

# RÉFÉRENTIEL DES EXIGENCES

**Un signe de qualité en réponse à la loi du 5 septembre 2018  
“Pour la liberté de choisir son avenir professionnel”  
pour les prestataires d’actions concourant au développement des  
compétences (PAC)**

Référence : CPS RNCQ DR 02 - REV06 du 01/09/2021



# SOMMAIRE

1 - OBJET	p 3
2 - VISION SYNTHÉTIQUE DES EXIGENCES TECHNIQUES DE CE DOCUMENT	p 3
3 - DÉROULEMENT D'UN AUDIT	p 5
4 - GRILLE DES EXIGENCES	p 6
5 - LEXIQUE	p 40

# 1 - OBJET

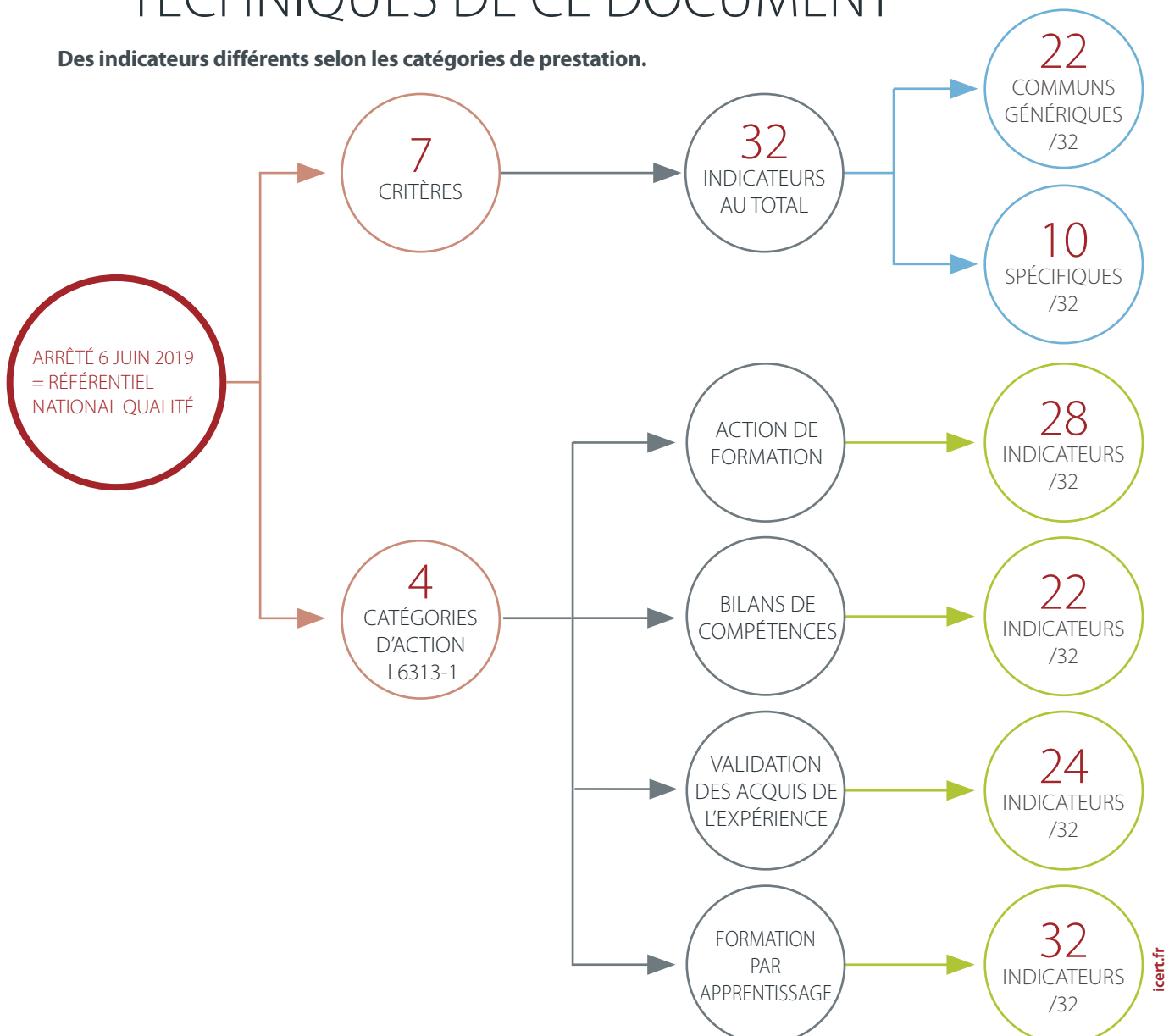
Le présent document décrit les exigences techniques du référentiel Qualiopi, pour la réalisation d'audits dans le cadre de la certification délivrée par I.Cert. Il s'inscrit dans l'ensemble du référentiel de la certification Qualiopi délivrée par I.Cert, comprenant les éléments suivants :

- [le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019](#) relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle ;
- [le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019](#) relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;
- [le décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020](#) portant diverses mesures en matière de formation professionnelle ;
- [l'arrêté du 6 juin 2019](#) relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du Code du travail ;
- [l'arrêté du 24 juillet 2020](#) portant modification des arrêtés du 06 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel nationala qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs ;
- [l'arrêté du 7 décembre 2020](#) portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance ;
- [le guide de lecture de la DGEFP](#) visé par l'article L. 6316-3 du Code du travail ;
- **le dispositif de certification CPS RNCQ DR 01 ;**
- **le référentiel des exigences CPS RNCQ DR 02.**

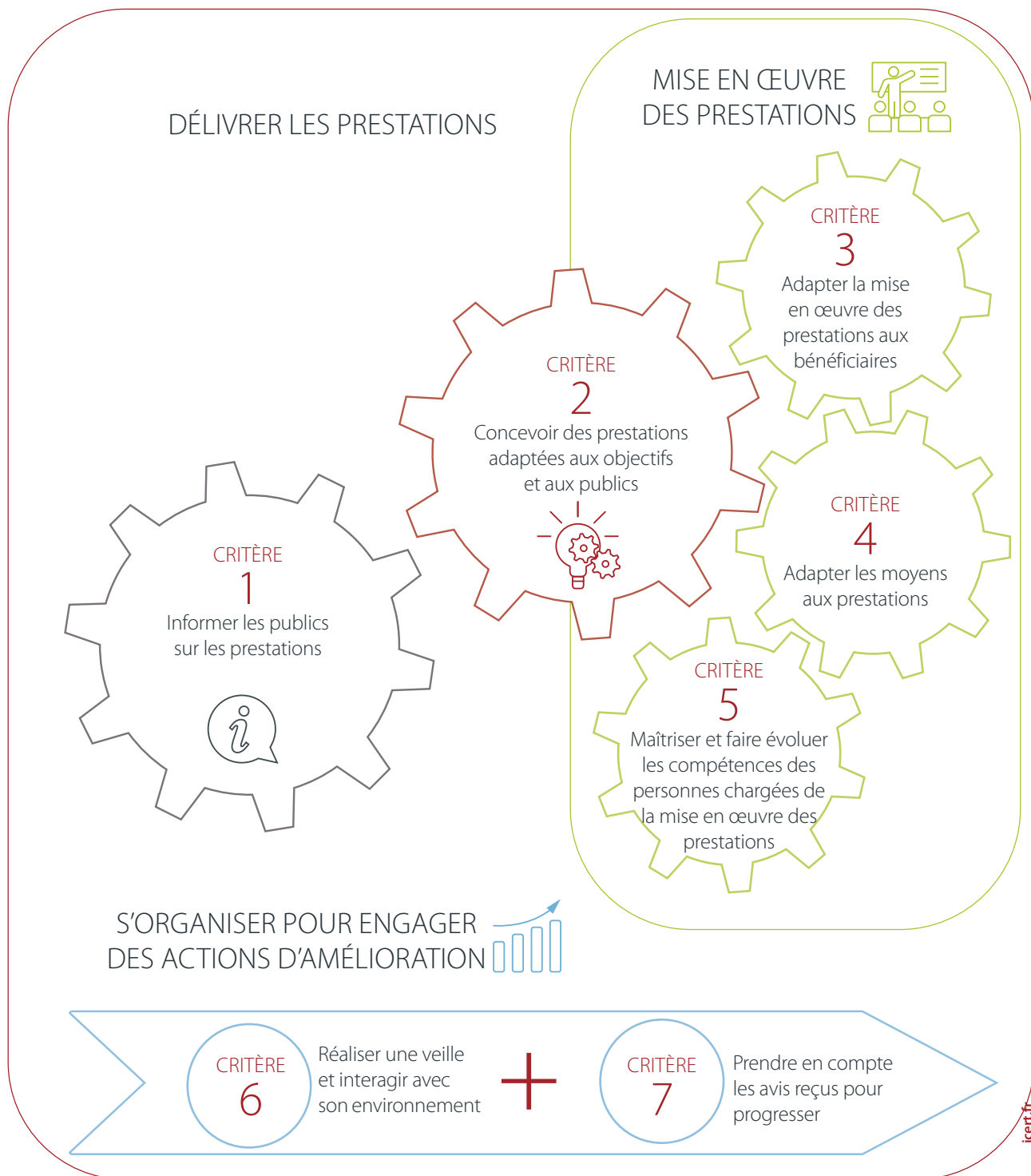
Ces deux documents reprennent les exigences modifications incluses, du décret n° 2019-565, de l'arrêté et du guide de lecture.

## 2 - VISION SYNTHÉTIQUE DES EXIGENCES TECHNIQUES DE CE DOCUMENT

Des indicateurs différents selon les catégories de prestation.



# FOCUS CRITÈRES



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

**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

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

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

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

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

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

# 3 - DÉROULEMENT D'UN AUDIT

## AVANT L'AUDIT

I.Cert transmet un plan d'audit à l'organisme, en précisant le périmètre de l'audit, les noms ou fonctions des personnes à rencontrer et les indicateurs concernés.



## PENDANT L'AUDIT

En audit initial ou renouvellement<sup>1</sup>, I.Cert réalise l'audit dans les locaux de l'organisme candidat ou de tout autre lieu convenu entre les parties, à défaut. Il contient au minimum les éléments suivants :

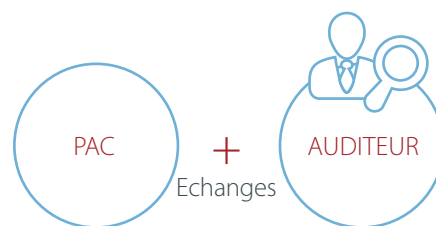
- l'examen des dispositions prises pour répondre aux indicateurs ;
- la vérification documentaire par échantillonnage de la mise en œuvre de ces dispositions, à travers des actions conduites, pour identifier des éléments de preuve ;
- des entretiens avec les personnes impliquées dans le processus de délivrance des prestations (exemples : dirigeant, responsable pédagogique, formateur, bénéficiaire).

En audit de surveillance, réalisé à distance – sauf en cas de plaintes ou risque particulier – l'auditeur conduit l'analyse :

- des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- de la conformité au référentiel par l'analyse des nouvelles dispositions et d'actions conduites depuis le précédent audit ;
- des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme ;
- revue des conclusions de l'audit précédent.

Pendant ses investigations, l'auditeur recherche des éléments de preuve de la conformité au référentiel.

Le PAC s'efforce de faciliter la collecte des données par l'auditeur en apportant transparence et clarté dans la présentation de dispositions d'organisations ou d'éléments de preuve.



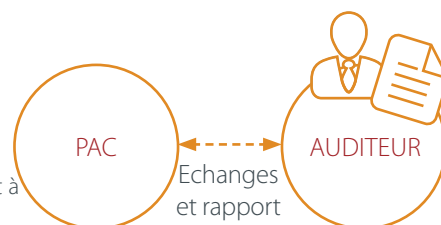
icert.fr

## APRÈS L'AUDIT

L'auditeur réalise un rapport d'audit dans lequel il indique, pour chaque indicateur

- les niveaux de conformité ;
- les références documentaires examinées ;
- des commentaires précis, permettant d'expliquer des situations auditées.

Le rapport est transmis à I.Cert, qui prend une décision de certification conduisant à l'émission, au maintien, à la suspension ou au retrait du certificat.




Les auditeurs réalisent leurs missions dans le respect de l'impartialité, de la confidentialité et l'équité. Les conclusions émises par l'auditeur sont de nature à faire progresser l'organisme dans son activité.


<sup>1</sup> Conformément au décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle, si la certification est obtenue avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021, elle est valide pour 4 ans. L'audit de surveillance est alors réalisé entre le 14<sup>e</sup> et 28<sup>e</sup> mois, et l'audit de renouvellement au cours de la quatrième année du cycle de certification.


Conformément à l'arrêté du 24 juillet 2020 modifié par l'arrêté du 7 décembre 2020, l'audit initial réalisé avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022 peut être réalisé à distance. Dans ce cas, l'audit de surveillance devra être réalisé sur site.

# 4 - GRILLE DES EXIGENCES

Les modes de contrôles mis en œuvre pour l'audit, et indiqués dans le tableau ci-après, peuvent être de plusieurs ordres :





 **L'examen de dispositions**, qui vise à prouver que le PAC a formalisé, pour son fonctionnement, des documents permettant de s'assurer que l'indicateur considéré est satisfait dans le temps (exemples : procédure, dispositions écrites, formulaire, modèle de contrat, modèle d'attestation, etc.). Il est à noter que l'examen de dispositions peut souvent être vérifié en même temps que la vérification par échantillonnage de la mise en œuvre de l'indicateur, avec les mêmes documents. L'examen de dispositions est applicable indifféremment en audit sur site ou à distance ;

 **La vérification par échantillonnage**, qui vise à rechercher, par des preuves documentaires, l'application opérationnelle de l'indicateur concerné, à travers des cas réels. Si un examen de dispositions est prévu pour un indicateur donné, alors la vérification par échantillonnage vise la mise en œuvre opérationnelle de ces dispositions prises. L'échantillonnage concerne à chaque fois au moins un dossier. La vérification par échantillonnage documentaire s'applique sans difficultés à un audit sur site. Pour un audit à distance, elle se traduit en majorité par des vérifications orales et, en moindre mesure, par des partages de documents, captures d'écran ou autres éléments d'audit appropriés ;

 **L'entretien avec le personnel**, qui vise à échanger à l'oral avec la ou les personnes concernées par un indicateur donné, pour comprendre le mode de fonctionnement du PAC ou les dispositions mises en œuvre. L'entretien avec le personnel est applicable indifféremment en audit sur site ou à distance ;

 **Visite des locaux**, applicable uniquement en audit sur site, dans les locaux de l'organisme ;

**Note :** en l'absence des éléments de preuve, cités à titre d'exemple, le PAC doit être en mesure de présenter tout document ou preuve équivalent permettant à l'auditeur de valider l'indicateur concerné. Par défaut, les indicateurs concernent toutes les catégories d'actions concourant au développement des compétences\*. Lorsque des indicateurs spécifiques ne concernent que certaines catégories d'actions, celles-ci sont précisées.

-  Action de formation, selon le Code du travail, article L. 6313-1-1°
-  Centre de bilan de compétences\*, selon le Code du travail, article L. 6313-1-2°
-  Prestataire d'actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, selon le Code du travail, article L. 6313-1-3°
-  Centre de formation d'apprentis, selon le Code du travail, article L. 6313-1-4°

**Note :** dans le présent document, les termes marqués d'un astérisque\* sont définis dans [le lexique](#).



# INFORMER LE PUBLIC

## INDICATEURS COMMUNS

1

### UNE INFORMATION ACCESSIBLE

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.

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○
Vérifié en audit aménagé			



**Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Tous supports et outils d'informations en accès direct ou sur demande : plaquette, catalogue, réseaux sociaux, sites Internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente (CGV), etc.</p> <p>Pour les PSH, livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès.</p> <p><b>BC</b> : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences*, ses objectifs*, son financement.</p>	<p>👁️ Vérification par échantillonnage <b>des supports de présentation des prestations</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>BC</b> : les prérequis* n'ont pas à être mentionnés.</p> <p><b>VAE</b> : 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 diplômes de l'Education nationale, les modalités de l'étude personnalisée, partie intégrante de la recevabilité, sont communiquées.</p>	<p>🚫 Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une information partiellement accessible (en référence à l'obligation d'information accessible) ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication (en référence à l'obligation d'exhaustivité).</p>

INDICATEUR 1 : des informations accessibles  
CRITÈRE 1 : informer le public



# INFORMER LE PUBLIC

## INDICATEURS COMMUNS

### 2 INDICATEURS DE RÉSULTAT

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

AF	BC	VAE	CFA

Vérfié en audit aménagé



### Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Tous supports et outils d'information, en accès direct ou sur demande : rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.</p> <p><i>Exemples d'indicateurs de résultats* :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• performance taux de satisfaction, taux d'insertion dans l'emploi, taux de retour des enquêtes de satisfaction (Un taux haut suppose une performance dans l'incitation à répondre), etc.</li> <li>• accomplissement taux d'interruption en cours de prestation, taux de rupture des contrats d'alternance, taux et causes des abandons, nombres de stagiaires en début et fin de parcours, etc.</li> </ul> <p><i>CFA :</i> ratio du nombre d'apprentis ayant obtenu la certification sur le nombre d'apprentis.</p> <p><i>CBC :</i> 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.</p> <p><i>VAE :</i> nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les critères de sélection des indicateurs de résultats* ;</li> <li>• le mode de diffusion des indicateurs de résultats*</li> </ul> <p> Vérification par échantillonnage de la diffusion des indicateurs de résultats</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>CFA :</i> 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 <a href="https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil">https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil</a>.</p> <p><i>Nouveaux entrants* :</i> des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une information insuffisamment détaillée.</p>



CRITÈRE  
1

# INFORMER LE PUBLIC

## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

3

### PERSPECTIVES DE PARCOURS

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.

AF	BC	VAE	CFA
○		○	○

Vérifié en audit aménagé

NIVEAU  
ATTENDU


### Donner au public une information accessible, exhaustive et actualisée.

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Tous supports et outils d'information en accès direct ou sur demande : 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.</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur <b>le mode de diffusion des informations</b></p> <p> Vérification par échantillonnage <b>des informations communiquées complètes</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Nouveaux entrants*</i> : la communication sur les taux d'obtention des certifications est audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une information partiellement accessible (en référence à l'obligation d'information) ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items (à l'exclusion du taux d'obtention) dans la communication (en référence à l'obligation d'exhaustivité).</p>





## INDICATEURS COMMUNS

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

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○

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

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Tous supports 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.</p> <p><b>VAE</b> : contractualisation de l'accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l'échéancier de la mise en œuvre.</p> <p><i>Note : 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.</i></p>	<p> Entretien avec le personnel</p> <p> Examen documentaire <b>des supports prévus pour l'enregistrement du besoin</b></p> <p> Vérification par échantillonnage de <b>l'analyse du besoin</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap</b> : le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains, etc.).</p> <p><b>BC</b> : l'outil utilisé dans le cadre de la phase préliminaire (par exemple la grille d'analyse partagée de la situation – APS) doit déboucher sur la co-construction d'un programme personnalisé avec le bénéficiaire*.</p> <p><b>CFA ou alternance*</b> : le prestataire démontre que cette analyse est prévue en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</p>

## INDICATEURS COMMUNS

5

### OBJECTIFS MESURABLES ET ÉVALUABLES

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

*Article L. 6311-1 du Code du travail relatif à l'objet de la formation professionnelle*

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○



NIVEAU  
ATTENDU

**Démontrer que les objectifs\*, tenant compte de l'analyse du besoin, sont opérationnels et évaluables.**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation, fiche de suivi, revue de conception.</p> <p><b>VAE</b> : fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire*, programme de travail avec durées* prévues, entretiens avec accompagnateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des dispositions de conception intégrant la définition d'objectifs*</b></li> <li> Entretien avec le personnel</li> <li> Vérification par échantillonnage des <b>objectifs* définis</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>BC</b> : il existe des outils et grilles utilisés pour co-définir 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.</p> <p><b>VAE</b> : l'accompagnement est contractualisé et énonce les engagements respectifs du bénéficiaire* et de l'accompagnateur.</p> <p><b>CFA ou alternance*</b> : ces objectifs* doivent être exprimés en compétences* et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</li> </ul>

## INDICATEURS COMMUNS

6

### PRESTATIONS ADAPTÉES AUX OBJECTIFS

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

*Article L. 6353-1 du Code du travail relatif à la convention*

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○



NIVEAU  
ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p><b>Contenus :</b></p> <p>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*).</p> <p><b>Modalités :</b></p> <p>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.</p> <p><i>VAE et formations certifiantes</i> : ateliers collectifs d'explicitation de l'expérience.</p>	<p> Entretien avec le personnel</p> <p> Examen documentaire <b>des contenus et modalités élaborés en conception</b></p> <p> Vérification par échantillonnage :                      - <b>des données de sortie de conception</b>                      - <b>de l'enregistrement de la validation de l'adéquation au besoin</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</p>

## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

### 7 RESPECT DU RÉFÉRENTIEL DU PARCOURS





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.

AF	BC	VAE	CFA
○			○
Vérifié en audit aménagé			



NIVEAU  
ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences*.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Entretien avec le personnel</li> <li> Examen documentaire <b>des dispositions de conception intégrant un enregistrement de validation de l'adéquation aux exigences de la certification</b></li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>l'enregistrement de la validation de l'adéquation aux exigences de la certification</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
Sans objet	<ul style="list-style-type: none"> <li> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</li> </ul>


CRITÈRE  
2

# CONCEVOIR LES PRESTATIONS





## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

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

AF	BC	VAE	CFA
○			○
Vérifié en audit aménagé			

 **Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement\* et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations.**

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quiz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en matière de compétences* à acquérir ou à faire valider, procédures de positionnement* et/ou conditions d'accès.</p> <p>Note : s'il n'y a pas de prérequis*, cette information est communiquée. Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de la détermination des conditions d'accès et des procédures de positionnement*, il démontre qu'il les applique. Le positionnement peut se limiter à la prise en compte des diplômes, certificats ou titres exigés, expérience si le prestataire justifie de leur adaptation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire des <b>dispositions de positionnement et d'évaluation des acquis</b></li> <li> Entretien avec le personnel</li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>la mise en œuvre</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
Sans objet	<ul style="list-style-type: none"> <li> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par un dispositif existant mais incomplet.</li> </ul>

CRITÈRE  
**3**

# ADAPTER LES PRESTATIONS

## INDICATEURS COMMUNS

### 9 CONDITIONS DE DÉROULEMENT


Le prestataire informe les publics bénéficiaires\* sur les conditions de déroulement de la prestation.

*Articles L. 6352-3 et L. 6352-5 du Code du travail relatifs au règlement intérieur*

*Article L. 6353-1 du Code du travail relatif à la convention*





*Articles L. 6353-8 et L. 6353-9 du Code du travail, relatifs aux informations à communiquer au bénéficiaire\**

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○



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

NIVEAU ATTENDU

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU) pour l'utilisation d'un service, conditions générales de vente (CGV) pour une relation commerciale, noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération, etc.), modalités d'accès des personnes en situation de handicap.</p> <p>Note : les documents peuvent être adressés aux bénéficiaires* par courriel 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des conditions de déroulement de la prestation</b></li> <li> Entretien avec le personnel</li> <li> Vérification par échantillonnage de la <b>diffusion d'information</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>BC : l'obligation d'information sur les engagements déontologiques (respect du consentement, confidentialité, neutralité) est mise en œuvre.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une information incomplète.</p>

CRITÈRE  
**3**

# ADAPTER LES PRESTATIONS

## INDICATEURS COMMUNS

### 10 RÉALISATION, ACCOMPAGNEMENT, SUIVI

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

*Article D. 6313-3-1 du Code du travail relatif à la FOAD*

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○



NIVEAU  
ATTENDU

**La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires\* : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées\*, emplois du temps, adaptation des rythmes).**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Durées* et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référént pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/ entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation.</p> <p>Pour les PSH, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.</p>	<p> Examen documentaire <b>du cadrage de la prestation, de l'accompagnement et du suivi</b></p> <p> Entretien avec le personnel</p> <p> Vérification par échantillonnage de <b>l'adaptation de la prestation, de l'accompagnement et du suivi</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>BC</b> : 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.</p> <p><b>VAE</b> : le prestataire met en œuvre les phases individuelles et/ou collectives et adapte la durée* et les modalités d'accompagnement en fonction du bénéficiaire*.</p> <p><b>CFA</b> : le prestataire met en œuvre les dispositions de la loi relative aux obligations des CFA pour l'accompagnement des apprentis (article L. 6231-2 du Code du travail).</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</p>



## INDICATEURS COMMUNS


### 11 ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

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

[Article D. 6313-3-1 du Code du travail relatif à la FOAD](#)




[Décret n°2018-1330 relatif aux actions de formation et aux bilans de compétences \(réalisation de l'action\)](#)





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

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des modèles d'évaluation</b></li> <li> Vérification par échantillonnage <b>des supports d'évaluation</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>Nouveaux entrants*</b> : un processus d'évaluation existe et est formalisé. Sa mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.</p> <p><b>VAE</b> : dossier de suivi du candidat permettant d'apprécier la progression du bénéficiaire* tout au long de la prestation au regard des objectifs*.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</p>

## INDICATEURS COMMUNS

### 12 ENGAGEMENT ET PRÉVENTION DES ABANDONS

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

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○
Vérifié en audit aménagé			

**NIVEAU ATTENDU**

**Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>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.</p> <p><b>Alternance*</b> : contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/maîtres d'apprentissage, le cas échéant les familles, modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives telles qu'accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les Chambres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des dispositions prises pour favoriser l'engagement et prévenir les ruptures</b></li> <li> Entretien avec le personnel</li> <li> Vérification par échantillonnage <b>de mesures mises en œuvre</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>CFA</b> : le prestataire apporte en lien avec le Service public de l'emploi (SPE, article L. 6231-2 du Code du travail), un accompagnement afin notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage ;</li> <li>- 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 ;</li> <li>- d'aider activement les apprentis dans la recherche d'une autre entreprise si besoin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Cet indicateur peut donner lieu à <b>une non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies.</li> </ul>

CRITÈRE  
**3**

# ADAPTER LES PRESTATIONS

## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

### 13 STRUCTURATION DU PARCOURS

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.

AF	BC	VAE	CFA
○			○
Vérfié en audit aménagé			

**Démontrer qu'un processus formalisé d'articulation des apprentissages en centre et en entreprise, respectant le rythme d'apprentissage, est mis en œuvre.**

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des dispositions prises pour l'articulation des apprentissages</b></li> <li> Entretien avec le personnel</li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>la mise en œuvre en lien avec l'entreprise</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Nouveaux entrants*</i> : un processus d'articulation des apprentissages est formalisé pour les deux lieux de formation, en centre de formation et en entreprise. La mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies.</p>

CRITÈRE  
**3**

# ADAPTER LES PRESTATIONS

## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

### 14 ACCOMPAGNEMENT, ÉDUCATION, CITOYENNETÉ

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

AF	BC	VAE	CFA
			○
Vérifié en audit aménagé			



NIVEAU  
ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
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), éducation sur la relation à l'autre, éducation sur les comportements à risques.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des modes d'accompagnement des apprenants</b></li> <li> Entretien avec le personnel</li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>l'accompagnement mis en œuvre</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<i>Nouveaux entrants*</i> : l'accompagnement est formalisé. Sa mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.	Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.

CRITÈRE  
**3**

# ADAPTER LES PRESTATIONS

## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

### 15 DROITS ET DEVOIRS DES BÉNÉFICIAIRES

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.

AF	BC	VAE	CFA
			○
Vérifié en audit aménagé			



NIVEAU  
ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
Règlement intérieur, supports d'informations, supports de contractualisation, comptes rendus de réunions d'informations collectives, livret d'accueil, formations particulières (exemple : sauveteur secouriste du travail – SST).	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des modes d'information des droits, devoirs et règles</b></li> <li> Entretien avec le personnel portant sur <b>les modes d'informations</b></li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>l'information mise en œuvre</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
Sans objet	Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.

CRITÈRE  
**3**

# ADAPTER LES PRESTATIONS

## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

### 16 RESPECT DES EXIGENCES DU PARCOURS

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.

AF	BC	VAE	CFA
○		○	○
Vérifié en audit aménagé			



NIVEAU  
ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
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.	<p> Entretien avec le personnel portant sur <b>les dispositions d'enregistrement de validation des conditions de présentation à une certification</b></p> <p> Vérification par échantillonnage de <b>l'enregistrement de validation des conditions de présentation à une certification</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<b>VAE</b> : le prestataire démontre qu'il a demandé au certificateur les conditions de présentation aux certifications et les calendriers de jury.	Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.



# ADÉQUATION MOYENS-PRESTATIONS

## INDICATEURS COMMUNS

### 17 MOYENS ET ENVIRONNEMENT

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...).

AF	BC	VAE	CFA

INDICATEUR 17 : moyens et environnement

**Démontrer que les moyens humains, les équipements et les locaux sont en adéquation avec la ou les prestations.**

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p><b>Moyens humains :</b> CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations, fiches de poste, procédure de recrutement.</p> <p><b>Moyens techniques :</b> Matériel adéquat (vidéoprojecteur, tableau de papier, 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), contrat de location ou modalités de vérification du bon état.</p> <p><b>Environnement :</b> Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public (sécurité et accessibilité*), document unique d'évaluation des risques professionnels.</p>	<p> Entretien avec le personnel</p> <p> Examen documentaire <b>des moyens disponibles</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• moyens humains ;</li> <li>• moyens techniques ;</li> <li>• environnement.</li> </ul> <p> Vérification par échantillonnage de <b>l'adéquation des moyens et de l'environnement</b></p> <p> Visite des locaux, le cas échéant, pour les moyens techniques et l'environnement</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>BC :</b> 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.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par un défaut dans les moyens ponctuels et non répétitifs.</p>

CRITÈRE 4 : adéquation moyens-prestations



# ADÉQUATION MOYENS-PRESTATIONS

## INDICATEURS COMMUNS

### 18 COORDINATION DES MOYENS HUMAINS

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

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○

**NIVEAU ATTENDU**

**Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation, ce qui recouvre l'identification des intervenants, la formalisation de leurs missions et leur coordination pour la planification d'une prestation.**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p><b>Identification :</b> Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs.</p> <p><b>Missions :</b> Contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap.</p> <p><b>Coordination :</b> Planning des équipes, calendrier des intervenants, convocation.</p> <p><i>Note : un prestataire indépendant peut assurer seul les différentes fonctions.</i></p>	<p> Entretien avec le personnel</p> <p> Examen documentaire de <b>la formalisation de l'organisation des intervenants</b></p> <p> Vérification par échantillonnage de <b>l'organisation des différents intervenants</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>Obligations spécifiques</b></p> <p><b>VAE :</b> les intervenants externes ne sont ni les certificateurs ni les financeurs.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par un défaut ponctuel de coordination.</p>





# ADÉQUATION MOYENS-PRESTATIONS

## INDICATEURS COMMUNS

### 19 APPROPRIATION DES RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

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

AF	BC	VAE	CFA

**NIVEAU ATTENDU**

**Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires\* de se les approprier.**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires* :</p> <p>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 par exemple), typologie des ressources pédagogiques (Internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources).</p> <p><b>Appropriation :</b></p> <p>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), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques.</p> <p>Pour les PSH, modalités d'accès ou supports spécifiques et capitalisation des aménagements mis en œuvre.</p> <p><b>BC :</b> 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).</p>	<p> Examen documentaire de l'existence <b>des ressources pédagogiques</b></p> <p> Entretien avec le personnel portant sur <b>les modes d'appropriation des ressources par les bénéficiaires*</b></p> <p> Vérification par échantillonnage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de <b>la mise à disposition des ressources</b></li> <li>• de <b>l'aide à l'appropriation par le bénéficiaire*</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>Nouveaux entrants*</b> : démontrer que les ressources pédagogiques sont prévues, et des dispositions mises en place afin de permettre aux bénéficiaires* de se les approprier. La mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans les ressources et les moyens mis à disposition.</p>

CRITÈRE  
4

# ADÉQUATION MOYENS-PRESTATIONS

## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

### 20 MOBILITÉ, HANDICAP, PERFECTIONNEMENT

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.

[Article L. 6231-3 du Code du travail relatif au conseil de perfectionnement](#)

AF	BC	VAE	CFA
			○
Vérifié en audit aménagé			



NIVEAU  
ATTENDU

**Le prestataire présente :**

- la liste des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) ;
- le nom et le contact du référent handicap ;
- la liste des membres du conseil de perfectionnement, son dernier compte rendu et/ou procès-verbal.

Note : la question de la mobilité apporte la possibilité d'intégrer une entreprise d'une autre région ou internationale, par exemple par un programme d'échange.

Le référent handicap a pour rôle de prendre en compte les particularités des apprentis au plus tôt pour adapter ou aménager le cadre de la formation.

Le conseil de perfectionnement est une instance dont la fonction est de veiller à l'organisation et au fonctionnement du centre de formation d'apprentis.

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Formalisation des missions confiées (fiche de poste, lettre de mission, organigramme).</p> <p>Nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale).</p> <p>Nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination.</p> <p>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).</p>	<p> Examen documentaire de <b>l'identification des intervenants</b> et de <b>la formalisation de leurs missions</b></p> <p> Vérification par échantillonnage de <b>leurs actions</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure mais pas mineure</b>.</p>



# PROFESSIONNALISER LES ÉQUIPES

## INDICATEURS COMMUNS

21

### COMPÉTENCES DES INTERVENANTS

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

AF	BC	VAE	CFA



**Démontrer que les compétences\* requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. La maîtrise de ces compétences\* fait par ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire.**


ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p><b>Détermination :</b> Grille de compétences* nécessaires par prestation, fiche de poste.</p> <p><b>Maîtrise/Mobilisation :</b> Analyse des besoins de compétences* et modalités de recrutement, modalités d'intégration des personnels, curriculum vitae des formateurs, formations initiales et continues des formateurs, 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 (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources).</p> <p><b>Evaluation :</b> Entretiens professionnels, fiche de suivi, retours écrits des bénéficiaires*. <i>Note : cet indicateur concerne également les sous-traitants du prestataire.</i></p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur <b>la détermination des compétences*</b></p> <p> Examen documentaire <b>des dispositions prises</b> pour :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>missionner les intervenants</b></li> <li>• <b>évaluer les compétences des intervenants</b></li> </ul> </p> <p> Vérification par échantillonnage</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>VAE :</b> les accompagnateurs sont formés à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont ils ont la charge et à la méthodologie d'accompagnement.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</p>

## INDICATEURS COMMUNS




**22** **COMPÉTENCES DU PERSONNEL**  
Le prestataire entretient et développe les compétences\* de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○

Vérfié en audit aménagé

 **Démontrer l'existence d'un plan de développement des compétences\* pour l'ensemble de son personnel.**

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Mobilisation de différents leviers de formation/ professionnalisation, qualification des personnels, 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.).</p> <p>Note : les prestataires indépendants démontrent leur démarche de formation continue.</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur <b>les dispositions prises pour entretenir et développer les compétences*</b></p> <p> Vérification par échantillonnage de <b>l'entretien et du développement des compétences adaptées</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Nouveaux entrants*</i> : cet indicateur est audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</p>



# MAITRISE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## INDICATEURS COMMUNS

**23**

### VEILLE LÉGALE ET RÉGLEMENTAIRE

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

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○

**Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire et son exploitation.**

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, veille réglementaire en matière de handicap.</p> <p><b>VAE</b> : documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des solutions de veille en place</b></li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>l'exploitation des résultats</b></li> <li> Entretien avec le personnel portant sur <b>l'exploitation des résultats de la veille</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une exploitation partielle de la veille mise en place.</li> </ul>

INDICATEUR 23 : veille légale et réglementaire

CRITÈRE 6 : maîtrise environnement professionnel



# MAITRISE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## INDICATEURS COMMUNS

### 24 VEILLE SECTORIELLE

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.

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○

Vérfié en audit aménagé

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

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salons, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles, abonnement à un système de veille métier ciblé, accès à une médiathèque spécialisée.</p> <p>Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des solutions de veille en place</b></li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>l'exploitation des résultats</b></li> <li> Entretien avec le personnel portant sur <b>l'exploitation des résultats de la veille</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Nouveaux entrants*</i> : démontrer la mise en place d'une veille économique. L'impact éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une exploitation partielle de la veille mise en place.</p>

INDICATEUR 24 : veille sectorielle

CRITÈRE 6 : maîtrise environnement professionnel



# MAITRISE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## INDICATEURS COMMUNS

### 25 VEILLE PÉDAGOGIQUE ET TECHNOLOGIQUE

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

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○

Vérfié en audit aménagé



NIVEAU ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Veille économique 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, abonnement à un système de veille ciblé, stage en entreprise. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des solutions de veille en place</b></li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>l'exploitation des résultats</b></li> <li> Entretien avec le personnel portant sur <b>l'exploitation des résultats de la veille</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Nouveaux entrants*</i> : démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une exploitation partielle de la veille mise en place.</p>



# MAITRISE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## INDICATEURS COMMUNS

### 26 INCLUSION DES SITUATIONS DE HANDICAP

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

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○
Vérfié en audit aménagé			

**NIVEAU ATTENDU**

**Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre.**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Liste des partenaires du territoire susceptibles d'aider le prestataire dans la prise en compte des PSH, dont les partenaires spécialisés intervenants pour le compte de l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes <a href="http://www.agefiph.fr">handicapées - www.agefiph.fr</a>) et du Fiphfp (Fonds pour l'insertion des PSH dans la fonction publique).</p> <p>Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte rendu de rencontres.</p> <p>Compétences* et connaissances du référent handicap.</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur <b>le mode de mobilisation des ressources et son utilisation</b></p> <p> Vérification par échantillonnage de <b>la mise en œuvre</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Nouveaux entrants*</i> : démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</p>

INDICATEUR 26 : inclusion des situations de handicap

CRITÈRE 6 : maitrise environnement professionnel





# MAITRISE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## INDICATEURS COMMUNS

### 27 SOUS-TRAITANCE ET 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.

AF	BC	VAE	CFA



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.

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Contrats de prestations de service, tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants (processus de sélection, justificatifs présentés par les sous-traitants et les salariés portés, animation qualité dédiée, charte).</p> <p>Note : cela ne signifie pas une obligation de certification des sous-traitants, 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des dispositions de sous-traitance ou portage salarial</b></li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>l'application des dispositions</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</li> </ul>



# MAITRISE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

### 28 PERIODES DE FORMATION EN SITUATION DE TRAVAIL : RÉSEAU

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.

AF	BC	VAE	CFA
○			○
Vérfié en audit aménagé			

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

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Comités de pilotage, comptes rendus de réunions, liste des entreprises partenaires, conventions de partenariats, contacts réseau Service public de l'emploi (SPE), livret alternance*, informations sur partenariats.</p> <p>Note : cet indicateur vise les prestataires de formation, y compris les CFA, dans leur capacité à mobiliser un réseau de partenaires lors des périodes de formation en situation de travail. Pour les apprentis, ces périodes correspondent par définition à la formation pratique en entreprise ; pour les salariés en contrat de professionnalisation, il peut s'agir des périodes d'acquisition d'un savoir-faire en entreprise.</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur <b>le mode de mobilisation du réseau</b></p> <p> Vérification par échantillonnage de <b>la mobilisation du réseau</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans la mobilisation des partenaires.</p>

INDICATEUR 28 : AFEST : réseau et ingénierie

CRITÈRE 6 : maitrise environnement professionnel



# MAITRISE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## INDICATEURS SPÉCIFIQUES

### 29 INSERTION PROFESSIONNELLE, POURSUITE D'ÉTUDES

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

AF	BC	VAE	CFA
			○
Vérfié en audit aménagé			



NIVEAU ATTENDU

**Démontrer l'existence d'actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études, prenant également en compte l'identification des souhaits des apprentis.**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>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'études, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel, bilans d'entretiens avec les apprentis, désignation d'un référent pour l'accompagnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>d'outils concourant à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'études</b></li> <li> Entretien avec le personnel portant sur <b>l'accompagnement des apprentis et le développement des actions</b></li> <li> Vérification par échantillonnage de <b>la mise en œuvre</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure mais pas mineure.</b></li> </ul>

INDICATEUR 29 : insertion professionnelle, poursuite d'études

CRITÈRE 6 : maîtrise environnement professionnel



# AMÉLIORER LES PRESTATIONS

## INDICATEURS COMMUNS

### 30 RECUEIL DES APPRÉCIATIONS DES PARTIES PRENANTES

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

AF	BC	VAE	CFA

**NIVEAU ATTENDU**

**Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression de chaque typologie de partie prenante.**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE								
<p>Enquêtes de satisfaction, questionnaire, comptes rendus d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes.</p> <p><b>BC</b> : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.</p> <p>Note : les modalités de recueil selon la partie prenante peuvent être différentes. Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur. Exemples de points d'appréciation pour les différentes parties prenantes :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">Bénéficiaire*</td> <td style="padding: 5px;">Disponibilité et clarté de l'offre, formalités d'inscription, informations transmises avant la formation, respect des éléments contractuels, utilité de la formation, etc.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">Financeurs</td> <td style="padding: 5px;">Informations figurant sur le contrat, respect des délais, dossiers remis en fin de formation, informations figurant sur les factures, etc.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">Equipes pédagogiques</td> <td style="padding: 5px;">Perception du déroulé de la formation, de la gestion administrative, des éventuels éléments d'amélioration et dysfonctionnements constatés, etc.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">Entreprises</td> <td style="padding: 5px;">Difficultés d'organisation du travail en période de fêtes de fin d'année, questionnement adapté lors de la visite en entreprise, etc.</td> </tr> </table>	Bénéficiaire*	Disponibilité et clarté de l'offre, formalités d'inscription, informations transmises avant la formation, respect des éléments contractuels, utilité de la formation, etc.	Financeurs	Informations figurant sur le contrat, respect des délais, dossiers remis en fin de formation, informations figurant sur les factures, etc.	Equipes pédagogiques	Perception du déroulé de la formation, de la gestion administrative, des éventuels éléments d'amélioration et dysfonctionnements constatés, etc.	Entreprises	Difficultés d'organisation du travail en période de fêtes de fin d'année, questionnement adapté lors de la visite en entreprise, etc.	<p> Examen documentaire <b>des dispositions de recueil des appréciations</b></p> <p> Vérification par échantillonnage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de <b>la mise en application des dispositions</b></li> <li>• de <b>l'adéquation des informations recueillies aux différentes parties prenantes</b></li> </ul>
Bénéficiaire*	Disponibilité et clarté de l'offre, formalités d'inscription, informations transmises avant la formation, respect des éléments contractuels, utilité de la formation, etc.								
Financeurs	Informations figurant sur le contrat, respect des délais, dossiers remis en fin de formation, informations figurant sur les factures, etc.								
Equipes pédagogiques	Perception du déroulé de la formation, de la gestion administrative, des éventuels éléments d'amélioration et dysfonctionnements constatés, etc.								
Entreprises	Difficultés d'organisation du travail en période de fêtes de fin d'année, questionnement adapté lors de la visite en entreprise, etc.								
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES								
<p>Sans objet</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité mineure ou majeure</b>. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies. En revanche, si les mesures définies sont partielle, cela donne lieu à une majeure.</p>								



# AMÉLIORER LES PRESTATIONS

## INDICATEURS COMMUNS

### 31 TRAITEMENT DES ALÉAS, DIFFICULTÉS, RÉCLAMATIONS

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.

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○



NIVEAU ATTENDU

**Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations\*, en incluant : l'enregistrement, l'analyse, la définition et la décision d'actions d'amélioration, le ou les retours aux acteurs concernés et la clôture.**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Examen documentaire <b>des modalités de traitement</b></li> <li> Entretien avec le personnel</li> <li> Vérification par échantillonnage <b>du traitement réalisé</b></li> </ul>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
Sans objet	<ul style="list-style-type: none"> <li> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</li> </ul>



# AMÉLIORER LES PRESTATIONS

## INDICATEURS COMMUNS

### 32 MESURES D'AMÉLIORATION

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

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○

Vérfié en audit aménagé

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

**NIVEAU ATTENDU**

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques.</p> <p><b>VAE</b> : 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).</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur <b>les modes d'analyse et de traitement</b></p> <p> Vérification par échantillonnage de <b>la mise en œuvre des mesures d'amélioration</b></p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><b>Nouveaux entrants*</b> : l'indicateur sera audité à l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une <b>non-conformité majeure</b> mais pas mineure.</p>



# RAPPEL DES POINTS DE CONTRÔLE ISSUS DU DISPOSITIF D'I.CERT

## VÉRIFICATIONS INCONTOURNABLES PAR I.CERT

**a**

### USAGE DE LA MARQUE QUALIOPi

Le PAC respecte les règles d'utilisation de la marque Qualiopi, définies par sa charte d'usage et son règlement d'usage. Pour rappel, un PAC non titulaire de la certification n'est pas autorisé à utiliser la marque Qualiopi.

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○
Vérifié en audit aménagé			

#### NON-CONFORMITÉS APPLICABLES

Cet indicateur peut donner lieu à une **non-conformité majeure** mais pas mineure.

**b**

### USAGES DU CERTIFICAT, DU LOGO ET DE LA MARQUE I.CERT

Le PAC respecte les règles d'utilisation du certificat, du logo et de la marque I.Cert, définies par sa charte d'usage et son règlement d'usage. Pour rappel, un PAC non titulaire de la certification n'est pas autorisé à utiliser la marque I.Cert.

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○
Vérifié en audit aménagé			

#### NON-CONFORMITÉS APPLICABLES

Cet indicateur peut donner lieu à une **non-conformité majeure** mais pas mineure.

**c**

### MULTISITE

Le cas échéant, le PAC respecte le cadre du multisite, donné par la définition de « multisite » dans le lexique du Dispositif, à savoir :

« un PAC est dit multisite s'il dispose de plusieurs sites et si les exigences suivantes sont respectées :

- il possède un seul et unique système qualité ;
- il identifie sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée ;
- une fonction centrale régit plusieurs sites et a l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique ;
- tous les sites sont inclus dans le programme de surveillance de le PAC, dont la fonction centrale est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites, veille à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et est capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Un PAC multisite n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale du PAC. »

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○
Vérifié en audit aménagé			

#### CAS OÙ L'EXIGENCE EST SANS OBJET

Cette exigence n'est pas applicable aux organisme monosites.

#### NON-CONFORMITÉS APPLICABLES

Cet indicateur peut donner lieu à une **non-conformité majeure** mais pas mineure.

## 5 - LEXIQUE

**Accessibilité** : conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation).

**Agefiph** : Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées ([www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr)).

**Alternance** : modalité de formation qui se caractérise par l'acquisition organisée et progressive de compétences\* dans le cadre d'activités formatives et professionnelles. Celles-ci se déroulent en alternance en centre de formation (ou à distance), et en entreprise (ou dans une structure d'insertion par l'activité économique).

Les contrats « en alternance » sont des contrats de travail constitués de périodes de formation pratique en entreprise et de périodes de formation théorique en établissement de formation.

**Aptitude** : capacité à appliquer un savoir et à utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes.

**Bénéficiaire** : personne à qui la prestation est dispensée.

**Blended learning ou mixte** : combinaison de séquences de formation en ligne (e-learning) et en présentiel.

**Certification professionnelle** : les certifications enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) sont appelées « certifications professionnelles ». Elles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles (article L. 6113-1 du Code du travail).

**Compétences** : capacités avérées à mettre en oeuvre des savoirs, des savoir-faire et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études/formations, pour le développement professionnel ou personnel.

**Délai d'accès** : durée estimée entre la demande du bénéficiaire\* et le début de la prestation.

**Durée** : elle peut être exprimée en heures ou en jours. Elle peut également être forfaitisée ou estimée.

**Fiphfp** : Fonds pour l'insertion des PSH dans la fonction publique.

**FOAD** : formation ouverte à distance. Elle se distingue de la formation en présentiel dans la mesure où tout ou partie des enseignements sont dispensés à distance et permettent à chaque apprenant de progresser à son rythme.

**Indicateurs de résultats** : information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.

**Intervenants internes** : dirigeants et salariés intervenant dans le cadre d'un contrat de travail (dont formateurs occasionnels).

**Intervenants externes** : tous les sous-traitants intervenant dans le cadre d'un contrat de prestation de service.

**L'accompagnement socio-professionnel et éducatif** : favorise l'apprentissage et l'accès à l'emploi des personnes. Il peut s'agir par exemple :

- de la réalisation d'un bilan (formation, compétences\*, expérience professionnelle) ;
- de l'identification et du suivi des problématiques sociales individuelles ;
- de l'orientation vers les organismes compétents (santé, logement, demande d'allocations diverses, problèmes de garde d'enfants, etc.) ;
- de l'aide aux démarches administratives ;
- de l'élaboration d'un projet professionnel et d'un parcours d'insertion professionnelle ; d'actions de soutien psychologique et matériel en dehors du temps de travail ;
- d'actions relatives à la mobilité professionnelle (obtention du permis de conduire... ) ;
- d'interventions favorisant le développement personnel (accès à la culture et aux loisirs) ;
- de l'apprentissage de la citoyenneté.



**Méthodes mobilisées :** modalités pédagogiques et/ou moyens et/ou outils utilisés pour mener à bien la prestation dispensée.

**Modalités d'évaluation :** moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs\* les acquis du bénéficiaire\* en cours et/ou à la fin de la prestation.

**Nouveaux entrants :** prestataires dont l'activité vient de démarrer.

**Objectifs :** énoncé des aptitudes\* et compétences\*, visées et évaluables, qui seront acquises au cours de la prestation.

**PAC :** prestataire d'actions concourant au développement des compétences.

**Partenaires socio-économiques :** entreprises (tous statuts) ; chambres consulaires : CCI, agriculture et CMA ; établissement public de coopération intercommunale (EPCI), communautés d'agglomération, communautés de communes ; structures de l'insertion par l'activité économique : ateliers et chantiers d'insertion (ACI), association intermédiaire (AI), entreprise d'insertion (EI) et entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI) ; Service public de l'emploi (SPE), service public de l'orientation ; branches professionnelles ; centres sociaux ; organismes paritaires, transition Pro (CPIR), opérateurs CEP ; services de l'Etat, etc.

**Prérequis :** préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier d'une prestation déterminée. L'absence de prérequis doit être mentionnée.

**Procédures de positionnement :** procédé permettant d'identifier ce qui est acquis en termes de compétences\* et connaissances et ce qui doit faire l'objet d'un apprentissage.

**Réclamation :** action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit.

**Synchrone ou asynchrone :** dans une formation synchrone, l'échange avec les autres apprenants ou avec les tuteurs s'effectue en temps réel, par chat, par webconférence ou par visioconférence. Les formations synchrones permettent également de partager des applications et d'interagir sur celles-ci au moment où le tuteur leur donne la main sur le document partagé. Dans une formation asynchrone, l'échange avec les autres apprenants ou avec les tuteurs s'effectue via des modes de communication ne nécessitant pas de connexion simultanée. Il peut s'agir de forums de discussion ou bien encore de l'échange de mails.

**Tarifs :** prix de la prestation ou conditions tarifaires.