



MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION

*Liberté
Égalité
Fraternité*

GUIDE DE LECTURE



Référentiel
national

Qualité

Mentionné à l'article
L. 6316-3 du Code du travail

V.9 – 8 janvier 2024

CRITÈRE I : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus



INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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.**

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente).

Pour les PSH, tous supports de présentation de la politique d'accessibilité, conditions d'accès.

Exemples de preuves pour les CBC : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement.

NB : L'information est diffusée en amont de la contractualisation, quel que soit le moyen (site internet, proposition commerciale, plaquette, diffusion partielle sur un site puis complétée via une proposition...).

NIVEAU ATTENDU

Donner une information accessible, exhaustive sur la prestation, c'est-à-dire sur son contenu et sur l'intégralité des items mentionnés. Cette information doit être à jour.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement accessible ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

VAE : les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité (c'est-à-dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômés de l'Education nationale, les modalités de l'étude personnalisée (partie intégrante de la recevabilité) sont communiquées.

CBC : les prérequis n'ont pas à être mentionnés.

Pour les formations certifiantes : l'information mentionne le libellé exact de la certification, le code RNCP/RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.

CRITÈRE I : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

2

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.

Exemples d'indicateurs de résultats par formation : taux de satisfaction des stagiaires, nombre de stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux de rupture des contrats d'alternance (apprentissage et professionnalisation), taux d'insertion dans l'emploi.

Exemples pour les CBC : nombre de bénéficiaires en début et en fin d'accompagnement, taux de réalisation des entretiens de suivi à six mois, nature et nombre d'enquêtes-terrain réalisées par les bénéficiaires pour valider leur projet.

Exemples pour la VAE : nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients.

NIVEAU ATTENDU

Donner une information chiffrée permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information insuffisamment détaillée.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CFA : les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L. 6111-8 du code du travail.

Ils sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et rendus publics. Le CFA informe de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

Lorsque les données ne sont pas disponibles sur Inserjeunes, le CFA calcule et diffuse des indicateurs de résultats.

Nouveaux entrants : des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car la diffusion des indicateurs doit être réalisée par le donneur d'ordres.

CRITÈRE I : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

3

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA, VAE)

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.

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports publicité, salons, supports de contractualisation, taux d'obtention d'une certification pour les formations certifiantes, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobilité.

NB : Le taux d'obtention de la certification doit être mis en relation avec le taux de présentation à l'examen. L'information sur les débouchés comprend le taux d'insertion global dans l'emploi et le taux d'insertion dans le métier visé des titulaires de la certification figurant sur la fiche RNCP.

NIVEAU ATTENDU

Donner au public une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) et actualisée (informations à jour).

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement accessible ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items (à l'exclusion du taux d'obtention de la certification) dans la communication du prestataire.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : la communication sur les taux d'obtention des certifications est auditée lors de l'audit de surveillance.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.

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

4

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

EXEMPLES DE PREUVES

Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation).

Exemples de preuves pour la VAE : contractualisation de l'accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l'échéancier de la mise en œuvre.

NB : Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de l'analyse du besoin du bénéficiaire, il démontre qu'il en tient compte dans la conception et l'exécution de sa prestation.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap : le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...).

CFA ou alternance : le prestataire démontre que cette analyse est prévue en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise. Elle peut être complétée au début du parcours de formation. L'analyse de besoin intègre la vérification des missions proposées par l'entreprise avec le diplôme ou la certification professionnelle visé.

CBC : l'outil utilisé dans le cadre de la phase préliminaire (par exemple la grille d'analyse partagée de situation - APS) doit déboucher sur la co-construction d'un programme personnalisé avec le bénéficiaire.

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

5

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation, identification des compétences visées par la prestation, des objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux, référentiel de la certification.

Exemples de preuves pour la VAE : fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire, programme de travail avec durées prévues, entretiens avec accompagnateurs.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les objectifs spécifiques à la prestation ont été définis et peuvent faire l'objet d'une évaluation.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CFA ou alternance : ces objectifs doivent être exprimés en compétences et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées.

CBC : il existe des outils et grilles utilisés pour codéfinir les objectifs en phase préliminaire et des documents de synthèse. Il peut s'agir d'objectifs en lien avec le développement des compétences à s'orienter.

VAE : l'accompagnement est contractualisé et énonce les engagements respectifs du bénéficiaire et de l'accompagnateur.

Pour les formations certifiantes : les objectifs doivent être conformes aux objectifs fixés par la certification inscrite au RNCP/RS.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire démontre qu'il tient compte des objectifs définis par le donneur d'ordres.

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

6

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (**blended learning, synchrone ou asynchrone**). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.

Pour les PSH : accessibilité ou possibilités d'adaptation des modalités proposées aux apprenants en situation de handicap.

Exemples de preuves pour la VAE et les formations certifiantes : ateliers collectifs d'explicitation de l'expérience.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Pour les formations certifiantes : Le prestataire démontre que le contenu de la prestation est en cohérence avec les objectifs inscrits dans le référentiel de la certification inscrite au RNCP/RS.

Dans le cas où le prestataire accueille des PSH : prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des prestations.

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

7

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

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.

EXEMPLES DE PREUVES

Présentation de l'offre de formation en cohérence avec le référentiel de la certification, habilitation du prestataire à former à une certification professionnelle ou convention de partenariat avec le certificateur, tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.

NB : La prestation doit être conforme au référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation de la certification visée.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.

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

8

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

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

EXEMPLES DE PREUVES

Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quizz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, auto-positionnement, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès.

NB : Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de la détermination des conditions d'accès et des procédures de positionnement exigées, il démontre qu'il les applique.

Dans le cas où il n'y a pas de prérequis, l'information est disponible.

Le positionnement peut se limiter à la prise en compte des diplômes, certificats ou titres exigés, expérience si le prestataire justifie de leur adaptation.

La procédure de positionnement peut être réalisée pendant le parcours d'admission ou en début de formation.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence de procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un dispositif existant mais incomplet.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Pour les formations certifiantes : Le prestataire démontre que les prérequis sont cohérents avec ceux de la certification inscrite au RNCP/RS.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

9

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information incomplète.

EXEMPLES DE PREUVES

Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès, de suivi et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Pour la FOAD : modalités d'accès au LMS (learning management system ou plateforme d'apprentissage en ligne), assistance technique et pédagogique, modalités de réalisation des séquences de formation à distance.

NB : *Les documents peuvent être adressés aux bénéficiaires par mail ou par courrier. Ils peuvent aussi être disponibles sur le site internet ou affichés dans les locaux et les bénéficiaires doivent en être informés.*

Pour le public mineur, l'information doit être transmise également aux responsables légaux.

Si les prestations se déroulent en entreprise, le règlement intérieur de l'entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CBC : Le prestataire informe sur les engagements déontologiques prévus à l'article L. 6313-4 du code du travail (respect du consentement, confidentialité).

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

10

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Durées et contenus des prestations, emplois du temps, inscription aux modules de formation en fonction du profil du bénéficiaire, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référént pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation, traçabilité de l'accompagnement technique et pédagogique.

Pour les CFA, accompagnement dans la recherche d'un employeur, adaptation de la durée du contrat d'apprentissage.

Pour les PSH : liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours, modalités d'aménagement de la prestation aux besoins des PSH, plans individuels de compensation du handicap, fiches de suivi des apprenants.

NIVEAU ATTENDU

La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires, lorsque l'analyse du besoin en établit la nécessité : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CFA : Outre l'adaptation éventuelle de la prestation au profil du bénéficiaire, le prestataire met en oeuvre les dispositions de la loi relatives aux obligations des CFA pour l'accompagnement des apprentis (missions mentionnées aux 1°, 2° et 11° de l'article L. 6231-2 du code du travail).

VAE : le prestataire met en oeuvre les phases individuelles et/ou collectives et adapte la durée et les modalités d'accompagnement en fonction du bénéficiaire.

CBC : la convention de prestation précise la durée, le coût, le planning prévisionnel, la description des trois étapes du bilan de compétences, la description des moyens, outils, méthodes, modalités pédagogiques et postures utilisés.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre



INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification, livrets de suivi en entreprise.

NB : La formalisation du processus signifie que la procédure d'évaluation doit être définie et matérialisée par des outils.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en oeuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

VAE : dossier de suivi du candidat permettant d'apprécier la progression du bénéficiaire tout au long de la prestation au regard des objectifs.

Nouveaux entrants : un processus d'évaluation existe et est formalisé. Sa mise en oeuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

12

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

Cet indicateur s'applique aux formations d'une durée supérieure à 2 jours.

EXEMPLES DE PREUVES

Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques, outils pédagogiques favorisant l'interactivité et la participation des stagiaires, qualité de l'analyse de besoin et des procédures de positionnement pour définir la cohérence de la formation avec le projet du bénéficiaire.

Pour les PSH, mesures de prévention des abandons en lien avec les adaptations proposées ou mises en place.

Exemples de preuves pour les prestataires délivrant des formations en alternance : contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/ maîtres d'apprentissage, le cas échéant les responsables légaux, modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives : accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les chambres.

NB : Les mesures mises en oeuvre doivent pouvoir être démontrées et matérialisées par des outils.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en oeuvre.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en oeuvre partielle des mesures définies.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CFA : le prestataire apporte, en lien avec le Service Public de l'Emploi (missions prévues aux 5°, 6° et 13° de l'article L. 6231-2 du code du travail), un accompagnement afin notamment :

- de prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage ;
- d'orienter les apprentis ayant interrompu leur formation ou n'ayant pas obtenu leur certification vers des organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation ;
- d'aider activement les apprentis dans la recherche d'une autre entreprise si besoin.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

13

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

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.

EXEMPLES DE PREUVES

Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation, plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord dématérialisé. Outil de capitalisation des retours d'expériences des apprenants.

Pour les PSH, outil de liaison sur les adaptations de la formation en entreprise.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les principes de la pédagogie de l'alternance sont mis en oeuvre, grâce à un processus formalisé d'articulation itératif des apprentissages entre le centre de formation et l'entreprise.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en oeuvre partielle des processus définis.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : un processus d'articulation des apprentissages est formalisé pour les deux lieux de formation : en centre de formation et en entreprise. La mise en oeuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

14

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

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

EXEMPLES DE PREUVES

Mise en place de projets spécifiques d'activités sportives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté, dispositifs d'aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d'accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat), actions de sensibilisation à la mixité et à la diversité.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que l'accompagnement de l'apprenant est formalisé et mis en oeuvre par la mise en place de projets spécifiques.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : l'accompagnement est formalisé. Sa mise en oeuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

15

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (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.

EXEMPLES DE PREUVES

Règlement intérieur du CFA, supports d'informations, supports de contractualisation, compte-rendu de réunions d'informations collectives, livret d'accueil.

NB : L'information des apprentis fait partie des missions des CFA (mission mentionnée au 4° de l'article L. 6231-2 du code du travail).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les apprentis sont informés des droits et devoirs des salariés /apprentis et sur les règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

16

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA, VAE)

Lorsque le prestataire met en oeuvre 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.

EXEMPLES DE PREUVES

Information communiquée aux bénéficiaires sur le déroulement de l'évaluation, conditions de passage de l'examen à distance, preuve d'inscription à la session d'évaluation.

Habilitation du prestataire à évaluer et convention de partenariat avec le certificateur, référentiel d'évaluation, règlement d'organisation des examens, procès-verbal des sessions d'examen, livret d'évaluations réalisées en cours de formation, attestations de réussite ou de suivi à des formations réglementaires obligatoires pour obtenir la certification visée.

Pour les PSH, modalités d'aménagement des examens.

NB : Lorsque le prestataire n'est pas chargé de l'évaluation, il oriente le bénéficiaire vers l'évaluateur.

NIVEAU ATTENDU

Le prestataire respecte les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

VAE : le prestataire démontre qu'il a demandé au certificateur les conditions de présentation aux certifications et les calendriers de jury.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.

CRITÈRE 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en oeuvre

17

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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...).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec les objectifs de la ou des prestation(s).

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut dans les moyens ponctuel et non répétitif.

EXEMPLES DE PREUVES

Bail ou contrat de location, registre public d'accessibilité, document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paperboard, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de sous-traitance, contrats de prestations.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CBC : mise à disposition des moyens dédiés à l'activité. Un environnement garantissant la discrétion et la confidentialité des échanges est prévu. Le cas échéant, l'habilitation des personnes devant faire passer les tests est précisée.

CRITÈRE 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en oeuvre

18

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Le prestataire identifie, selon les fonctions nécessaires aux prestations, les intervenants dont il assure la coordination.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut ponctuel de coordination.

EXEMPLES DE PREUVES

Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs internes ou externes, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap, planning des intervenants, comptes-rendus de réunions d'équipes, relevés des échanges avec les intervenants externes.

NB : Un prestataire indépendant peut assurer seul les différentes fonctions.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

VAE : les intervenants externes ne sont ni les certificateurs ni les financeurs.

CRITÈRE 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en oeuvre

19

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles, liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP...), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources (présentiel, à distance, espace partagé), modalités pour faciliter l'accès aux ressources numériques (tutos, assistance téléphonique,...), traçabilité de l'accompagnement pédagogique dans le cas des formations à distance (forum, mails...), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques.

Pour les PSH : modalités d'accès ou supports spécifiques et capitalisation des aménagements mis en oeuvre.

Exemples de preuves pour les CBC : espace documentaire ou outils dématérialisés ou plateforme pédagogique numérique, données socio-économiques relatives au projet professionnel, modalités d'appui à l'exploration des hypothèses d'évolution professionnelle (supports, liste de personnes ressources, ateliers).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les ressources pédagogiques sont cohérentes avec les objectifs des prestations, sont disponibles et que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans les ressources et les moyens mis à disposition.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : démontrer que les ressources pédagogiques sont prévues, et que des dispositions seront mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier. La mise en oeuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.

Pour la formation à distance : La mise en oeuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours (article D. 6313-3-1 du code du travail).

CRITÈRE 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en oeuvre

20

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (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.

NIVEAU ATTENDU

Le prestataire présente :

- la liste des membres du conseil de perfectionnement, le dernier compte-rendu et/ou procès-verbal ;
- la liste des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) et les actions mises en oeuvre en faveur de la mobilité ;
- le nom et le contact du référent handicap et les actions qu'il met en oeuvre pour accompagner les publics en situation de handicap.

EXEMPLES DE PREUVES

Nom et qualité des membres du conseil de perfectionnement (dernier compte-rendu et/ou procès-verbal, preuve de constitution en cours du conseil de perfectionnement pour le nouveau CFA) ;

Nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) ;

Nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination ;

Missions remplies par les référents et personnels dédiés, exemples d'actions menées.

NB : La désignation de personnels dédiés à l'accompagnement des personnes en situation de handicap et à la mobilité fait partie des missions des CFA (missions mentionnées au 1° et au 10° de l'article L. 6231-2 du code du travail).

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

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

21

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalités d'intégration des personnels, entretiens professionnels, curriculum vitae des intervenants, formations initiales et continues des intervenants, sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap, processus d'accueil des nouveaux professionnels, échanges de pratiques, plan de développement des compétences, pluridisciplinarité des intervenants internes et externes (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources).

Exemples de preuves pour les CBC : vérification des certifications détenues par l'intervenant pour réaliser les tests psychotechniques.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations.

La maîtrise de ces compétences par les intervenants est vérifiée par le prestataire.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

VAE : les accompagnateurs sont formés à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont ils ont la charge et à la méthodologie d'accompagnement.

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

22

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Qualification des personnels.

Mobilisation de différents leviers de formation et de professionnalisation : recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.).

NB : Les prestataires indépendants démontrent leur démarche de formation continue.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : cet indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.

CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

23

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence d'exploitation de la veille mise en place.

EXEMPLES DE PREUVES

Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, veille réglementaire en matière de handicap.

Actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, diffusion des actualités légales et réglementaires au personnel du prestataire.

Consultation, analyse, diffusion au personnel de la documentation diffusée sur les sites institutionnels (ex : pages relatives à la formation professionnelle, l'apprentissage, la VAE et les bilans de compétences sur le site www.travail-emploi.gouv.fr; [portail d'information des organismes de formation](#) de la Caisse des dépôts et consignations).

Exemples de preuves pour la VAE : documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.

CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

24

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence d'exploitation de la veille mise en place.

EXEMPLES DE PREUVES

Veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles.

Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur. L'impact éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance.

CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

25

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles.

Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées, aux modalités ou aux outils pédagogiques, analyse d'opportunité et de faisabilité sur la mise en œuvre des innovations pédagogiques et technologiques.

Pour les organismes qui accueillent des personnes en situation de handicap : participation à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques pour le public visé.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence d'exploitation de la veille mise en place.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'impact éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance.

CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

26

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'identification d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels. Dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les modalités de recours à ce réseau et les mesures spécifiques d'accompagnement ou d'orientation mises en œuvre.

EXEMPLES DE PREUVES

Liste des partenaires du territoire susceptibles d'aider le prestataire dans la prise en compte des PSH, dont les partenaires spécialisés intervenant pour le compte de l'Agefiph et du Fiphfp, les Cap emploi et les MDPH.

Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres, invitation à des réunions, prise de contact. Compétences et connaissances actualisées du référent handicap.

Charte d'engagement pour l'accessibilité, recours à l'offre de services Ressource Handicap Formation, ressources mobilisées pour l'accompagnement et l'orientation des publics.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire démontre qu'il dispose d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap ou que son donneur d'ordre lui a communiqué la liste de ses partenaires mobilisables pour orienter les PSH et mettre en place des mesures spécifiques.

CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

27

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer les dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel par le sous-traitant ou le salarié porté.

EXEMPLES DE PREUVES

Contrats de sous-traitance, tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants (process de sélection, animation qualité dédiée, charte), justificatifs présentés par les sous-traitants ou les salariés portés.

NB : *En-dehors des cas prévus par des dispositions légales ou réglementaires cet indicateur n'impose pas aux sous-traitants l'obligation de certification Qualiopi : la responsabilité de la qualité appartient au donneur d'ordre, charge à ce dernier de mettre en place les modalités qui assurent la chaîne de la qualité y compris avec les sous-traitants.*

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

28

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

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.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'un réseau de **partenaires socio-économiques** mobilisé tout au long de la prestation.

EXEMPLES DE PREUVES

Comités de pilotage, comptes rendus de réunions, liste des entreprises partenaires, conventions de partenariats, convention de formation, contacts réseau SPE, livret alternance, informations sur les partenariats.

NB : Cet indicateur concerne tous les prestataires de formation dans leur capacité à mobiliser un réseau de partenaires lorsque la formation prévoit une période en entreprise (formations en alternance, stages en entreprise ou AFEST, etc...).

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans la mobilisation des partenaires.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.

CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

29

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (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.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'études.

EXEMPLES DE PREUVES

Actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (salon d'orientation, visite d'entreprise, atelier CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'anciens élèves), actions de promotion de la poursuite d'étude, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel, diffusion des offres d'apprentissage et d'emploi, information sur les compétitions des métiers (Meilleurs Apprentis de France, Compétition des métiers WorldSkills, Meilleurs Ouvriers de France...).

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

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

30

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.

EXEMPLES DE PREUVES

Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes, comité de pilotage, webinaires, entretiens, comptes-rendus de réunions d'équipes, séminaires, sollicitation des financeurs, échanges avec le financeur sur une ou plusieurs prestations, recommandations issues d'un contrôle mené par le financeur, consultation des sites mis en place par les financeurs pour recueillir les appréciations des bénéficiaires (ex : Anotéa).

Exemples de preuves pour les CBC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.

NB : Les modalités de recueil peuvent être différentes selon la partie prenante. La sollicitation des appréciations des financeurs n'est pas exigée à la fin de chaque prestation mais doit être effectuée au moins une fois par an ou selon les modalités précisées par le financeur pour lui permettre de faire part au prestataire, s'il le souhaite, de ses observations sur son activité. La sollicitation du financeur peut être remplacée par la participation du prestataire à des webinaires thématiques ou des réunions relatives aux bonnes pratiques organisés par le financeur.

Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence de sollicitation des appréciations d'une partie prenante. S'agissant des financeurs, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence de contact ou de participation à des webinaires ou réunions organisés par le financeur.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CBC : Seules les appréciations des bénéficiaires et des équipes pédagogiques sont requises.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire recueille l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordres sur la prestation réalisée.

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

31

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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.

EXEMPLES DE PREUVES

Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation, traitement des difficultés et des aléas, solutions apportées en cas d'imprévu, dialogue et communication interne, tableau de suivi des réclamations et de leur traitement.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

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

32

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'action d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques, tableau de suivi des mesures d'améliorations mises en œuvre à partir des réclamations, aléas et difficultés.

Exemples de preuves pour la VAE : partage des résultats de l'accompagnement (nombre de candidats en début et fin d'accompagnement, taux et causes d'abandon, taux de réussite à la VAE).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : l'indicateur sera audité à l'audit de surveillance.

