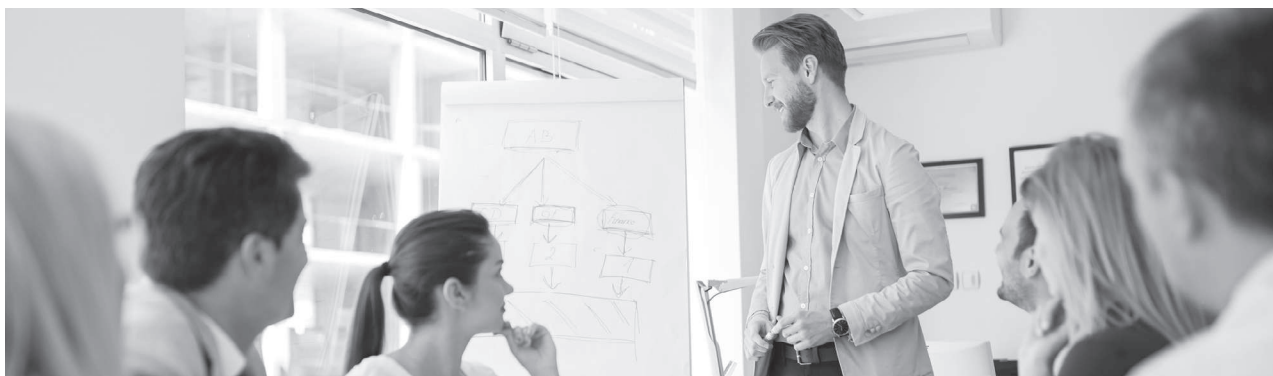


RÉFÉRENTIEL DES EXIGENCES

**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)**

Référentiel I.Cert : CPS RNCQ DR 02 - rev10 du 19/02/2024
Basé sur la version 9 du 8 janvier 2024 du guide de lecture Qualiopi



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 :

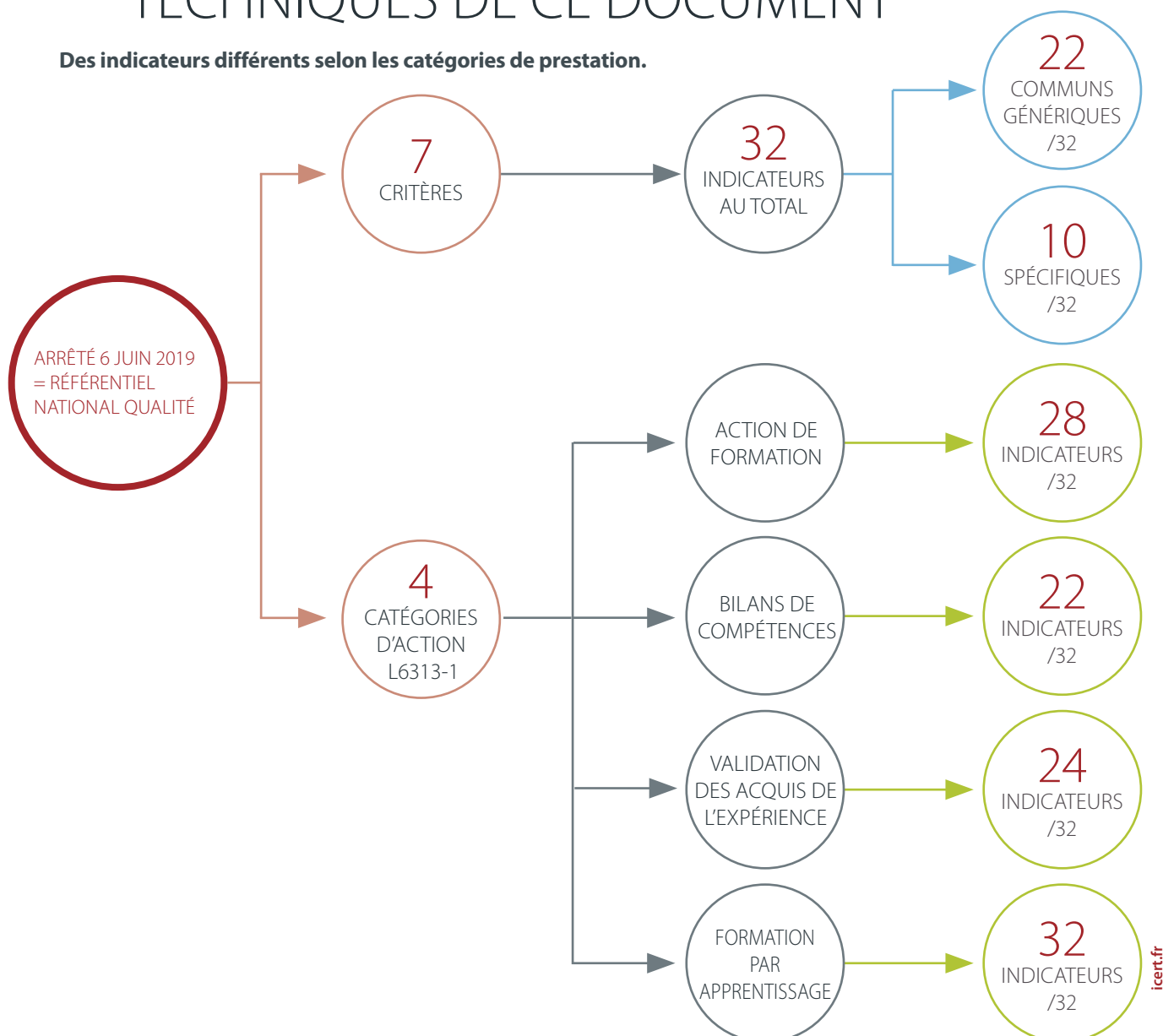
- le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle ;
- le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;
- le décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant 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 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation ;
- l'arrêté du 24 juillet 2020 modifié portant modification des arrêtés du 06 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs ;
- l'arrêté du 30 décembre 2021 fixant la date limite de financement pour les organismes de formation en cours de certification qualité au 1er janvier 2022 et prolongeant l'autorisation de réaliser l'audit initial à distance ;
- Le guide de lecture du Référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail : <https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite> ;
- Le questions-réponses publié sur le site du Ministère du Travail ;
- Le règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 "Qualiopi" et sa charte d'usage publiés sur le site du Ministère du Travail : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/qualiopi> ;

- le dispositif de certification CPS RNCQ DR 01 ;
- le référentiel des exigences CPS RNCQ DR 02.

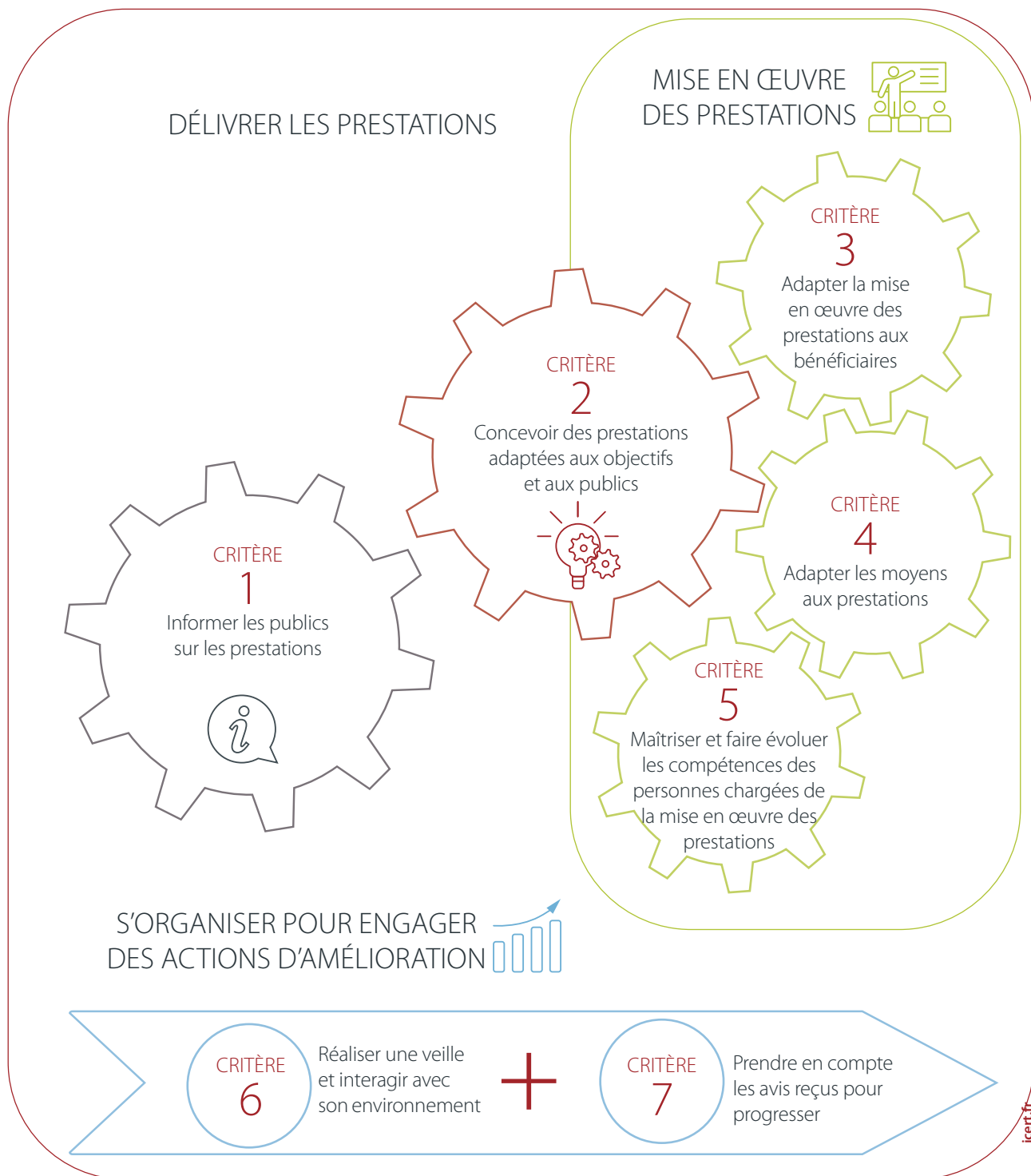
Ces deux documents reprennent les exigences modifications incluses, du décret n° 2019-565, de l'arrêté et du guide de lecture.

2 - VISION SYNTHÉTIQUE DES EXIGENCES TECHNIQUES DE CE DOCUMENT

Des indicateurs différents selon les catégories de prestation.



FOCUS CRITÈRES



icert.fr

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 renouvellement¹, 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 :

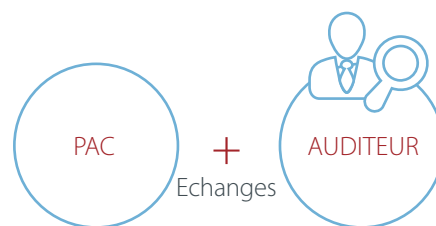
- l'examen des dispositions prises pour répondre aux indicateurs ;
- la vérification documentaire par échantillonnage de la mise en œuvre de ces dispositions, à travers des actions conduites, pour identifier des éléments de preuve ;
- des entretiens avec les personnes impliquées dans le processus de 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.



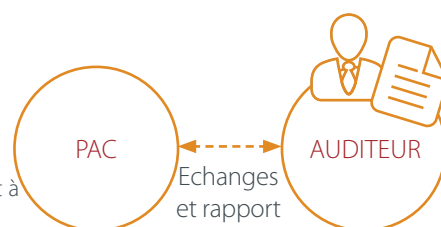
icert.fr

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.


¹ 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^{er} janvier 2021, elle est valide pour 4 ans. L'audit de surveillance est alors réalisé entre le 14^e et 28^e 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^{er} 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](#).

CRITÈRE 1

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			



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.

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, tous supports de présentation de la politique d'accessibilité, conditions d'accès.</p> <p>BC : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences*, ses objectifs*, son financement.</p> <p><i>Note</i> : 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...).</p>	<p> Vérification par échantillonnage des supports de présentation des prestations</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>BC : les prérequis* n'ont pas à être mentionnés.</p> <p>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 diplômes de l'Education nationale, les modalités de l'étude personnalisée (partie intégrante de la recevabilité) sont communiquées.</p> <p><i>Pour les formations certifiantes</i> : 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.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. 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>

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.



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 permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs.

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* par formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. <p>BC : 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>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.</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les critères de sélection des indicateurs de résultats* ; • le mode de diffusion des indicateurs de résultats* <p> Vérification par échantillonnage de la diffusion des indicateurs de résultats</p>

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>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.</p> <p>Nouveaux entrants* : 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 non-conformité mineure ou majeure. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une information insuffisamment détaillée.</p>

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
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 (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) et actualisée (information à jour).

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 style="color: #e74c3c; font-size: 10px;">Note : 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Entretien avec le personnel portant sur le mode de diffusion des informations Vérification par échantillonnage des informations communiquées complètes
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Nouveaux entrants*</i> : la communication sur les taux d'obtention des certifications est auditée lors de l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. 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 de la certification) dans la communication du prestataire (en référence à l'obligation d'exhaustivité).</p>

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

CONCEVOIR LES PRESTATIONS





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>VAE : 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 des supports prévus pour l'enregistrement du besoin</p> <p> Vérification par échantillonnage de l'analyse du besoin</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>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, etc.).</p> <p>BC : 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>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.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure 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* spécifiques à la prestation ont été définis et peuvent faire l'objet d'une évaluation.

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, identification des compétences* visées par le prestataire, des objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux, référentiel de la certification.</p> <p>VAE : fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire*, programme de travail avec durées* prévues, entretiens avec accompagnateurs.</p>	<p> Examen documentaire des dispositions de conception intégrant la définition d'objectifs*</p> <p> Entretien avec le personnel</p> <p> Vérification par échantillonnage des objectifs* définis</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>BC : 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>VAE : l'accompagnement est contractualisé et énonce les engagements respectifs du bénéficiaire* et de l'accompagnateur.</p> <p>CFA ou alternance* : ces objectifs* doivent être exprimés en compétences* et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées.</p> <p>Pour les formations certifiantes : les objectifs doivent être conformes aux objectifs fixés par la certification au RNCP/RS.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure mais pas mineure.</p>

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.

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>Contenus :</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>Modalités :</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>Pour les PSH : accessibilité ou possibilités d'adaptation des modalités proposées aux apprenants en situation de handicap.</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 des contenus et modalités élaborés en conception</p> <p> Vérification par échantillonnage : - des données de sortie de conception - de l'enregistrement de la validation de l'adéquation au besoin</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Pour les formations certifiantes</i> : 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.</p> <p>Dans le cas où le prestataire accueille des PSH : prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des prestations.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure 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
○			○
Vérfié 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
<p>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*.</p> <p>Note : La prestation doit être conforme au référentiel d'activité, de compétences* et d'évaluation de la certification visée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Entretien avec le personnel Examen documentaire des dispositions de conception intégrant un enregistrement de validation de l'adéquation aux exigences de la certification Vérification par échantillonnage de l'enregistrement de la validation de l'adéquation aux exigences de la certification
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure mais pas mineure.

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

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 l'existence de 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, auto-positionnement, procédures de positionnement* et/ou conditions d'accès.</p> <p>Note : 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.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Examen documentaire des dispositions de positionnement et d'évaluation des acquis  Entretien avec le personnel  Vérification par échantillonnage de la mise en œuvre
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Pour les formations certifiantes</i> : Le prestataire démontre que les prérequis sont cohérents avec ceux de la certification inscrite au RNCP/RS.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par un dispositif existant mais incomplet.</p>

INDICATEURS COMMUNS

9 CONDITIONS DE DÉROULEMENT

Le prestataire informe les publics bénéficiaires* des 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
○	○	○	○

NIVEAU ATTENDU

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

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, de suivi et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.</p> <p>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.</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"> Examen documentaire des conditions de déroulement de la prestation Entretien avec le personnel Vérification par échantillonnage de la diffusion d'information
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>BC : Le prestataire informe sur les engagements déontologiques prévus à l'article L. 6313-4 du code du travail (respect du consentement, confidentialité).</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une information incomplète.</p>

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

ADAPTER LES PRESTATIONS

INDICATEURS COMMUNS

10 RÉALISATION, ACCOMPAGNEMENT, SUIVI

AF	BC	VAE	CFA
○	○	○	○

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



**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).

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>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 (réfèrent 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Examen documentaire du cadrage de la prestation, de l'accompagnement et du suivi Entretien avec le personnel Vérification par échantillonnage de l'adaptation de la prestation, de l'accompagnement et du suivi
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>BC : 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>VAE : 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>CFA : Outre l'adaptation éventuelle de la prestation au profil du bénéficiaire, le prestataire met en œuvre 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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure mais pas mineure.

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 \(réalisation de l'action\)](#)



NIVEAU
ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS

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.

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

MODES DE CONTRÔLE

- Examen documentaire **des modèles d'évaluation**
- Vérification par échantillonnage **des supports d'évaluation**

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

NON-CONFORMITÉS APPLICABLES

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

CRITÈRE
3

ADAPTER LES PRESTATIONS


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.





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

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



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

NIVEAU ATTENDU

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, 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.</p> <p>Pour les PSH : mesures de prévention des abandons en lien avec les adaptations proposées ou mises en place.</p> <p>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 telles qu'accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les Chambres.</p> <p>Note : Les mesures mises en oeuvre doivent pouvoir être démontrées et matérialisées par des outils.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Examen documentaire des dispositions prises pour favoriser l'engagement et prévenir les ruptures  Entretien avec le personnel  Vérification par échantillonnage de mesures mises en œuvre
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>CFA : le prestataire apporte en lien avec le Service public de l'emploi (SPE, missions prévues aux 5°, 6° et 13° de l'article L. 6231-2 du Code du travail), un accompagnement afin notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. 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

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			

NIVEAU ATTENDU

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

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. Outil de capitalisation des retours d'expériences des apprenants. Pour les PSH, outil de liaison sur les adaptations de la formation en entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Examen documentaire des dispositions prises pour l'articulation des apprentissages Entretien avec le personnel Vérification par échantillonnage de la mise en œuvre en lien avec l'entreprise
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 non-conformité mineure ou majeure. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies.</p>

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

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
			○
Vérfié 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), actions de sensibilisation à la mixité et à la diversité.	<ul style="list-style-type: none"> Examen documentaire des modes d'accompagnement des apprenants Entretien avec le personnel Vérification par échantillonnage de l'accompagnement mis en œuvre
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 non-conformité majeure 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
<p>Règlement intérieur du CFA, supports d'informations, supports de contractualisation, compte-rendu de réunions d'informations collectives, livret d'accueil, formations particulières (exemple : sauveteur secouriste du travail – SST).</p> <p>Note : L'information des apprentis fait partie des missions des CFA (mission mentionnée au 4° de l'article L. 6231-2 du code du travail).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Examen documentaire des modes d'information des droits, devoirs et règles Entretien avec le personnel portant sur les modes d'informations Vérification par échantillonnage de l'information mise en œuvre
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure 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
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Pour les PSH, modalités d'aménagement des examens.</p> <p>Note : Lorsque le prestataire n'est pas chargé de l'évaluation, il oriente le bénéficiaire vers l'évaluateur.</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur les dispositions d'enregistrement de validation des conditions de présentation à une certification</p> <p> Vérification par échantillonnage de l'enregistrement de validation des conditions de présentation à une certification</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>VAE : le prestataire démontre qu'il a demandé au certificateur les conditions de présentation aux certifications et les calendriers de jury.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure mais pas mineure.</p>

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.



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>Moyens humains : CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations, fiches de poste, procédure de recrutement.</p> <p>Moyens techniques : 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>Environnement : Bail ou contrat de location, registre public d'accessibilité, document unique d'évaluation des risques professionnels.</p>	<p> Entretien avec le personnel</p> <p> Examen documentaire des moyens disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • moyens humains ; • moyens techniques ; • environnement. <p> Vérification par échantillonnage de l'adéquation des moyens et de l'environnement</p> <p> Visite des locaux, le cas échéant, pour les moyens techniques et l'environnement</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>BC : 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 non-conformité mineure ou majeure. 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

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Identification :</p> <p>Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs internes ou externes.</p> <p>Missions :</p> <p>Contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap.</p> <p>Coordination :</p> <p>planning des intervenants, comptes-rendus de réunions d'équipes, relevés des échanges avec les intervenants externes*.</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 la formalisation de l'organisation des intervenants</p> <p> Vérification par échantillonnage de l'organisation des différents intervenants</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Obligations spécifiques</p> <p>VAE : les intervenants externes ne sont ni les certificateurs ni les financeurs.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. 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 et sont disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires* de se les approprier.

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS

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 par exemple), typologie des ressources pédagogiques (Internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources).
 Appropriation :
 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 œuvre.
BC : 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).

MODES DE CONTRÔLE

- Examen documentaire de l'existence **des ressources pédagogiques**
- Entretien avec le personnel portant sur **les modes d'appropriation des ressources par les bénéficiaires***
- Vérification par échantillonnage
 - de **la mise à disposition des ressources**
 - de **l'aide à l'appropriation par le bénéficiaire***

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants* : 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.
Pour la formation à distance : La mise en œuvre 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).

NON-CONFORMITÉS APPLICABLES

- Cet indicateur peut donner lieu à une **non-conformité mineure ou majeure**. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans les ressources et les moyens mis à disposition.

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
			○
Vérfié en audit aménagé			



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.

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>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>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>Missions remplies par les référents et personnels dédiés, exemples d'actions menées.</p> <p>Note : 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).</p>	<p> Examen documentaire de l'identification des intervenants et de la formalisation de leurs missions</p> <p> Vérification par échantillonnage de leurs actions</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure mais pas mineure.</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* par les intervenants est vérifiée par le prestataire.


ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Détermination : Grille de compétences* nécessaires par prestation, fiche de poste.</p> <p>Maîtrise/Mobilisation : Analyse des besoins de compétences* et modalités de recrutement, modalités d'intégration des personnels, 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).</p> <p>Evaluation : Entretiens professionnels, fiche de suivi, retours écrits des bénéficiaires*.</p> <p><i>BC</i> : vérification des certifications détenues par l'intervenant pour réaliser les tests psychotechniques.</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur la détermination des compétences*</p> <p> Examen documentaire des dispositions prises pour : <ul style="list-style-type: none"> • missionner les intervenants • évaluer les compétences des intervenants </p> <p> Vérification par échantillonnage</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>VAE</i> : 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 non-conformité majeure 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
○	○	○	○

Vérifié en audit aménagé

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

NIVEAU ATTENDU

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>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.).</p> <p>Note : les prestataires indépendants démontrent leur démarche de formation continue.</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur les dispositions prises pour entretenir et développer les compétences*</p> <p> Vérification par échantillonnage de l'entretien et du développement des compétences adaptées</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 non-conformité majeure 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, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne.**

NIVEAU ATTENDU

ÉLÉMENTS DE PREUVE INDICATIFS	MODES DE CONTRÔLE
<p>Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, veille réglementaire en matière de handicap.</p> <p>Actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, diffusion des actualités légales et réglementaire au personnel du prestataire.</p> <p>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).</p> <p>VAE : documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.</p>	<p> Examen documentaire des solutions de veille en place</p> <p> Vérification par échantillonnage de l'exploitation des résultats</p> <p> Entretien avec le personnel portant sur l'exploitation des résultats de la veille</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par l'absence d'exploitation de la veille mise en place.</p>

INDICATEUR 23 : veille légale et réglementaire

CRITÈRE 6 : maitrise 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 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.</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"> Examen documentaire des solutions de veille en place Vérification par échantillonnage de l'exploitation des résultats Entretien avec le personnel portant sur l'exploitation des résultats de la veille
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Nouveaux entrants*</i> : démontrer la mise en place d'une veille économique sur les thèmes de l'indicateur. L'impact éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par l'absence d'exploitation e la veille mise en place.</p>



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
○	○	○	○

Vérfifié 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 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.</p> <p>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 oeuvre des innovations pédagogiques et technologiques.</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"> Examen documentaire des solutions de veille en place Vérification par échantillonnage de l'exploitation des résultats Entretien avec le personnel portant sur l'exploitation des résultats de la veille
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p><i>Nouveaux entrants*</i> : démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'indicateur éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par l'absence d'exploitation 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 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.

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 handicapées - www.agefiph.fr) et du Fiphfp (Fonds pour l'insertion des PSH dans la fonction publique), les Cap emploi* et les MDPH*.</p> <p>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.</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur le mode de mobilisation des ressources et son utilisation</p> <p> Vérification par échantillonnage de la mise en œuvre</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 non-conformité majeure mais pas mineure.</p>

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.



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

INDICATEUR 27 : sous-traitance et portage salarial

CRITÈRE 6 : maîtrise environnement professionnel



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, convention de formation, constats réseau SPE (Service public de l'emploi), livret alternance*, informations sur les partenariats.</p> <p>Note : 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...).</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur le mode de mobilisation du réseau</p> <p> Vérification par échantillonnage de la mobilisation du réseau</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans la mobilisation des partenaires.</p>

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.



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
			○
Vérfifié en audit aménagé			



NIVEAU ATTENDU

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

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, 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...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Examen documentaire d'outils concourant à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'études Entretien avec le personnel portant sur l'accompagnement des apprentis et le développement des actions Vérification par échantillonnage de la mise en œuvre
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Sans objet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure mais pas mineure.

INDICATEUR 29 : insertion professionnelle, poursuite d'études

CRITÈRE 6 : maitrise 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 sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.

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, 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).</p> <p>BC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.</p> <p><i>Note</i> : 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.</p> <p>Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.</p>	<p> Examen documentaire des dispositions de recueil des appréciations</p> <p> Vérification par échantillonnage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la mise en application des dispositions • de l'adéquation des informations recueillies aux différentes parties prenantes
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>BC : Seules les appréciations des bénéficiaires et des équipes pédagogiques sont requises.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité mineure ou majeure. Dans l'échantillon audité, une 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.</p>

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.



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



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
○	○	○	○

Vérifié 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, tableau de suivi des mesures d'améliorations mises en oeuvre à partir des réclamations, aléas et difficultés.</p> <p>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).</p>	<p> Entretien avec le personnel portant sur les modes d'analyse et de traitement</p> <p> Vérification par échantillonnage de la mise en œuvre des mesures d'amélioration</p>
OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES	NON-CONFORMITÉS APPLICABLES
<p>Nouveaux entrants* : l'indicateur sera audité à l'audit de surveillance.</p>	<p> Cet indicateur peut donner lieu à une non-conformité majeure mais pas mineure.</p>

INDICATEUR 32 : mesures d'amélioration

CRITÈRE 7 : améliorer les prestations

POINTS DE CONTRÔLE : MARQUE, CERTIFICAT ET MULTISITE

VÉRIFICATIONS INCONTOURNABLES PAR I.CERT

a USAGE DE LA MARQUE QUALIOPI ET AFFICHAGE DU CERTIFICAT

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. Le PAC certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tous candidat, stagiaire, apprenti ou financeur qui en fait la demande.

NON-CONFORMITÉS APPLICABLES

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

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

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.

NON-CONFORMITÉS APPLICABLES

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

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

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 du 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 organismes monosite.

NON-CONFORMITÉS APPLICABLES

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

5 - LEXIQUE

Accessibilité aux personnes handicapées : conditions d'accueil, d'accès et de sécurisation des parcours de formation 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).

Aléa : événement externe imprévisible qui implique une perturbation.

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 : combinaison de séquences de formation en ligne (e-learning) et en présentiel.

Cap emploi : structures d'accompagnement vers et dans l'emploi.

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.

Difficulté : élément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation.

Durée : elle peut être exprimée en heure ou en jour. 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 ;
- d'actions d'informations sur la mixité des métiers, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la prévention du harcèlement sexuel au travail ;
- d'actions de sensibilisation à la lutte contre les discriminations.

L'accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté des apprentis fait partie des missions des CFA (missions mentionnées aux 6°, 7°, 8°, 9° et 14° de l'article L. 6231-2 du Code du travail).

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées.

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

Mobiliser les compétences : capacité à solliciter les compétences adéquates à la prestation.

Mobiliser les intervenants : capacité à impliquer les intervenants en fonction des besoins de la prestation.

Modalités d'accès : processus d'inscription à l'action.

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 : PAC dans sa première année d'activité ou qui débute une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.

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

Objectifs opérationnels et évaluables : objectifs identifiés de la prestation, à court et/ou moyen-terme, observables et mesurables.

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

Partenaires socio-économiques : entreprises (tous statuts) ; chambres consulaires : CCI, agriculture et CMA ; établissements publics de coopération inter-communale (EPCI), communautés d'agglomération, communautés de communes ; structures de l'insertion par l'activité économique : ateliers et chantiers d'insertion (ACI), associations intermédiaires (AI), entreprises d'insertion (EI) et entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI) ; entreprises adaptées (EA), entreprises adaptées de travail temporaire (EATT) ; Service public de l'emploi (SPE), service public de l'orientation ; branches professionnelles ; centres sociaux ; organismes paritaires ; associations Transition Pro (CPIR), opérateur CEP ; service 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 de situer le bénéficiaire* par rapport aux objectifs visés de la prestation, en vue d'adapter la prestation au profil du bénéficiaire*.

Procédures d'évaluation des acquis : vérification de la maîtrise des prérequis, conditionnant l'accès à la prestation.

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.