intervenants ?

Exemples de preuves :

- Organigramme et fiches de fonction
- Planning des interventions
- Comptes rendus de réunions d'équipe

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 19 Tous les prestataires

Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

Question à se poser : Quelles ressources le bénéficiaire reçoit-il, et sait-il s'en servir ?

Exemples de preuves :

- Supports remis ou accessibles en ligne
- Accès à la plateforme
- Consignes d'utilisation

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 20 Apprentissage (CFA)

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.

Question à se poser : Ces trois fonctions existent-elles, et sont-elles actives ?

Exemples de preuves :

- Désignations nominatives
- Comptes rendus du conseil de perfectionnement
- Actions de mobilité réalisées

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Critère 5 · La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

Indicateurs 21 à 22

Indicateur 21 Tous les prestataires

Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

Question à se poser : Sur quels critères choisissez-vous vos intervenants, et comment évaluez-vous leurs compétences ?

Exemples de preuves :

- CV, diplômes et justificatifs
- Critères de sélection
- Évaluations des intervenants

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 22 Tous les prestataires

Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

Question à se poser : Quelles formations vos salariés ont-ils suivies, en lien avec vos prestations ?

Exemples de preuves :

- Plan de développement des compétences
- Attestations de formation
- Entretiens professionnels

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Critère 6 · L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Indicateurs 23 à 29

Indicateur 23 Tous les prestataires

Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

Question à se poser : Quelles sources suivez-vous, et qu'avez-vous changé à la suite d'une évolution des textes ?

Exemples de preuves :

- Sources suivies (abonnements, lettres d'information)
- Synthèses de veille
- Exemples de changements appliqués

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 24 Tous les prestataires

Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

Question à se poser : Comment suivez-vous l'évolution des métiers de vos stagiaires, et qu'en avez-vous tiré ?

Exemples de preuves :

- Sources sectorielles
- Participation à des réseaux ou salons
- Programmes mis à jour en conséquence

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 25 Tous les prestataires

Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

Question à se poser : Quelle méthode ou quel outil nouveau avez-vous testé, et avec quel résultat ?

Exemples de preuves :

- Veille documentée
- Formations des formateurs
- Nouveaux outils ou méthodes mis en place

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 26 — Tous les prestataires

Le prestataire mobilise l'expertise, les outils et les réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.

Question à se poser : Si une personne en situation de handicap vous contacte demain, savez-vous qui fait quoi ?

Exemples de preuves :

- Référent handicap identifié
- Réseau de partenaires (Agefiph, Ressource Handicap Formation, Cap emploi…)
- Adaptations déjà réalisées

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 27 — Recours à la sous-traitance ou au portage salarial

Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

Question à se poser : Comment vérifiez-vous que vos sous-traitants respectent le référentiel ?

Exemples de preuves :

- Contrats de sous-traitance
- Certificat ou engagement qualité du sous-traitant
- Contrôles réalisés

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 28 — Prestations comprenant des périodes en situation de travail

Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

Question à se poser : Avec quelles entreprises ou quels partenaires construisez-vous ces périodes ?

Exemples de preuves :

- Conventions de partenariat
- Échanges avec les entreprises d'accueil
- Comptes rendus de réunions

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 29 — Apprentissage (CFA)

Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

Question à se poser : Quelles actions menez-vous pour l'insertion ou la poursuite d'études de vos apprentis ?

Exemples de preuves :

- Ateliers et rencontres avec des entreprises
- Partenariats
- Suivi des sortants

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Critère 7 · Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Indicateurs 30 à 32

Indicateur 30 Tous les prestataires

Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

Question à se poser : Recueillez-vous l'avis de chacune de ces parties, pas seulement celui des stagiaires ?

Exemples de preuves :

- Questionnaires à chaud et à froid
- Enquêtes auprès des financeurs et des entreprises
- Synthèses des résultats

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 31 Tous les prestataires

Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Question à se poser : Comment une réclamation est-elle reçue, traitée et clôturée chez vous ?

Exemples de preuves :

- Procédure de réclamation
- Registre des réclamations et des aléas
- Réponses apportées

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :

Indicateur 32 Tous les prestataires

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

Question à se poser : Quelles améliorations avez-vous décidées à partir des avis et des réclamations, et qu'ont-elles changé ?

Exemples de preuves :

- Plan d'amélioration
- Comptes rendus de revue
- Actions menées et leurs effets

☐ **Prêt** ☐ **À compléter** ☐ **Non applicable**

Notes :