

INDICATEUR 2

Indicateurs de résultats



Critère 1 : Conditions d'information du public — Référentiel National Qualité

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

Catégories concernées : Formation continue (AFC), Bilan de compétences (CBC), Validation des acquis de l'expérience (VAE), Apprentissage (CFA).

NIVEAU ATTENDU

Diffuser des indicateurs de résultats quantifiés, vérifiables, actualisés et adaptés à la nature des prestations et aux publics accueillis.

Les indicateurs doivent être :

- Mesurables : des chiffres concrets (taux, pourcentages, volumes)
- Datés : périodes de référence clairement indiquées (ex. : année N-1)
- Accessibles au public : diffusés sur des supports consultables par tous
- Adaptés : pertinents par rapport à l'activité (pas de taux de réussite pour un bilan de compétences)
- Actualisés : mis à jour régulièrement (au minimum annuellement)

Pour les nouveaux entrants : en l'absence de données, le prestataire doit avoir défini les indicateurs qu'il mettra en place et le dispositif de collecte prévu. Les données seront vérifiées lors de l'audit de surveillance.

Pour les CFA : le Ministère calcule les indicateurs via la plateforme InserJeunes. Les CFA renvoient vers cette plateforme. Si les données ne sont pas disponibles sur InserJeunes, le CFA calcule et diffuse lui-même ses indicateurs de résultats.

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Exemples d'indicateurs par catégorie :

Actions de formation (AFC) :

- Taux de satisfaction des stagiaires (questionnaires à chaud et/ou à froid)
- Taux de réussite aux examens / certifications
- Nombre de stagiaires formés par période
- Taux d'abandon ou d'interruption de formation
- Taux d'insertion professionnelle post-formation

Bilan de compétences (CBC) :

- Taux de satisfaction des bénéficiaires
- Taux de concrétisation du projet professionnel à 6 mois
- Nombre de bilans réalisés par an

VAE :

- Taux de validation totale / partielle
- Taux de satisfaction des candidats
- Nombre d'accompagnements réalisés

Supports de diffusion acceptés :

- Site internet (page dédiée « Nos résultats » ou « Chiffres clés »)
- Plaquettes commerciales avec chiffres actualisés
- Affichage dans les locaux de l'organisme
- Réseaux sociaux, rapports d'activité
- Plateforme InserJeunes pour les CFA

Outils de collecte :

- Questionnaires de satisfaction (à chaud en fin de formation, à froid 3-6 mois après)
- Enquêtes de suivi d'insertion professionnelle
- Tableaux de bord de suivi des résultats
- Base de données structurée pour la traçabilité

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
• Les indicateurs de résultats sont partiellement diffusés • Les indicateurs ne sont pas adaptés à toutes les prestations • Données non datées ou période de référence manquante	• Aucun indicateur de résultats n'est diffusé • Les indicateurs ne sont pas accessibles au public • Les données ne sont pas actualisées ni vérifiables • Absence totale de dispositif de collecte des résultats

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Quels indicateurs de résultats diffusez-vous et sur quels supports ?	Nous diffusons nos indicateurs sur notre site internet (page « Nos résultats ») et dans nos plaquettes commerciales : taux de satisfaction (92 % en 2025), nombre de stagiaires formés (350), taux d'abandon (3 %), et taux de réussite aux certifications (87 %). Ces données sont mises à jour chaque année en janvier.
Comment collectez-vous ces données ? Pouvez-vous me montrer votre méthode de calcul ?	Nous utilisons un questionnaire de satisfaction envoyé en fin de formation (à chaud) et un questionnaire à froid à 3 mois. Les résultats sont consolidés dans un tableau de bord Excel. Le taux de satisfaction est calculé comme le pourcentage de répondants ayant noté 'satisfait' ou 'très satisfait'. Voici le tableau de bord (montrez).
Ces indicateurs sont-ils adaptés à vos différents types de prestations ?	Oui, nous avons défini des indicateurs spécifiques par type de prestation. Pour nos formations certifiantes : taux de réussite + taux de satisfaction. Pour nos formations non certifiantes : taux de satisfaction + taux d'atteinte des objectifs pédagogiques. Pour nos bilans de compétences : taux de satisfaction + taux de concrétisation du projet professionnel.
Vos indicateurs sont-ils datés ? De quelle période sont-ils ?	Tous nos indicateurs portent la mention de la période de référence. Les chiffres actuellement affichés couvrent l'année civile 2025. La date de mise à jour est indiquée sur chaque support : « Données actualisées en janvier 2026 ». Le prochain rafraîchissement est prévu en janvier 2027.
Vous êtes nouvel entrant et n'avez pas encore de données. Comment allez-vous procéder ?	Nous avons défini les indicateurs que nous mettrons en place : taux de satisfaction, nombre de stagiaires formés, et taux d'atteinte des objectifs. Le dispositif de collecte est opérationnel (questionnaires créés, outil de suivi en place). Les premiers résultats seront publiés dès que nous aurons formé notre première cohorte, et vérifiés lors de l'audit de surveillance.

Conseil pratique : L'auditeur attend des chiffres, pas des intentions. Montrez des données concrètes, datées et traçables. Assurez-vous que la méthode de calcul est documentée et que les indicateurs sont cohérents entre votre site internet et vos documents internes.