MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DES SOLIDARITÉS

*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# Référentiel national Qualité

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

**V.10 – Novembre 2026**

# Préambule

**La certification qualité « Qualiopi, processus certifié » est une attestation délivrée par une tierce partie (organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation par le Cofrac ou instance de labellisation reconnue par France Compétences) relative aux processus mis en œuvre par les organismes de formation, prestataires d'actions concourant au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du code du travail. Elle permet d'établir la conformité des processus au référentiel national qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du code du travail[1].**

**L'objectif de ce guide est d'apporter des précisions sur le référentiel de certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences**. Ce référentiel prend notamment en compte les spécificités des publics accueillis, dont les personnes en situation de handicap (PSH) dans une logique d'accessibilité universelle. Cette ambition inclusive s'inscrit dans le cadre de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

**Organisation du guide**

Le guide mentionne pour chaque indicateur du référentiel :

- le niveau attendu du prestataire pour valider l'indicateur ;
- des exemples de preuves ;
- d'éventuelles précisions, notamment en fonction des catégories d'actions (action de formation, bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience, apprentissage) ou concernant les formations certifiantes.

Les termes en gras sont définis dans un glossaire qui figure à la fin du guide.

**Conduite de l'audit**

Le prestataire a la responsabilité de démontrer qu'il respecte les exigences des indicateurs. Les exemples de preuves ne sont pas exhaustifs, ils illustrent les documents que peut fournir le prestataire audité. La conformité repose sur l'appréciation de l'auditeur quant à la mise en œuvre des exigences et non sur la seule présence ou l'absence de l'un ou plusieurs des éléments de preuve listés.

Les différents audits exigent la présence obligatoire du dirigeant de l'organisme ou du salarié mandaté par celui-ci occupant un emploi permanent. Préalablement au démarrage de l'audit, le dirigeant ou salarié mandaté doit justifier son identité et sa qualité auprès de l'auditeur.

L'appréciation par l'auditeur des exigences du référentiel national qualité doit être proportionnée et cohérente avec les caractéristiques de la formation (formation courte ou longue, individualisée ou sur catalogue, certifiante ou non certifiante…). Elle doit vérifier le respect par le prestataire des règles déontologiques et éthiques du domaine de la formation.

[1] Indicateurs mentionnés en annexe du chapitre VI du titre premier du livre troisième de la sixième partie (partie règlementaire) du code du travail.

Une exigence particulière, définie dans les indicateurs ci-dessous, est attendue de la part des organismes souhaitant être certifiés au titre des actions de formation par apprentissage.

Les indicateurs peuvent être audités de manière chronologique ou dans un autre ordre, en fonction des liens de cohérence entre leur objet. Un élément de preuve peut être présenté pour attester du respect de plusieurs indicateurs, s'il est pertinent.

L'audit des indicateurs du référentiel nécessite un ou des entretiens, une vérification documentaire et, le cas échéant, notamment dans le cadre des audits sur site, des observations de l'auditeur. L'auditeur procède par échantillonnage d'actions relevant de chacune des catégories pour lesquelles le prestataire sollicite la certification.

**Indicateurs applicables**

Les indicateurs communs concernent toutes les catégories d'actions concourant au développement des compétences. Les indicateurs spécifiques ne concernent que certaines catégories d'actions précisées dans le guide.

**Nouveaux entrants**

Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 24, 25 et 26 du référentiel font l'objet de modalités d'audit adaptées, détaillées dans le présent guide. Pour ces indicateurs, l'organisme certificateur procède à la vérification de la formalisation du processus à l'audit initial, la mise en œuvre effective de l'indicateur par l'organisme audité étant vérifiée à l'audit de surveillance. Sont considérés comme nouveaux entrants les prestataires dans leur première année d'activité en tant qu'organisme de formation et les prestataires qui débutent une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.

**Sous-traitance**

Pour les actions mises en œuvre pour le compte d'un autre organisme de formation, la vérification des indicateurs auprès de l'organisme sous-traitant audité sera effectuée en fonction des missions qui lui ont été confiées.

Un contrat entre un organisme de formation et son sous-traitant est nécessaire pour formaliser les missions confiées à ce dernier : le contenu et la sanction de la formation, les moyens mobilisés ainsi que les conditions de réalisation et de suivi de l'action, sa durée, la période de réalisation ainsi que le montant de la prestation.

Lors de l'examen d'une action conduite pour le compte d'un autre prestataire de formation, l'organisme certificateur procède à la vérification du respect des indicateurs applicables en fonction des missions confiées au sous-traitant. En l'absence de contrat permettant d'identifier ces missions, l'organisme certificateur procède à la vérification de l'ensemble des indicateurs applicables à la catégorie d'action concernée.

L'application des indicateurs aux prestations échantillonnées pour les organismes qui interviennent en sous-traitance dépend de la précision des missions confiées au sous-traitant. Les indicateurs concernés sont mentionnés au présent guide.

**Pondération des non-conformités**

Certains indicateurs ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures tandis que d'autres peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures. Les indicateurs faisant l'objet de cette gradation mineure ou majeure sont les suivants : 1, 2, 3, 8, 9, 12, 13, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 28, 30 et 33. Les non-conformités mineures sont relevées en cas de respect partiel de l'attendu afférent à l'indicateur tandis que des non-conformités majeures peuvent être prononcées lorsque l'attendu n'est pas du tout respecté.

**Ce document pourra être complété ou précisé. Il revient au prestataire et à l'organisme certificateur de s'informer des mises à jour et de s'y conformer.**

**Abréviations**

CBC : Centre de bilans de compétences
CFA : Centre de formation d'apprentis
FOAD : Formation ouverte et / ou à distance
OF : Organisme de formation
PSH : Personne en situation de handicap
RNCP : Répertoire national des certifications professionnelles
RS : Répertoire spécifique
VAE : Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience

# Sommaire

**Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ..... 8**

1. Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, type de reconnaissance de la formation délivrée, durée, modalités pédagogiques et de financements, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap. Sa communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, les modalités pédagogiques, le financement des formations, les droits ou l'absence de droits de poursuite d'études conférés par la formation préparée.
2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis en précisant de manière transparente leurs modalités de calcul ou en s'appuyant sur des dispositifs existants.
3. 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, en particulier les poursuites d'études et les débouchés.

**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 ..... 11**

4. Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
5. Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6. Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
7. 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 et peut prouver sa capacité à assurer cette certification, y compris en qualité d'organisme habilité.
8. Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

**Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ..... 16**

9. Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
10. Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11. Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.
13. 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.
14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté. Il dispose d'une procédure de traitement sans délai des situations de rupture liées à des difficultés, violences ou discriminations subies par l'apprenant en formation ou dans l'entreprise d'accueil.
15. 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, de

manière renforcée lorsqu'ils sont mineurs. Il les informe des dispositifs d'accompagnement, de prévention et de signalement des situations de violences, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes et de discriminations, ainsi que des interlocuteurs susceptibles de les accompagner. Il communique les coordonnées du médiateur de l'apprentissage et veille à signaler les dysfonctionnements à l'inspection du travail.

16. 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.

**Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ..... 24**

17. 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…).
18. Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux…).
19. Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. Lorsque des modules pédagogiques sont réalisés à distance, le prestataire vérifie l'effectivité de leur suivi par les apprenants. Au-delà d'un nombre d'intervenants par formation fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire dispose d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants.
20. 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. Il s'assure de la qualité du pilotage de la formation, de la participation des apprentis, formateurs et entreprises à sa gouvernance. Lorsque la proportion d'heures d'enseignement réalisées par des intervenants permanents est inférieure à un seuil fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire s'assure des modalités renforcées de supervision pédagogique et de contrôle de la qualité des interventions.

**Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ..... 28**

21. Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
22. Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

**Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel 30**

23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
24. 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.
25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
26. Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
27. Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel et en assure la traçabilité dans les contrats de sous-traitance.
28. 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 coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
29. Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

**Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées ..... 37**

30. Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (le cas échéant), équipes pédagogiques et entreprise concernées.
31. 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.
32. Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées.
33. Le prestataire met en place un dispositif d'évaluation des contenus et des enseignements par les apprenants, distinct du recueil général de satisfaction, dont les résultats sont partagés avec les équipes pédagogiques et donnent lieu à la formalisation d'une démarche d'amélioration continue, dont il mesure périodiquement l'efficacité.

**Glossaire ..... 41**

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

## I INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, type de reconnaissance de la formation délivrée, durée, modalités pédagogiques et de financements, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap. Sa communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, les modalités pédagogiques, le financement des formations, les droits ou l'absence de droits de poursuite d'études conférés par la formation préparée.

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

**PSH :** les conditions d'accès et les supports de présentation de la politique d'accessibilité dont l'affiche de communication des engagements auprès des publics et des axes de progrès annuels de la politique accessibilité (document généré par la plateforme RHF).

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

**FOAD :** quantification distanciel, présentiel, asynchrone, support indiquant les ressources mises à disposition du stagiaire, mode d'accès (LMS, cloud collaboratif), assistance technique et pédagogique.

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

**Pour les formations certifiantes :** l'information mentionne le libellé exact de la certification, le code RNCP/RS, le nom du certificateur, le type de reconnaissance que la certification permet d'obtenir, la date d'enregistrement de la certification et la mention explicite du niveau de la certification, des poursuites d'études envisageables ou l'absence de poursuite d'étude.

## Sous-traitance

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

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

2

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis, en précisant de manière transparente leurs modalités de calcul ou en s'appuyant sur des dispositifs existants.

## NIVEAU ATTENDU

Donner une information chiffrée permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs en précisant sa méthode de calcul.

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

**Exemples d'indicateurs de résultats par formation :** taux de satisfaction des stagiaires, nombre de stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux de rupture des contrats d'alternance (apprentissage et professionnalisation), taux d'insertion dans l'emploi, le taux de réalisation des heures de formation contractualisées (heures réalisées / heures prévues contrat ou à la convention).

**FOAD :** Pour les formations asynchrones, le taux de réalisation s'apprécie au regard de la progression dans le parcours (modules, activités ou évaluations réalisés / prévus), selon une méthode de calcul explicitée par le prestataire.

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

**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.

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

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

**Pour les formations certifiantes :** taux de non-présentation aux examens.

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

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

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

## EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports publicité, salons, supports de contractualisation.

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

**Pour les formations certifiantes :** taux d'obtention d'une certification, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobilité, taux de présentation à la certification, taux d'échec à la certification et taux d'abandon en cours de formation. Les modalités spécifiques d'accès à la formation par la voie de l'apprentissage ou de la VAE doivent être communiquées, tout comme les modalités de rattrapage et les débouchés.

Lorsque le prestataire ne dispose pas des résultats officiels aux examens des bénéficiaires qu'il a préparés à une certification professionnelle, il communique les résultats recueillis auprès des bénéficiaires, en mentionnant explicitement leur caractère déclaratif, le nombre de répondants, le taux de réponse et la méthode de collecte utilisée. Ces données ne peuvent être présentées comme des taux officiels d'obtention de la certification.

## Sous-traitance

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

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

4

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

**PSH** : les modalités d'analyse concertée des besoins de compensation, en amont de l'entrée en formation. Les supports de formalisation et de suivi des plans d'aménagement tout au long des parcours (centre de formation et stage en entreprise pour les CFA).

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

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

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

5

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

**VAE :** fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire, programme de travail avec durées prévues, entretiens avec accompagnateurs.

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

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

## Sous-traitance

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

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

6

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

**VAE et formations certifiantes :** ateliers collectifs d'explicitation de l'expérience.

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

7

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

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée, et peut prouver sa capacité à assurer cette certification, y compris en qualité d'organisme habilité.

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**PSH :** mobilisation des processus d'aménagement des examens des certificateurs concernés, suivi et accompagnement des PSH.

## Sous-traitance

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

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

8

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

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

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

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

**PSH** : accessibilité et modalités d'adaptation des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée en formation.

**FOAD** : vérification des compétences et des outils numériques nécessaires pour participer aux activités et travaux à distance.

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

9

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

**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, support indiquant les ressources mises à disposition du stagiaire, leur mode d'accès (LMS, cloud collaboratif), l'assistance technique et pédagogique, le programme indiquant les activités pédagogiques à effectuer à distance et les durées moyennes, les évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation, le type de rythme associé à la formation (hybride, 100% distanciel, synchrone, asynchrone).

**CFA :** Mise à disposition de syllabus détaillés pour chaque enseignement, mis à jour en fonction des cycles de formation, méthodes pédagogiques, modalités présentiel/distanciel, évaluation. Tableau d'organisation de la formation précisant ces détails, outil de suivi des heures de formation

*NB : Les documents peuvent être adressés aux bénéficiaires par mail ou par courrier. Ils peuvent aussi être disponibles sur le site internet ou affichés dans les locaux et les bénéficiaires doivent en être informés.*
*Pour le public mineur, l'information doit être transmise également aux responsables légaux.*

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

**CFA :** Le prestataire communique un programme détaillé par enseignement qui comprend son plan développé, le niveau prérequis, le déroulement et l'organisation pratique de la formation et les modalités d'évaluation.

## Sous-traitance

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

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

10

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

**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.

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**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).
Il établit un tableau de l'organisation détaillant les phases présentielles et distancielles en cas de formation hybride, et un suivi des heures par format pédagogique.
La période en entreprise (apprentissage) doit être cohérente et adaptée à la formation suivie et à l'organisation à distance des parcours.

**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.

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

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

11

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

12

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques, outils pédagogiques favorisant l'interactivité et la participation des stagiaires, qualité de l'analyse de besoin et des procédures de positionnement pour définir la cohérence de la formation avec le projet du bénéficiaire, plateforme pédagogique utilisée par les formateurs et assurant l'accès aux ressources (supports de cours, travail à faire, informations, etc.) pour les apprenants.

Existence d'une procédure de prévention et de traitement des violences sexistes et sexuelles portée à la connaissance des apprenants et du personnel (affichage, règlement intérieur, livret d'accueil), désignation d'un référent chargé du traitement des signalements et traçabilité des signalements reçus et des suites données, dans le respect de la confidentialité.

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

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

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

13

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

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

## 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.

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

**CFA :** Contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, identification d'un référent unique pour le suivi des échanges avec l'alternant et l'entreprise. Prise en compte des enjeux de santé et sécurité au travail (dans la capitalisation des retours d'expérience), calendrier de l'alternance. Mise en relation des CFA avec les acteurs associatifs et publics locaux, dont les CROUS.

**PSH :** outil de liaison sur les adaptations de la formation en entreprise.

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

**CFA :** Fournir le livret de suivi de l'apprentissage ou guide de l'apprenant, intégrant des éléments de preuve sur l'évolution des missions. Prise en compte effective des retours des maîtres d'apprentissage.

Le suivi de la période en entreprise peut être assuré par des modalités dématérialisées (échanges à distance avec l'apprenti et le maître d'apprentissage, outils de suivi, comptes rendus) garantissant la continuité de l'accompagnement.

**FOAD :** la période en entreprise (apprentissage ou en stage) doit être cohérente et adaptée à la formation suivie et à l'organisation à distance des parcours.

## Sous-traitance

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

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

14

## INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté. Il dispose d'une procédure de traitement sans délai des situations de rupture liées à des difficultés, violences ou discriminations subies par l'apprenant en formation ou dans l'entreprise d'accueil.

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

Mise en place de projets spécifiques d'activités sportives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté, dispositifs d'aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d'accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat), actions de sensibilisation à la mixité et à la diversité, procédure formalisée de traitement des ruptures de contrat d'apprentissage liées à des faits de violences sexistes et sexuelles ou de discrimination, précisant les modalités de signalement, d'accompagnement de l'apprenti et de lien avec les autorités compétentes (médecin du travail, inspection du travail, procureur de la République le cas échéant).

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**Nouveaux entrants :** l'accompagnement est formalisé. Sa mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.

Existence d'une procédure de traitement sans délai des situations de violences ou de discrimination en formation ou dans l'entreprise d'accueil et pouvant entraîner la rupture du contrat d'apprentissage.

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

15

## INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel, de manière renforcée lorsqu'ils sont mineurs. Il les informe des dispositifs d'accompagnement, de prévention et de signalement des situations de violences, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes et de discriminations, ainsi que des interlocuteurs susceptibles de les accompagner. Il communique les coordonnées du médiateur de l'apprentissage et veille à signaler les dysfonctionnements à l'inspection du travail.

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

Fiche de contact pour pouvoir effectuer un signalement à l'inspection du travail.

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Le prestataire organise la prévention des situations de violences ou de harcèlement dans l'établissement ou en marge de l'établissement, ainsi que dans l'entreprise d'accueil.

Présentation de la mission de médiateur de l'apprentissage prévue à l'article L. 6222-39 du code du travail et transmission de l'adresse de contact pertinente à l'apprenti.

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

16

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

Lorsque le prestataire met en 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.

### NIVEAU ATTENDU

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

### NON-CONFORMITÉ

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

### EXEMPLES DE PREUVES

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

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

**PSH :** modalités d'aménagement des examens.

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

### OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

### Sous-traitance

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

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

17

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

Démonstration de l'adéquation des ressources humaines et immobilières (locaux administratifs et permettant de dispenser les actions de formation, visites des locaux) aux activités de formation et au nombre d'apprenants. Ressources numériques et pédagogiques mises à disposition des équipes et des bénéficiaires (exemples de supports).
Visite sur site d'une session de formation choisie par l'auditeur au regard du programme de formation.

**FOAD :** observation d'une séquence en direct (classe virtuelle) pour le distanciel synchrone ; pour l'asynchrone, accès de l'auditeur à l'environnement numérique d'apprentissage de la formation choisie.
En l'absence de session collective, l'observation porte sur l'environnement numérique d'apprentissage. Le prestataire donne à l'auditeur un accès en consultation (compte observateur) et présente le parcours type d'un apprenant (ressources, activités, évaluations), les outils d'assistance technique et pédagogique et leurs délais de réponse, ainsi que le tableau de suivi de l'activité des apprenants.
Pour les prestataires exerçant exclusivement à distance, l'adéquation des ressources immobilières s'apprécie au regard des locaux administratifs et de l'infrastructure technique (hébergement de la plateforme, capacité d'accueil, disponibilité, sécurité des données).

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**CFA :** tableau de suivi détaillant les ressources humaines, en nombre de personnes et en ETP : par statut (CDI, CDD, prestataires extérieurs…) ; par affectation (pédagogie et hors pédagogie).

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

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

18

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

19

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. Lorsque des modules pédagogiques sont réalisés à distance, le prestataire vérifie l'effectivité de leur suivi par les apprenants. Au-delà d'un nombre d'intervenants par formation, fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire dispose d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants.

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

**Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires :** supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles, liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP…), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources).

Modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources (présentiel, à distance, espace partagé), modalités pour faciliter l'accès aux ressources numériques (tutos, assistance téléphonique…), traçabilité de l'accompagnement pédagogique dans le cas des formations à distance (forum, mails…), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques et mise en place d'un dispositif de suivi de l'assiduité et de la progression des apprenants à distance (relances en cas d'inactivité prolongée, alertes de décrochage, statistiques de connexion ou d'avancement).

**PSH :** modalités d'accès ou supports spécifiques et capitalisation des aménagements mis en œuvre.

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

**FOAD :** 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).

**Référent pédagogique :** en cas de dépassement du seuil fixé par arrêté du présent indicateur, fournir la liste des référents pédagogiques par formation**,** ainsi que contrats de travail / fiches de poste ou contrats de prestation de service définissant les missions du ou des référents pédagogiques.

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

## 20 INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement. Il s'assure de la qualité du pilotage de la formation, de la participation des apprentis, formateurs et entreprises à sa gouvernance. Lorsque la proportion d'heures d'enseignement réalisées par des intervenants permanents est inférieure à un seuil fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire s'assure des modalités renforcées de supervision pédagogique et de contrôle de la qualité des interventions.

## 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 œuvre en faveur de la mobilité ;
- le nom et le contact du référent handicap et les actions qu'il met en œuvre pour accompagner les publics en situation de handicap ;
- Une méthode de supervision renforcée lorsque la proportion d'heures de formation réalisées par des intervenants permanents est inférieure au seuil.

## EXEMPLES DE PREUVES

**Existence de conseils (pédagogiques, de perfectionnement) dédiés à l'accompagnement des dispositifs de formation** : composition, description des missions, gouvernance, parties prenantes, périodicité, décisions, suivi des décisions.

**Modalités de représentation des apprentis, des formateurs et des entreprises dans les organes de gouvernance de la pédagogie :** comptes-rendus des séances, règlement intérieur et règlement des études. Contractualisation de la relation avec les apprenants (contrats d'études signés, devis, conditions générales...). Le prestataire doit démontrer qu'il mobilise l'ensemble des représentants pour participer à la gouvernance.

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

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

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

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

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Lorsque la part de personnel permanent est inférieure au seuil réglementaire, le prestataire présente un dispositif d'encadrement renforcé formalisé (plan de tutorat, supervision pédagogique accrue, points de suivi rapprochés) et éléments permettant d'en vérifier la mise en œuvre effective.

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

21

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

**FOAD :** Mobilisation des compétences en animation à distance, en fonction des modalités pédagogiques mobilisées et des profils des intervenants internes/externes.

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

22

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

Qualification des personnels.
**Mobilisation de différents leviers de formation et de professionnalisation :** recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.). Plan/programme de formation des membres de l'équipe pédagogique et des autres personnels (notamment à la pédagogie et aux violences sexistes et sexuelles).

**CFA :** Formalisation de la politique de recrutement des formateurs/enseignants et d'évaluations des enseignements dispensés. Formations réalisées par les formateurs/enseignants sur l'exercice passé, notamment en matière pédagogique.

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

23

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

Dans l'échantillon audité, le non-respect de l'obligation spécifique entraîne une non-conformité majeure.

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Vérification du dépôt formel des comptes selon les obligations des articles L. 232-21 et suivants du code de commerce, si applicable.

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

24

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

25

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

26

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## EXEMPLES DE PREUVES

Liste des partenaires du handicap du territoire susceptibles d'accompagner le prestataire dans la sécurisation du parcours de formation des PSH, avec notamment les partenaires spécialisés intervenant pour le compte de l'**Agefiph** et du **Fiphfp, les Cap emploi et les MDPH.**

Participation aux instances et manifestations des partenaires, compte-rendu de rencontres, invitation à des réunions, prise de contact.

Compétences et connaissances actualisées du référent handicap.

Recours à l'offre de services de la Ressource Handicap Formation (RHF), ressources mobilisées pour l'accompagnement et l'orientation des publics.

La charte d'engagement pour l'Accessibilité de la Formation pour Tous et les dossiers de synthèse finalisés de la politique accessibilité, générés par la plateforme de la Ressource Handicap Formation.

## NON-CONFORMITÉ

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

### Sous-traitance

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

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

27

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**Sous traitance :** Lorsque le prestataire recourt à la sous-traitance ou au portage salarial pour une prestation réalisée dans le cadre d'une habilitation délivrée par un certificateur, il produit des éléments attestant que le sous-traitant respecte les conditions de l'habilitation (convention tripartite ou avenant, information du certificateur, vérification des compétences du sous-traitant au regard du référentiel de certification concerné).

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

28

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

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## Sous-traitance

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

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

29

## INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

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

## NIVEAU ATTENDU

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Démontrer l'existence de liens avec France travail, le service public de l'orientation ou des branches professionnelles au niveau local.

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

30

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (le cas échéant), équipes pédagogiques et entreprises concernées.

## NIVEAU ATTENDU

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

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

**CBC :** questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

**CFA :** L'existence d'un dispositif de médiation au sein de l'organisme, actif et visible.

### Sous-traitance

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

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

31

### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

### NIVEAU ATTENDU

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

### EXEMPLES DE PREUVES

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

### NON-CONFORMITÉ

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

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

32

## INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées.

## NIVEAU ATTENDU

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

## NON-CONFORMITÉ

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

## EXEMPLES DE PREUVES

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

Organisation de l'audit interne, suivi des heures non réalisées et reportées.

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

## OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

**CFA** : présenter une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées (gestion des absences, des compétences, des partenariats, du modèle économique).

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

33

## INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

Le prestataire met en place un dispositif d'évaluation des contenus et des enseignements par les apprenants, distinct du recueil général de satisfaction, dont les résultats sont partagés avec les équipes pédagogiques et donnent lieu à la formalisation d'une démarche d'amélioration continue, dont il mesure périodiquement l'efficacité.

## NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'un processus de recueil en continu des évaluations des contenus et enseignement dans une démarche d'amélioration continue.

## NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut du dispositif d'évaluation des contenus et des enseignements.

## EXEMPLES DE PREUVES

Existence de dispositifs de recueil d'évaluation des contenus et enseignements.
Document de transmission de ces évaluations aux équipes pédagogiques et travaux d'amélioration formalisés.
Organisation de retours périodiques des équipes pédagogiques sur la démarche d'amélioration.
Mise en place de plans d'actions spécifiques.

## GLOSSAIRE

**Indicateur 1**

**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).

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

**Durée :** la durée peut être exprimée en heure ou en jour. Elle peut également être forfaitisée ou estimée.

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

**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.

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

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

Compétence : capacité avérée de mettre en œuvre 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.

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

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

**Type de reconnaissance de la formation :**

- **Diplôme national :** défini et organisé par l'Etat.
- **Diplôme d'établissement** : diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur, au nom de l'établissement lui-même, et non au titre d'une accréditation du ministère chargé de l'enseignement supérieur.
- **Diplôme conférant un grade universitaire** : diplôme d'établissement reconnu par l'Etat (ministère de l'enseignement supérieur), qui confère un grade universitaire à ses titulaires (licence ou master doctorat). Ce grade atteste d'un niveau académique reconnu au niveau national et dans l'Espace européen de l'enseignement supérieur.
- **Titre RNCP** : certification professionnelle reconnue par l'Etat (ministère du travail), attestant de compétences et connaissances nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles spécifiques, et délivrée par des organismes privés ou publics.
- **Certificat de Qualification professionnelle (CQP) :** certification créée et délivrée par une branche professionnelle qui atteste de la maîtrise de compétences liées à un métier.
- **Titre professionnel** : certification d'État élaborée et délivrée par le ministère du Travail. Les titres professionnels sont enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) géré par France compétences. Les titres professionnels sont composés de blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP).

**Indicateur 3**

**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).

**Indicateur 4**

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

**Indicateur 5**

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

**Indicateur 6**

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

**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 web-conférence 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.

**Indicateur 7**

**Organisme habilité :** organisme de formation autorisé par un certificateur à préparer des candidats à une certification professionnelle (diplôme, titre, certificat de qualification professionnelle) dont il n'est pas lui-même le certificateur, dans les conditions prévues à l'article R. 6113-16 du code du travail.

# GLOSSAIRE

**Indicateur 8**

**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 maitrise des prérequis, conditionnant l'accès à la prestation.

**Indicateur 13**

**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).

**Indicateur 14**

**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…) ;
- 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'information 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).

**Indicateur 18**

**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.

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

**Indicateur 19**

**Référent pédagogique :** Dirigeant, salarié ou sous-traitant dont le contrat de travail, la fiche de poste ou le contrat de prestation de service définit la mission de coordination pédagogique de autres intervenants pour une ou plusieurs formations.

**Indicateur 21**

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

**Indicateur 26**

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

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

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

**MDPH :** Maison départementale des personnes handicapées.

**Indicateur 28**

**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, service public de l'orientation ; branches professionnelles ; centres sociaux ; organismes paritaires, associations Transitions Pro (CPIR), opérateurs CEP ; services de l'État, etc.

**Indicateur 31**

**Aléa :** évènement externe imprévisible qui implique une perturbation.

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

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

Ministère du Travail et des Solidarités, DGEFP, Novembre 2026