



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Label qualité de l'Éducation nationale
pour la formation professionnelle

Référentiel qualité du label

Guide de lecture

V5 du 07/11/2024

**EDU QUAL 102 a – version Word
EDU QUAL 102 b – version PDF**

SOMMAIRE

	Pages
CHARTRE QUALITÉ Éduform	5
1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ	
1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité	
▶ Critère 1 : l'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire	7 à 10
1.2 La structuration du système qualité	
▶ Critère 2 : la mise en œuvre du système qualité	11 à 12
▶ Critère 3 : la surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées, du recueil et de la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes sur les prestations délivrées	13 à 14
▶ Critère 4 : la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue	15 à 18
2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-À-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS	
2.1 L'accueil / l'information / le conseil	
▶ Critère 5 : les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	19 à 24
▶ Critère 6 : l'accueil facilité	
2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure	25 à 26
▶ Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations	27 à 36
2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (<i>client / prestataire – bénéficiaire / prestataire</i>)	
▶ Critère 8 : la contractualisation des engagements avec le client	37 à 38
▶ Critère 9 : la contractualisation des engagements avec le bénéficiaire	39 à 40
2.4 La réalisation de la prestation sur mesure	
▶ Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	41 à 58
3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION	
3.1 L'environnement de la prestation	
▶ Critère 11 : l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre	59 à 66
3.2 Les compétences des personnels	
▶ Critère 12 : la qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations	67 à 70
3.3 La gestion administrative et financière	
▶ Critère 13 : la maîtrise de la gestion documentaire	71 à 74
3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats	
▶ Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel	75 à 90
GLOSSAIRE	91 à 99
TABLEAU COMPARATIF (INDICATEURS ET CRITERES) QUALIOPI-ÉDUFORM	100 à 103
TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES : TABLEAU DE SYNTHÈSE	104 à 105

Avant-propos

Le référentiel qualité support du label Éduform est défini par l'arrêté du 18 décembre 2019 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label Éduform (annexe de l'arrêté). Il prend en compte les catégories d'action appartenant au champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle, déterminées par les articles L. 6313-1 à L. 6313-14 du code du travail. Depuis le 1er janvier 2019 et conformément à la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel », quatre types d'actions concourant au développement des compétences sont entrés dans le champ d'application de la formation professionnelle :

- les actions de formation ;
- les bilans de compétences ;
- les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE) ;
- les actions d'apprentissage réalisées dans le cadre du contrat d'apprentissage.

Selon l'article L. 6313-2 du code du travail, l'action de formation est définie comme « un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel ».

Le référentiel du label Éduform définit les éléments qui permettent aux structures préparant aux diplômes de l'Éducation nationale de garantir que les prestations qu'elles dispensent soient sur-mesure tant par rapport aux besoins des bénéficiaires que des commanditaires publics et privés de ces prestations.

Il intègre l'ensemble des indicateurs et critères du référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1 (QUALIOPI). A ce titre, le ministère de l'Éducation nationale en tant qu'instance de labellisation Éduform est reconnue par France compétences pour délivrer la certification QUALIOPI.

Le référentiel du label s'inscrit dans un ensemble de valeurs et de responsabilités sociales et sociétales telles que l'accès de tous les publics à l'orientation, l'éducation, la formation tout au long de la vie, la qualification, la certification, l'insertion dans le respect de l'égalité hommes/femmes, de la diversité et du développement durable.

Il est complémentaire des dispositions législatives, réglementaires ou normatives applicables aux prestataires de formation.

Il intègre les engagements de la charte qualité de la formation professionnelle de l'Éducation nationale et comporte trois parties :

- La maîtrise du pilotage par la qualité.
- La maîtrise des engagements de service vis-à-vis des publics, des bénéficiaires et des clients.
- La maîtrise de l'organisation.

Ce référentiel sert de base à l'attribution du label Qualité Éduform porté par le ministère chargé de l'Éducation nationale.

Il est constitué de trois types de critères et d'indicateurs :

- 1er type : correspond aux critères et indicateurs qui lui sont propres (matérialisés par une couleur bleue) ;
- 2ème type : correspond aux critères et indicateurs propres au référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article L. 6351-1. Ils sont intégrés tels quels et matérialisés par une couleur noire ;
- 3ème type : correspond également aux critères et indicateurs propres au référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article L. 6351-1 en noir. Cependant, ils intègrent des ajouts liés aux spécificités du label Éduform en bleu. Les ajouts mentionnés en bleu sont évalués comme parties intégrées des critères et indicateurs du référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article L.6351-1 auxquels ils sont rattachés.

Le guide de lecture présente intégralement les indicateurs et critères du référentiel Éduform et propose en complément des éléments relatifs au niveau attendu des prestataires et aux exemples de preuves pouvant être fournis.

L'appréciation par l'auditeur des exigences du référentiel du label Éduform est proportionnée et cohérente avec les caractéristiques de la prestation.

Ce guide de lecture inclut des précisions concernant la sous-traitance.

Un encadré « sous-traitance » a été ajouté pour expliciter le champ d'application de l'indicateur.

Lorsque la prestation audité est une prestation réalisée dans le cadre d'une sous-traitance :

- Les indicateurs 7, 8, 9, 16, 17 relèvent de la responsabilité du donneur d'ordre, ils ne sont pas évalués ;
- Les indicateurs 4, 14, 18, 22, 23, 26, 28, 44, sont à examiner en fonction des missions confiées au sous-traitant par voie de contrat (contrat de sous-traitance) ;
- Les indicateurs 12, 41 sont à examiner en tenant compte des obligations spécifiques aux catégories d'activités et/ou aux précisions apportées dans l'encadré.

Pour tous les autres indicateurs, ils sont évalués sans adaptation, il n'y a donc pas d'encadré.

Le contrat de sous traitance doit mentionner les missions exercées au titre de l'intervention confiée, 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.

En l'absence de contrat ou si le contrat ne permet pas d'identifier ces missions, l'auditeur procède à la vérification de l'ensemble des indicateurs applicables à la catégorie d'action concernée sans adaptation.

CHARTRE QUALITE ÉDUFORM

Nos 10 engagements pour des prestations de qualité

Engagement 1	Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service.
Engagement 2	Accueil individualisé.
Engagement 3	Proposition d'une large gamme de prestations.
Engagement 4	Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure.
Engagement 5	Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.
Engagement 6	Accompagnement tout au long des prestations.
Engagement 7	Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie.
Engagement 8	Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires.
Engagement 9	Engagement dans une démarche « responsabilité sociétale des organisations ».
Engagement 10	Amélioration continue des prestations.

► <i>Disponibilité</i> ► <i>Ecoute</i> ► <i>Compétences</i>	► <i>Expérience</i> ► <i>Réactivité</i> ► <i>Accompagnement – Suivi</i>	► <i>Sur-mesure</i> ► <i>Amélioration</i>
---	---	--

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité

► Critère 1 : l'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°1 :</p> <p>Le prestataire intègre la qualité dans l'élaboration de sa stratégie de développement.</p> <p>Cette stratégie est formalisée en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> – des orientations des échelons académique et national s'ils existent ; – des besoins et attentes des parties prenantes ; – de sa responsabilité sociétale ; – des enjeux internes et externes ; – de l'environnement socio-économique ; – d'une analyse liée aux risques et opportunités pour la structure. <p>En fonction de sa stratégie, le prestataire élabore un plan de développement.</p> <p>La direction du prestataire privilégie un pilotage par les processus.</p>

Légende :

Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité

► Critère 1 : l'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Des orientations stratégiques et des objectifs mesurables sont définis à partir de diagnostics externes et internes, des enjeux sont identifiés ainsi que les parties prenantes essentielles avec leurs attentes et besoins actuels et futurs.</p> <p>La stratégie est formalisée et structurée.</p> <p>A travers le plan de développement ou le plan d'action, la stratégie est rendue opérationnelle.</p> <p>L'organisme est engagé dans une démarche Responsabilité Sociale des Organisations (RSO).</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Nouveaux entrants :</p> <p>Une stratégie de développement est formalisée. Son opérationnalité au travers d'un plan de développement sera auditée lors de l'audit de surveillance.</p> <p>Une approche systémique permettant une compréhension globale de l'organisation de la structure est formalisée. Elle sera auditée lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>Modalités d'identification et de recensement des parties prenantes pertinentes.</p> <p>Collecte des informations en provenance de celles-ci et prise en compte.</p> <p>Documents montrant la prise en compte :</p> <ul style="list-style-type: none">- des enjeux internes et externes,- des risques et des opportunités,- de la responsabilité sociétale de la structure. <p>Modalités d'analyse de l'environnement socio- économique et prise en compte des résultats de l'analyse.</p> <p>Référence à la stratégie académique (EN), à la stratégie de la structure.</p> <p>Contrat d'objectifs (EN).</p> <p>Plan d'actions ou de développement (EN).</p> <p>Cartographie des processus.</p> <p>Fiches de description des processus.</p> <p>Instances de pilotage et de travail (assemblées générales, conseils d'administration, bureaux, réunions de direction, réunions de service, réunions de travail.</p>

Non-conformité :

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies qui ne doit pas contribuer à faire courir un risque au niveau du pilotage

Légende :

Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité

► Critère 1 : l'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°2 :</p> <p>La direction du prestataire impulse le déploiement et l'actualisation de la démarche qualité à l'interne.</p> <p>Elle s'assure que la charte qualité Éduform est diffusée, comprise et que les engagements qui la composent sont mis en œuvre sur tous les sites actifs.</p> <p>La direction du prestataire sensibilise tout nouveau personnel à la démarche qualité de la structure, aux engagements de qualité et aux pratiques associées.</p>

Légende :

Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1

Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité

► Critère 1 : l'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>L'appropriation de la démarche qualité au sein de la structure est facilitée au travers de moyens de communication interne.</p> <p>Tous les personnels, y compris les nouveaux, sont sensibilisés à la démarche qualité.</p> <p>La dynamique de pilotage par la qualité est intégrée au quotidien dans l'ensemble des activités et entretenue.</p>	<p>Canaux de diffusion à l'interne de la démarche qualité et des objectifs associés.</p> <p>Affichage de la charte qualité Éduform dans les sites.</p> <p>Présence de la charte qualité dans le livret bénéficiaire, en annexe du contrat des vacataires et prestataires de service, dans la communication sur le site internet de la structure...</p> <p>Formation à la démarche qualité pour les nouveaux personnels, les référents qualité, et, le cas échéant, les pilotes de processus.</p> <p>Introduction de la mission qualité dans les lettres de mission, les fiches de poste...</p>

Non-conformité :

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une diffusion et une mise en œuvre partielle des mesures définies qui ne doit pas conduire à faire courir un risque concernant la démarche qualité.

Légende :

Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1

Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.2 La structuration du système qualité

► Critère 2 : la mise en œuvre du système qualité

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L.6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°3 :</p> <p>La direction du prestataire développe un management participatif conformément aux principes de la qualité.</p> <p>Elle définit les rôles et responsabilités des personnels.</p>

Légende :

Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1

Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.2 La structuration du système qualité

► Critère 2 : la mise en œuvre du système qualité

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les pratiques mises en œuvre permettent que la qualité soit un projet partagé.</p> <p>Un management participatif est mis en place à travers des démarches et pratiques établies et/ou une organisation structurée (groupes projet, groupes qualité, groupes de travail ...).</p> <p>Si le prestataire a opté pour une approche processus, cette approche ainsi que la répartition des rôles et responsabilités de chacun est effective.</p>	<p>Cartographie des processus.</p> <p>Représentation formalisée de chaque processus : carte d'identité (fiche de description), indicateurs à surveiller, risques identifiés.</p> <p>Organigramme, fiches de poste, lettres de mission.</p> <p>Espaces numériques collaboratifs.</p> <p>Comptes rendus de groupes de travail, groupes projets, groupes qualité.</p> <p>Comptes rendus de revues de processus.</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.2 La structuration du système qualité

► **Critère 3 : la surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées, du recueil et de la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes sur les prestations délivrées**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°4 :</p> <p>Le prestataire assure une veille concernant la qualité de ses prestations.</p> <p>Il recueille :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les appréciations et suggestions des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées ; – les résultats des mesures des indicateurs, – les résultats des revues de processus, – les données utiles du système d'information, – les résultats des audits internes et externes, – le degré d'atteinte des objectifs, – les dysfonctionnements enregistrés. <p>La direction du prestataire analyse et évalue ces données et dresse un bilan qualitatif et quantitatif à intervalles planifiés.</p> <p>Le prestataire organise une revue de direction au minimum une fois par an lui permettant de vérifier que le système qualité est toujours approprié, efficace et de faire le point sur les opportunités d'amélioration.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.2 La structuration du système qualité

► **Critère 3 : la surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées, du recueil et de la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes sur les prestations délivrées**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression est démontrée.</p> <p>Les résultats et les informations sur la performance sont analysés pour évaluer l'efficacité du système de management de la qualité.</p> <p>OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES</p> <p>CBC : Seules les appréciations des bénéficiaires et des équipes pédagogiques sont requises.</p> <p>NOUVEAUX ENTRANTS : La mise en place d'un système de recueil de données sur les appréciations et suggestions des parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées), est démontrée.</p> <p>L'analyse et l'évaluation de ces données seront auditées lors de l'audit de surveillance.</p> <p>La tenue d'une revue de direction sera vérifiée lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>Enquête de satisfaction, questionnaire, compte rendu d'entretien, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes, comité de pilotage, webinaires, entretiens, comptes rendus de réunions d'équipes, séminaires, sollicitation des financeurs, échanges avec le financeur sur une ou plusieurs prestations, recommandations issues d'un contrôle mené par le financeur, consultation des sites mis en place par les financeurs pour recueillir les appréciations des bénéficiaires (ex : Anotéa).</p> <p>Planification des revues de direction.</p> <p>Tableaux de bord.</p> <p>Bilans qualitatif et quantitatif.</p> <p>Comptes rendus de revues de direction.</p> <p>CBC : Questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.</p> <p>Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.</p>
<p>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.</p>	

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.

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.

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.2 La structuration du système qualité

► Critère 4 : la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°5 :</p> <p>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.</p> <p>La direction du prestataire organise la mise en œuvre des actions d'amélioration si nécessaire et leur suivi.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.2 La structuration du système qualité

► Critère 4 : la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations est démontrée.</p> <p>La planification, le suivi et la traçabilité (suivi) des actions préventives et correctives sont assurés.</p>	<p>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.</p> <p>Bilans annuels.</p> <p>Suivi des résultats.</p> <p>Comptes rendus des instances (assemblées générales, conseils d'administration, bureaux, réunions de directions, réunions de service, revues de direction, ...).</p> <p>Descriptif des modalités de partage des évaluations avec les parties prenantes.</p> <p>Comptes rendus des revues de processus, de direction.</p> <p>Tableau de suivi des actions préventives et correctives.</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.2 La structuration du système qualité

► Critère 4 : la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°6 :</p> <p>Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse :</p> <ul style="list-style-type: none"> – des appréciations et des réclamations, – des résultats des différents audits et contrôles, – des résultats des mesures d'indicateurs. <p>Le prestataire réajuste le cas échéant ses choix stratégiques et vérifie l'efficacité des actions d'amélioration.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

1. LA MAÎTRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITÉ

1.2 La structuration du système qualité

► Critère 4 : la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La mise en place d'une démarche d'amélioration continue est existante.</p> <p>La stratégie est mise à jour en fonction de l'évolution du contexte, des constats, et de l'analyse des données.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Nouveaux entrants : l'indicateur sera audité à l'audit de surveillance.</p>	<p>Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques, tableau de suivi des mesures d'améliorations mises en œuvre à partir des réclamations, aléas et difficultés.</p> <p>Plans d'action ou de développement (EN) ajustés le cas échéant.</p> <p>VAE : partage des résultats de l'accompagnement (nombre de candidats en début et fin d'accompagnement, taux et causes d'abandon, taux de réussite à la VAE).</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.1 L'accueil / l'information / le conseil

► Critère 5 : les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

Action de formation L. 6313-1 -1 ^o	Bilan de compétences L. 6313-1 -2 ^o	VAE L. 6313-1 -3 ^o	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4 ^o	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°7 :</p> <p>Le prestataire diffuse une information accessible au public, actualisée, structurée, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, contenus, durée, modalités et délais d'accès, conditions générales de ventes, tarifs et financement(s), contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.</p> <p>Il s'assure que l'information et la communication sont harmonisées, explicites et lisibles, disponibles sur divers supports dont un site internet.</p> <p>Il favorise et encourage, dans son information, l'égalité homme/femme, la lutte contre les discriminations et la mixité des métiers.</p> <p>Il communique conformément à la charte graphique institutionnelle lorsqu'elle existe.</p> <p>Il communique sur son label et sur sa charte qualité Éduform.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.1 L'accueil / l'information / le conseil

► **Critère 5 : les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La diffusion d'une information accessible, exhaustive sur la prestation c'est-à-dire sur son contenu et sur l'intégralité des items mentionnés est prouvée. Cette information doit être à jour</p> <p>Des dispositions sont prises pour actualiser l'information, pour assurer la cohérence des différents supports, la conformité des informations portant sur les prestations et le respect des chartes graphiques (Etat, QUALIOPI Éduform, etc.).</p> <p>Le contact et les modalités d'accessibilité à la formation, notamment en ligne, pour les personnes en situation de handicap sont inclus dans l'information.</p> <p>La promotion de l'égalité homme/femme, de la lutte contre les discriminations, de la mixité des métiers est réalisée.</p> <p>Une information sur les prérequis techniques et pédagogiques spécifiques à l'apprentissage digital est diffusée le cas échéant lorsque la prestation intègre cette modalité.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>VAE : les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité (c'est à dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômes de l'Éducation nationale, les modalités de l'étude personnalisée, partie intégrante de la recevabilité, est communiquée.</p> <p>CBC : les prérequis n'ont pas à être mentionnés.</p> <p>FORMATIONS CERTIFIANTES : L'information mentionne le libellé exact de la certification, le code RNCP/RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification.</p> <p>Lorsque les prestations conduisent à un diplôme professionnel de l'Éducation nationale ou à la validation d'un bloc de compétences, les informations mises à disposition du public doivent inclure les modalités de validation définies réglementairement.</p>	<p>Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente).</p> <p>Pour les PSH, tous supports de présentation de la politique d'accessibilité, conditions d'accès.</p> <p>Descriptif de l'offre de formation.</p> <p>Documents commerciaux (catalogue et publicité des tarifs, flyers, fiches produits...)</p> <p>Livret d'accueil.</p> <p>Affichage commercial à l'entrée des locaux du prestataire et de ses agences ou sites.</p> <p>Logos.</p> <p>Liste et présentation des documents remis aux demandeurs.</p> <p>Programmes détaillés précisant les capacités ou compétences professionnelles visées.</p> <p>Affichage des jours et horaires d'ouverture.</p> <p>Charte qualité Éduform.</p> <p>CBC : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>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...).</p> </div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Sous-traitance : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance, l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.</p> </div>

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.1 L'accueil / l'information / le conseil

► **Critère 5 : les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°8 :</p> <p>Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et aux caractéristiques des publics accueillis.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.1 L'accueil / l'information / le conseil

► **Critère 5 : les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La diffusion d'une information chiffrée permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs, selon le type d'action, est effectuée.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>CFA : les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L. 6111-8 du Code du travail. Ils sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'Éducation nationale et rendus publics. Le CFA informe de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion : https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil Lorsque les données ne sont pas disponibles sur Inserjeunes, le CFA calcule et diffuse des indicateurs de résultats.</p> <p>Nouveaux entrants : des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.</p>	<p>Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>VAE : nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients.</p>

Non-conformité :

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

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.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.1 L'accueil / l'information / le conseil

► Critère 5 : les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur <u>spécifique</u> d'appréciation du critère
■		■	■	<p>Indicateur n°9 :</p> <p>Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés, notamment en matière d'insertion professionnelle.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- [Supplément du référentiel Éduform](#)

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.1 L'accueil / l'information / le conseil

► Critère 5 : les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La transmission au public d'une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) et actualisée (information à jour) est effective.</p> <p>La structure informe le public des modalités de validation relatives aux certifications, dont les blocs de compétences, conformes à la réglementation du certificateur.</p> <p>OBLIGATION SPECIFIQUE</p> <p>Nouveaux entrants : la communication sur les taux d'obtention des certifications est auditée lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>Tous supports et outils d'information : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports publicité, salons, supports de contractualisation, taux* d'obtention d'une certification pour les formations certifiantes, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobilité.</p> <p>* Apporter, le cas échéant la preuve que la demande d'information auprès du certificateur n'a pas abouti.</p> <p>Éléments relatifs aux modalités de validation d'un/ou de plusieurs blocs de compétences d'un diplôme professionnel de l'Éducation nationale, conformes à la réglementation.</p>
<p>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.</p>	

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.

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.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.1 L'accueil / l'information / le conseil

► Critère 6 : l'accueil facilité

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°10 :</p> <p>Le prestataire dispose d'une signalétique spécifique pour faciliter l'accès au(x) lieu(x) d'accueil des publics et de réalisation des prestations.</p> <p>Le prestataire s'assure du traitement réactif et pertinent de l'ensemble des demandes.</p> <p>Le personnel d'accueil du prestataire assure un premier niveau d'information sur les prestations en veillant à favoriser l'accès de tous.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.1 L'accueil / l'information / le conseil

► Critère 6 : l'accueil facilité

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les lieux de réalisation des prestations sont clairement identifiés.</p> <p>Une signalétique est mise en place pour faciliter l'orientation des personnes. Cette dernière est compréhensible, repérable et conforme à la charte graphique en vigueur.</p> <p>Un dispositif d'accueil et d'orientation des publics est mis en œuvre.</p> <p>Le personnel chargé de l'accueil commercial physique est en mesure d'être un relais d'information entre le demandeur et la personne qui donnera le 2ème niveau d'information si besoin.</p> <p>Le dispositif d'accueil et d'orientation prend en compte les besoins spécifiques des publics (publics en situation de handicap, allophones, etc.)</p> <p>La réactivité et le suivi du traitement des demandes (la structure définit elle-même un délai raisonnable de traitement et s'y conforme) sont prouvés.</p> <p>La satisfaction des publics vis-à-vis du niveau de performance de l'accueil est mesurée.</p>	<p>Plans d'identification des lieux.</p> <p>Signalétique.</p> <p>Espace d'accueil.</p> <p>Fiches de messages.</p> <p>Support d'enregistrement et de réponse aux demandes</p> <p>Mails et/ou courriers de réponse.</p> <p>Preuves d'un traitement personnalisé des demandes.</p> <p>Charte Service public +.</p> <p>Enquêtes de satisfaction sur l'accueil.</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

► Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

Action de formation L. 6313-1-1 ^o	Bilan de compétences L. 6313-1-2 ^o	VAE L. 6313-1-3 ^o	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4 ^o	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°11 :</p> <p>Le prestataire recueille la demande et analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné(s).</p> <p>La demande est étudiée par des interlocuteurs spécialisés.</p> <p>L'identification des besoins et leur analyse conduisent à un conseil personnalisé. Les réponses apportées tiennent compte du projet individuel de chaque bénéficiaire.</p> <p>Des conseils en financement et des éléments de prise en charge financière sont donnés aux bénéficiaires.</p> <p>Un interlocuteur identifié assure l'interface avec le bénéficiaire et les parties prenantes (entreprise et/ou financeur) lors de la phase d'élaboration de la proposition.</p> <p>Lorsque la demande exprimée ne relève pas du champ d'intervention de l'organisme, le demandeur est réorienté vers une structure apte à répondre.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

► Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>L'analyse du besoin du bénéficiaire en fonction de la finalité de la prestation est démontrée. <i>Cette phase d'analyse est mise en œuvre pour chaque bénéficiaire et elle conduit à une réponse personnalisée.</i></p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap : le prestataire <i>devra démontrer</i> qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...).</p> <p>CFA ou alternance : le prestataire démontre que cette analyse est prévue en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise. Elle peut être complétée au début du parcours de formation. L'analyse de besoin intègre la vérification des missions proposées par l'entreprise avec le diplôme ou la certification professionnelle visé.</p> <p>CBC : l'outil utilisé dans le cadre de la phase préliminaire (par exemple la grille d'analyse partagée de la situation - APS) doit déboucher sur la co-construction d'un programme personnalisé avec le bénéficiaire.</p>	<p>Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires.</p> <p><i>Éléments constitutifs de la demande d'un bénéficiaire potentiel</i> : grilles d'analyse, diagnostics préalables, <i>projet professionnel</i>, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation.</p> <p>VAE : contractualisation de l'accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l'échéancier de la mise en œuvre. <i>Pour les diplômes de l'éducation nationale, l'étude personnalisée.</i></p>
<p>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.</p>	

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

► Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-14°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°12 :</p> <p>Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

► **Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>A partir de l'analyse du besoin, la définition des objectifs spécifiques à la prestation sont démontrés et ces derniers peuvent faire l'objet d'une évaluation au cours de la prestation.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>CFA ou alternance : ces objectifs doivent être exprimés en compétences et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées.</p> <p>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.</p> <p>VAE : l'accompagnement est contractualisé et énonce les engagements respectifs du bénéficiaire et de l'accompagnateur.</p> <p>Pour les formations certifiantes : les objectifs doivent être conformes aux objectifs fixés par la certification inscrite au RNCP/RS.</p>	<p>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.</p> <p>VAE : fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire, programme de travail avec durées prévues, entretiens avec accompagnateurs.</p>

Non-conformité :

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

Sous-traitance :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

► Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°13 :</p> <p>Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

► Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.</p> <p>Les pratiques de conception permettent de prendre en compte les objectifs définis et les besoins des usagers.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES :</p> <p>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.</p> <p>Dans le cas où le prestataire accueille des PSH : prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des prestations.</p>	<p>Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone).</p> <p>Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.</p> <p>Fiches de comptes rendus d'entretien avec le bénéficiaire et/ou en entreprise avec le client.</p> <p>Cahier des charges.</p> <p>Réponse apportée.</p> <p>Dossier de conception (avec contexte de la demande, attentes du client/bénéficiaire, objectifs de la formation, description du public visé, organisation de la formation...).</p> <p>Informations documentées sur la revue de conception, sur la vérification de la conception.</p> <p>Pour les PSH : accessibilité ou possibilités d'adaptation des modalités proposées aux apprenants en situation de handicap.</p> <p>VAE et formations certifiantes : ateliers collectifs d'explicitation de l'expérience.</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

► Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateurs <u>spécifiques</u> d'appréciation du critère
■			■	<p>Indicateur n°14 :</p> <p>Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenu(s) de la prestation aux exigences du référentiel de la certification visée.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur mesure

► Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

Niveau attendu	Exemples de preuves
L'adéquation entre le contenu, les compétences ciblées et les épreuves d'évaluation de la certification est démontrée.	Présentation de l'offre de formation en cohérence avec le référentiel de la certification, habilitation du prestataire à former à une certification professionnelle ou convention de partenariat avec le certificateur, tableau croisé du contenu de la formation et des référentiels de compétences et d'évaluation. Tout support permettant de démontrer l'adéquation des contenus de la formation aux référentiels de compétences et d'évaluation.
NB : la prestation doit être conforme au référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation de la certification visée.	

Non-conformité:

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

Sous-traitance :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

► **Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations**

Action de formation L. 6313-1 - 1°	Bilan de compétences L. 6313-1 - 2°	VAE L. 6313-1 - 3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateurs <u>spécifiques</u> d'appréciation du critère
■			■	<p>Indicateur n°15 :</p> <p>Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation ainsi que les éventuelles conditions d'aménagement de parcours.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur mesure

► **Critère 7 : l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>L'existence de procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation est adaptée aux publics, et aux modalités de formation.</p> <p>Les procédures de positionnement permettent l'individualisation de l'évaluation.</p> <p>Les rôles de la personne en charge de l'évaluation (formateur, coordonnateur pédagogique...) et du bénéficiaire, stagiaire ou apprenti, sont clairement identifiés.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Pour les formations certifiantes : Le prestataire démontre que les prérequis sont cohérents avec ceux de la certification inscrite au RNCP/RS.</p>	<p>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.</p> <p>Descriptif des modalités d'admission.</p> <p>Procédé de vérification ou préconisation des conditions matérielles requises.</p> <p>Evaluation du niveau informatique du bénéficiaire.</p>
<p>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.</p> <p>Dans le cas où il n'y a pas de prérequis, l'information est disponible.</p> <p>Le positionnement peut se limiter à la prise en compte des diplômes, certificats ou titres exigés, expérience si le prestataire justifie de leur adaptation.</p> <p>La procédure de positionnement peut être réalisée pendant le parcours d'admission ou en début de formation.</p>	

Non-conformité:

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)

► Critère 8 : la contractualisation des engagements avec le client

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°16 :</p> <p>Le prestataire et le client signent, avant le début de la prestation, un devis* ou une convention conforme au cahier des charges et/ou à la proposition retenue par le client. Lorsque le client est aussi le bénéficiaire de la prestation, il signe un contrat de formation avec le prestataire.</p> <p>Chaque évolution de la prestation donne lieu à la signature d'un avenant entre le prestataire et le client.</p> <p><i>* uniquement pour les actions de formation professionnelle continue.</i></p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)

► Critère 8 : la contractualisation des engagements avec le client

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La prestation est contractualisée en amont du démarrage de la prestation.</p> <p>Les obligations réglementaires propres à un contrat ou à une convention de formation sont respectées.</p> <p>OBLIGATION SPECIFIQUE</p> <p>CFA :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrat d'apprentissage - (Cerfa n°10103*09) - Convention de formation par apprentissage - Convention d'aménagement de durée avec l'employeur, l'OF, l'apprenti 	<p>Mentions réglementaires obligatoires (exemple : n° de déclaration d'activité et n° de SIRET de la structure...).</p> <p>Bon de commande - Devis *</p> <p>Contrats.</p> <p>Conventions.</p> <p>Avenants à des contrats, à des conventions.</p> <p>Contrats/conventions signés avec des financeurs (État, région, Pôle Emploi, entreprises, individuels payants...).</p> <p>* Un bon de commande ou un devis approuvé peuvent valoir convention de formation dans le cas des actions de formation mentionnées à l'article L 6313-1 (hormis les actions de formation par apprentissage) sous réserve qu'il comporte les mêmes mentions obligatoires que celles devant figurer dans la convention de formation (art. L. 6353-1 article loi de 2018 et D. 6353-1 du Code du Travail).</p>

Non-conformité :

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

Sous-traitance :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)

► Critère 9 : la contractualisation des engagements avec le bénéficiaire

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°17 : Le prestataire établit avec chaque bénéficiaire, en fonction de la prestation, un document contractuel conforme au cahier des charges et/ ou à la proposition retenue par le client dont il lui remet un exemplaire avant le début de la prestation.</p> <p>En fonction de la nature de la prestation, ce document contractuel précise notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les objectifs opérationnels et évaluables et les contenus de la prestation, - les modalités de positionnement ou d'évaluation diagnostic, - les modalités de réalisation, - les coordonnées du/des référent(s), - la durée et le calendrier de la prestation, - les modalités de suivi, d'accompagnement et d'appréciation de la progression, - les modalités d'évaluation des acquis de la prestation et/ou de formalisation des résultats, - la (les) certification(s) visée(s).

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)

► Critère 9 : la contractualisation des engagements avec le bénéficiaire

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Le document contractuel est conforme au cahier des charges ou à la proposition de prestation. Il est signé par les deux parties.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES POUR LES CATEGORIES : « ACTION DE FORMATION » ET « ACTION DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE »</p> <p>Formations à distance ou hybrides.</p> <p>L'article D. 6313-3-1 du Code du travail, décret du 28 décembre 2018 précise :</p> <p>"La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours ; - une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne ; - des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation." 	<p>Document contractuel (contrat pédagogique) en lien avec les cahiers des charges ou les propositions de prestation.</p> <p>Livret d'apprentissage / livret de l'apprenti(e).</p> <p>Charte d'engagement.</p> <p>Protocole individuel de formation (y compris pour formation en ligne).</p> <p>Fiche de présentation de l'action pour les formations inférieures à 21 heures précisant les items mentionnés.</p> <p>Formation à distance : voir la FFOD. https://www.fffod.org/, documents tels que guide des formations multimodales, livre blanc relatif au Digital Learning, Qualiopi et la formation multimodale, etc.</p>
<p><i>NB : Cet indicateur s'applique aux formations d'une durée supérieure à 21 heures. A minima, il est attendu une fiche de présentation de la prestation remise à chaque participant comprenant le contenu de la prestation, ses objectifs, la durée...</i></p>	

Non-conformité :

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information ponctuellement incomplète -item(s) manquant(s) -dans le document contractuel et en lien avec la typologie de l'action.

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 contractualisation des engagements avec le bénéficiaire doit être réalisée par le donneur d'ordres.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°18 :</p> <p>Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les informations remises, concernant les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation, sont formalisées et diffusées au démarrage de la prestation.</p> <p>OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES</p> <p>CBC : le prestataire informe sur les engagements déontologiques prévus à l'article L. 6313-4 du code du travail (respect du consentement, confidentialité).</p> <p>NB : Les documents peuvent être remis en main propre ou 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.</p> <p>Pour le public mineur, l'information doit être transmises également aux responsables légaux. Si les prestations se déroulent en entreprise, le règlement intérieur de l'entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité.</p>	<p>Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques, administratifs, organigramme, parcours, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération).</p> <p>Modalités d'accès des personnes en situation de handicap.</p> <p>Règlement intérieur de l'organisme de formation.</p> <p>Règlement intérieur du lieu d'accueil de la formation.</p> <p><i>Rappel : conformément au code du travail, article L 6353-8, le règlement intérieur applicable à la formation est mis à disposition du stagiaire et de l'apprenti avant leur inscription définitive.</i></p> <p>Pour la formation à distance : réunion d'information collective permettant d'identifier les modalités d'accès au LMS (learning management system ou plateforme d'apprentissage en ligne), de suivi, assistance technique et pédagogique, modalités de réalisation des séquences de formation à distance.</p> <p>Séquence de prise en mains des outils de la plateforme et information sur le déroulé de la formation à distance en amont.</p> <p>Conditions Générales d'utilisation de la plateforme LMS (CGU).</p> <p>Voir la FFOD. https://www.fffod.org/, documents tels que guide des formations multimodales, livre blanc relatif au Digital Learning, Qualiopi et la formation multimodale,...</p>

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

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.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Action de formation L. 6313-1-1 ^o	Bilan de compétences L. 6313-1-2 ^o	VAE L. 6313-1-3 ^o	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4 ^o	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°19 :</p> <p>Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires y compris lors des périodes de formation en entreprise lorsqu'elles existent.</p> <p>Des remédiations ou des aménagements de parcours peuvent être proposés à chaque bénéficiaire avec son accord et celui du financeur pour atteindre/adapter les objectifs visés.</p> <p>Pour mener l'ensemble de ses missions le prestataire désigne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un référent administratif qui accueille et accompagne le bénéficiaire dans ses démarches administratives tout au long de la prestation ; - un référent pédagogique qui fait le point avec le bénéficiaire sur sa progression et ses difficultés éventuelles selon un calendrier défini ; - un référent « parcours » chargé de l'insertion qui accompagne le bénéficiaire dans ses démarches auprès du monde économique et l'informe sur ses droits.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Laprestation 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).</p> <p>Le bénéficiaire sait à qui s'adresser s'il a besoin d'une information d'ordre administratif ou pédagogique, ou pour l'accompagnement vers l'insertion.</p> <p>Il est accompagné pour les démarches de certification : inscription aux examens, validation de blocs de compétences, dispenses, etc.</p> <p>Des temps d'échanges sont programmés et effectivement mis en place.</p> <p>Des évaluations sont prévues pendant le parcours de formation, suivies le cas échéant de remédiations ou d'ajustements de parcours.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES :</p> <p>CFA : Outre l'adaptation éventuelle de la prestation au profil du bénéficiaire, le prestataire met en œuvre les dispositions de la loi relatives aux obligations des CFA pour l'accompagnement des apprentis (missions mentionnées aux 1°, 2° et 11° de l'article L. 6231-2 du code du travail).</p> <p>VAE : Le prestataire met en œuvre les phases individuelles et/ou collectives et adapte la durée et les modalités d'accompagnement en fonction du bénéficiaire.</p> <p>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.</p>	<p>Durées et contenus des prestations, emplois du temps, inscription aux modules de formation en fonction du profil du bénéficiaire, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (réfèrent pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation, traçabilité de l'accompagnement technique et pédagogique.</p> <p>Bilans pédagogiques.</p> <p>Livret d'accueil du stagiaire (nomination des référents).</p> <p>Tracé des remédiations (avenant au contrat pédagogique).</p> <p>Tout document démontrant une adaptation de prestations.</p> <p>Liste des référents.</p> <p>CFA : Accompagnement dans la recherche d'un employeur, adaptation de la durée du contrat d'apprentissage.</p> <p>Pour les PSH : Liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours, modalités d'aménagement de la prestation aux besoins des PSH, plans individuels de compensation du handicap, fiches de suivi des apprenants.</p> <p>Pour les formations à distance : Attestation de suivi à distance, avec visas de l'apprenant et du formateur</p> <p>Extraction d'exemples preuves de réalisation de travaux (preuve de dépôt de documents), d'évaluations, d'interactions, de la plateforme de formation en ligne (LMS).</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°20 :</p> <p>Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.</p> <p>Des évaluations adaptées à la prestation incluant, le cas échéant, les périodes de formation en entreprise sont proposées.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Un processus d'évaluation existe. Il est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.</p> <p>Les documents établis par la structure, relatifs à l'évaluation et au suivi des compétences acquises par le bénéficiaire, sont clairement différenciés des attestations de blocs de compétences ou des certificats, qui sont réglementés.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>VAE : Dossier de suivi du candidat permettant d'apprécier la progression du bénéficiaire tout au long de la prestation au regard des objectifs.</p> <p>Nouveaux entrants : Un processus d'évaluation existe et est formalisé. Sa mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification, livrets de suivi en entreprise.</p> <p>Livret de suivi (formation et accompagnement).</p> <p>Dossier d'acquisition des compétences.</p> <p>Livret du stagiaire (avec la partie formation en centre / formation en entreprise).</p> <p>Compte rendu de réunions avec les financeurs, partenaires.</p>
<p>NB : La formalisation du processus signifie que la procédure d'évaluation doit être définie et matérialisée par des outils.</p>	

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°21 * :</p> <p>Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.</p>

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les mesures mises en œuvre pour favoriser l'implication des bénéficiaires, anticiper les ruptures de parcours et éviter les abandons sont formalisées et tracées.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>CFA : Le prestataire apporte en lien avec le Service Public de l'Emploi (<i>missions prévues aux 5°, 6° et 13° de l'article L. 6231-2 du code du travail</i>), un accompagnement afin notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage ; • d'orienter les apprentis ayant interrompu leur formation ou n'ayant pas obtenu leur certification vers des organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation ; • d'aider activement les apprentis dans la recherche d'une autre entreprise si besoin. <p>En cas de rupture du contrat en apprentissage, le centre de formation doit permettre au jeune de poursuivre sa formation pendant 6 mois dans le centre et doit l'accompagner dans la recherche d'un nouvel employeur.</p>	<p>Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (<i>documents co-construits, espaces partagés</i>), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques, outils pédagogiques favorisant l'interactivité et la participation des stagiaires, qualité de l'analyse de besoin et des procédures de positionnement pour définir la cohérence de la formation avec le projet du bénéficiaire.</p> <p>Pour les PSH, mesures de prévention des abandons en lien avec les adaptations proposées ou mises en place.</p> <p>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.</p> <p><i>Procédure/actions d'aide à la recherche d'entreprise.</i></p> <p><i>Descriptif des modalités de suivi des absences.</i></p> <p><i>Formalisation d'entretiens.</i></p> <p><i>Réseau actif de partenaires, experts, acteurs, mobilisables par les personnels (ressources telles que réseau santé, assistantes sociales, logement...).</i></p>
<p>NB : Les mesures mises en œuvre doivent pouvoir être démontrées et matérialisées par des outils.</p>	

Non-conformité :

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



Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateurs <u>spécifiques</u> d'appréciation du critère
				<p>Indicateur n°22 : Le prestataire procède au positionnement/ évaluation des acquis au début de la prestation et met en place les conditions de déroulement de la prestation destinée aux publics bénéficiaires et notamment la réponse sur mesure, si nécessaire.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Des évaluations diagnostiques au démarrage de la prestation sont réalisées.</p> <p>Les résultats des évaluations diagnostiques sont utilisés pour la constitution du parcours de formation : exemples d'aménagements mis en œuvre au démarrage de la prestation.</p>	<p>Tous documents d'évaluation permettant de vérifier les prérequis, le projet professionnel, identifier les objectifs de formation (Fiche d'identification stagiaire, compte rendu d'entretien d'admission, tests de positionnement pédagogique...), fiches navettes de suivi.</p> <p>Exemples d'aménagements, d'adaptation, d'avenants aux parcours.</p>

Non-conformité :

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans la mise en œuvre ou dans l'adéquation entre le type de positionnement prévu et les objectifs pédagogiques ou entre les résultats du positionnement et les objectifs pédagogiques.

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.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateurs <u>spécifiques</u> d'appréciation du critère
■			■	<p>Indicateur n°23 :</p> <p>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.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>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.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Nouveaux entrants :</p> <p>Un processus* d'articulation des apprentissages est formalisé pour les deux lieux de formation : en centre de formation et en entreprise.</p> <p>La mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.</p> <p><i>* Ne fait pas référence à l'approche par processus</i></p>	<p>Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation, plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord dématérialisé. Outil de capitalisation des retours d'expériences des apprenants.</p> <p>Pour les PSH, outil de liaison sur les adaptations de la formation en entreprise.</p>

Non-conformité :

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

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.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Eduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateurs <u>spécifiques</u> d'appréciation du critère
			■	<p>Indicateur n°24 :</p> <p>Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.</p>
			■	<p>Indicateur n°25 :</p> <p>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.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Indicateur 24 :</p> <p>L'accompagnement de l'apprenant est formalisé et mis en œuvre par la mise en place de projets spécifiques.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Nouveaux entrants : L'accompagnement est formalisé. Sa mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>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.</p>

Non-conformité :

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

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Indicateur 25 :</p> <p>Les apprentis sont informés des droits et devoirs des salariés / apprentis et des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.</p>	<p>Règlement intérieur, supports d'informations, supports de contractualisation, compte rendu de réunions d'informations collectives, livret d'accueil.</p>
<p>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).</p>	

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur <u>spécifique</u> d'appréciation du critère
■		■	■	<p>Indicateur n°26 :</p> <p>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.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les exigences formelles de l'autorité de certification lorsque le prestataire présente des candidats à la certification qu'il propose sont respectées.</p> <p>Les exigences liées aux certifications préparées sont prises en compte dans la planification et l'organisation des prestations.</p> <p>Les dispositions nécessaires sont mises en œuvre pour communiquer aux bénéficiaires les informations relatives aux modalités de certification, aux conditions et procédures d'inscription aux examens, aux calendriers de jurys, aux modalités de délivrance d'attestations de blocs de compétences.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>VAE : le prestataire démontre qu'il a demandé au certificateur les conditions de présentation aux certifications et les calendriers de jury.</p>	<p>Information communiquée aux bénéficiaires sur le déroulement de l'évaluation, conditions de passage de l'examen à distance, preuve d'inscription à la session d'évaluation.</p> <p>Habilitation du prestataire à évaluer et convention de partenariat avec le certificateur, référentiel d'évaluation, règlement d'organisation des examens, procès-verbal des sessions d'examen, livret d'évaluations réalisées en cours de formation, attestations de réussite ou de suivi à des formations réglementaires obligatoires pour obtenir la certification visée.</p> <p>Pour les PSH, modalités d'aménagement des examens.</p> <p>Dispositions prises par le prestataire pour informer, pour répondre aux exigences de l'autorité de certification, pour organiser des évaluations permettant la délivrance de certifications.</p> <p>Modalités d'adaptation du déroulement des évaluations de la certification, dans le respect de la réglementation.</p>
<p>NB : Lorsque le prestataire n'est pas chargé de l'évaluation, il oriente le bénéficiaire vers l'évaluateur.</p>	

Non-conformité :

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

Sous-traitance :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateur <u>spécifique</u> d'appréciation du critère
■			■	<p>Indicateur n°27 :</p> <p>Le prestataire développe des actions auprès des bénéficiaires qui concourent à la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.</p>
■			■	<p>Indicateur n°28 :</p> <p>Le prestataire délivre à tous les bénéficiaires une attestation de fin de formation précisant au minimum l'/les objectif(s) professionnel(s), les dates et la durée de l'action.</p> <p>Dans le cas d'une formation sanctionnée par une certification inscrite au répertoire national ou au répertoire spécifique, l'obtention de la certification ou du/des bloc(s) vaut attestation d'acquis.</p> <p>En cas de non obtention, les bénéficiaires se voient délivrer, à leur demande et sur justificatif, une attestation d'acquis.</p> <p>Dans les autres cas, cette attestation d'acquis sera délivrée lorsque la contractualisation le prévoit.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

2. LA MAÎTRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-A-VIS DES PUBLICS, DES BÉNÉFICIAIRES ET DES CLIENTS

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure

► **Critère 10 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Indicateur 27 :</p> <p>Des actions qui concourent à la poursuite d'étude sont proposées.</p> <p>Ces actions sont mises en œuvre par la structure en prenant en compte les besoins des bénéficiaires, leur parcours et la cohérence avec les prestations.</p>	<p>Actions de promotion de la poursuite d'étude (salon d'orientation, ...), partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel, diffusion des offres d'apprentissage, information sur les compétitions des métiers (Meilleurs Apprentis de France, Compétition des métiers WorldSkills, Meilleurs Ouvriers de France...).</p> <p>Conseil post-formation</p>

Non-conformité :

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

<p>Indicateur 28 :</p> <p>La remise d'attestations de fin de formation est systématique pour tous les stagiaires et apprentis.</p> <p>La remise, le cas échéant, d'attestations d'acquis est assurée.</p>	<p>Attestations de fin de formation remises aux bénéficiaires.</p> <p>Attestations d'acquis remises aux bénéficiaires.</p>
<p>NB - Attention : l'attestation de fin de formation intégrant l'attestation d'acquis est remise à un tiers (employeur...) si, et seulement si, le bénéficiaire titulaire de l'attestation a donné son accord par écrit.</p>	

Non-conformité :

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

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.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.1 L'environnement de la prestation

► Critère 11 : l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°29 :</p> <p>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 adaptés à la prestation et avec une capacité d'accueil suffisante, équipements adaptés et en nombre suffisant, plateaux techniques, ressources techniques et documentaires, accès facilité à internet, ...).</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- [Supplément du référentiel Éduform](#)

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.1 L'environnement de la prestation

► Critère 11 : l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les locaux, les équipements, les moyens humains et les ressources techniques sont en adéquation avec la ou les prestation(s).</p> <p>La structure met en place une démarche de suivi et d'évolution de ses infrastructures et matériels qui permet d'assurer une prestation adaptée aux besoins des bénéficiaires, y compris besoins spécifiques.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>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.</p>	<p>Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.</p> <p>Convention en cas d'utilisation de tiers lieux, plan des espaces formation.</p> <p>Accessibilité des locaux, et le cas échéant des équipements, plateaux et ressources, aux personnes à mobilité réduite et personnes en situation de handicap.</p> <p>Matériel adéquat (<i>descriptif des moyens matériels</i>) : vidéo projecteur, paperboard, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS.</p> <p>Contrat avec un prestataire de plateforme de formation à distance.</p> <p>Licence de classe virtuelle.</p> <p>Hotline correspondant à une assistance technique ou administrative et identification de l'assistance pédagogique.</p> <p>Aides à la connexion à distance, accès facilité à Internet.</p> <p>Planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique.</p> <p>CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations.</p> <p>Procès-verbal liés aux vérifications réglementaires sur les installations et appareils utilisés par les bénéficiaires.</p> <p>Le cas échéant, existence d'espaces détente, de lieux ressources.</p> <p>VAE : Tutoriels sur les modalités de l'accompagnement à distance et la dématérialisation de la démarche VAE.</p> <p>CBC : Espace fermé garantissant la confidentialité. Habilitations détenues par les conseillers bilans.</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.1 L'environnement de la prestation

► Critère 11 : l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°30 :</p> <p>Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).</p> <p>Il s'assure en cas d'absence soit de leur remplacement, soit d'une reprogrammation de l'/ des intervention(s).</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

-

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.1 L'environnement de la prestation

► Critère 11 : l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Le prestataire identifie, selon les fonctions nécessaires aux prestations, les intervenants dont il assure la coordination, y compris pour le remplacement ou la reprogrammation de l'/des intervention(s) en cas d'absence.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>VAE : Les intervenants externes ne sont ni les certificateurs, ni les financeurs.</p>	<p>Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs, 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.</p> <p>Contrats de prestation de service, de cotraitance ou de sous-traitance.</p> <p>Procédure de remplacement d'un intervenant.</p> <p>Mesure(s) mise(s) en place pour assurer la continuité de service (exemple : tableau de départ en congés assurant un roulement des personnels clés...).</p>
<p>NB : Un prestataire indépendant peut assurer seul les différentes fonctions.</p>	

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.1 L'environnement de la prestation

► **Critère 11 : l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°31 :</p> <p>Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des méthodes, outils, ressources pédagogiques adaptées (y compris pour la prestation à distance) et permet à celui-ci de se les approprier suivant un rythme établi.</p> <p>Les méthodes, outils, supports et rythmes sont adaptés notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> -au contexte professionnel du bénéficiaire, -à ses acquis, -à ses besoins, -à sa progression, -à ses contraintes éventuelles.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.1 L'environnement de la prestation

► **Critère 11 : l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les ressources pédagogiques sont cohérentes avec les objectifs des prestations, sont disponibles et actualisées. Des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier y compris dans le cadre de modalités à distance.</p> <p>Les ressources sont adaptées à la pédagogie et à la modalité de formation utilisées. Elles correspondent aux critères définis dans les cahiers des charges clients, sont proposées en nombre suffisant et répondent aux besoins des bénéficiaires, y compris spécifiques.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Nouveaux entrants : Démontrer que des dispositions pédagogiques sont prévues, et 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.</p> <p>Pour la formation à distance : La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours (article D. 6313-3-1 du code du travail).</p> <p>Formation à distance : voir la FFOD. https://www.fffod.org/.</p>	<p>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 connues des bénéficiaires et des équipes pédagogiques afin d'en faciliter l'utilisation et l'appropriation (en présentiel, à distance ou en espace partagé, 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.</p> <p>Pour les PSH, modalités d'accès ou supports spécifiques et capitalisation des aménagements mis en œuvre.</p> <p>Exemples de parcours différenciés pour une même prestation.</p> <p>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).</p>

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.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.1 L'environnement de la prestation

► Critère 11 : l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur <u>spécifique</u> d'appréciation du critère
			■	<p>Indicateur n°32 :</p> <p>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.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.1 L'environnement de la prestation

► Critère 11 : l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Le prestataire présente :</p> <ul style="list-style-type: none">– 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.	<p>Nom et qualité des membres du conseil de perfectionnement (dernier compte rendu et/ou procès-verbal, pour un nouveau CFA : preuve que la constitution du conseil de perfectionnement est en cours)</p> <p>Nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale)</p> <p>Nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination.</p> <p>Missions remplies par les référents et personnels dédiés, exemples d'actions menées.</p>
<p>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).</p>	

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.2 Les compétences des personnels

► Critère 12 : la qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°33 :</p> <p>Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.2 Les compétences des personnels

► **Critère 12 : la qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations.</p> <p>La maîtrise de ces compétences fait par ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire.</p> <p>Tous les intervenants pédagogiques possèdent les qualifications (dont diplômes) et le cas échéant les habilitations spécifiques adaptées aux prestations qu'ils assurent.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES :</p> <p>VAE : les accompagnateurs sont formés à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont ils ont la charge et à la méthodologie d'accompagnement.</p>	<p>Analyse des besoins de compétences et des modalités de recrutement et de sélection des prestataires de service.</p> <p>Modalité d'intégration des personnels, processus d'accueil des nouveaux professionnels.</p> <p>Entretiens professionnels.</p> <p>Curriculum vitae des intervenants.</p> <p>Formations initiales et continues des intervenants.</p> <p>Sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap.</p> <p>Sensibilisation des intervenants à la qualité de service.</p> <p>Echanges de pratiques,</p> <p>Plan de développement des compétences.</p> <p>Pluridisciplinarité des intervenants (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources).</p> <p>Tableau de suivi des habilitations en cours.</p> <p>Procédure de recrutement des intervenants contractuels (y compris contractuels de très courte durée) et grille d'entretien associée.</p> <p>Procédure d'achat de prestation de service.</p> <p>Mode opératoire pour la mise à jour des curriculums vitae.</p> <p>CBC : vérification des certifications détenues par l'intervenant pour réaliser les tests psychotechniques.</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.2 Les compétences des personnels

► Critère 12 : la qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1 -4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°34 :</p> <p>Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés adaptées aux prestations qu'il délivre.</p> <p>Le prestataire met en place un plan de développement des compétences pour l'ensemble des personnels. Celui-ci intègre les besoins identifiés lors des entretiens professionnels et tient compte des évolutions législatives et réglementaires.</p> <p>Il veille à prendre en compte la qualité de vie au travail.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.2 Les compétences des personnels

► Critère 12 : la qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel est démontrée.</p> <p>Les moyens mis en œuvre sont adaptés aux prestations délivrées. Ils concernent l'ensemble des personnels et font l'objet d'un suivi régulier. Un bilan d'impact est si possible réalisé.</p> <p>Le plan de développement des compétences est cohérent avec la stratégie de la structure.</p> <p>La structure assure l'éventuelle adaptation des activités et du temps de travail de son personnel, en tenant compte de leur nature, du contexte, de leurs conditions de mise en œuvre, y compris pour les situations de handicap.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Nouveaux entrants : Cet indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>Qualification des personnels.</p> <p>Mobilisation de différents leviers de formation et de professionnalisation : recherche-action, plan de développement des compétences et liste des demandes de formation, entretien professionnel, tableau de suivi des entretiens professionnels, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc....).</p> <p>Curriculum vitae des personnels. Existence d'une CV-thèque mise à jour pour les CV des formateurs.</p> <p>Diplômes, certifications.</p> <p>Liste des formations suivies par les personnels.</p> <p>Liste actualisée des habilitations détenues.</p> <p>Comptes rendus de réunions de comités RH.</p> <p>Dossier du personnel.</p> <p>Descriptif de l'équipe pédagogique, descriptif de ses modalités d'intervention.</p> <p>Exemples d'aménagement organisationnel, avec des horaires adaptés (temps partiel, horaires allégés, pauses).</p> <p>Exemples de flexibilité de l'organisation du travail (télétravail, travail hybride, outil collaboratif...).</p> <p>Exemples de modification de l'organisation du travail (attribution d'un type de tâches...).</p> <p>Exemples de modifications d'ordre technique : mise à disposition de la personne en situation de handicap du matériel destiné à compenser son handicap.</p> <p>Tableau de bord RH (suivi turn-over, absentéisme, taux satisfaction des personnels...).</p> <p>Enquête annuelle sur le climat social, consultation des personnels.</p> <p>Actions mises en place en faveur du bien-être au travail.</p>
<p>NB : les prestataires indépendants démontrent leur démarche de formation continue.</p>	

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- [Supplément du référentiel Éduform](#)

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.3 La gestion administrative et financière

► Critère 13 : la MAÎTRISE de la gestion documentaire

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°35 :</p> <p>Le prestataire définit les modalités du suivi administratif et financier de ses prestations avec le client.</p> <p>Il respecte les délais de traitement prévus et veille au recouvrement de ses créances.</p> <p>Après la prestation, il enregistre, classe, puis archive les documents qui concernent la prestation.</p> <p>Les personnels en charge de ce suivi sont identifiés pour le client et le bénéficiaire.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.3 La gestion administrative et financière

► Critère 13 : la maîtrise de la gestion documentaire

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Un référent en charge du suivi administratif et financier est nommé, ses coordonnées sont connues du client.</p> <p>Des modalités et procédures de suivi administratif et financier, de la contractualisation de la prestation, jusqu'au recouvrement des créances sont mises en place.</p>	<p>Référent administratif et financier identifié dans la proposition commerciale destinée au client.</p> <p>Conventions, contrats, factures.</p> <p>Procédures mises en place pour le suivi, la gestion des présences bénéficiaires et le relevé des heures intervenants.</p> <p>Description du processus support « administratif et financier ».</p> <p>Modalités mises en place avec le système d'information, afin d'organiser et tracer la transmission des dossiers administratifs et de financement, de prise en charge ou pour le suivi des clients.</p> <p>Modalités particulières de recouvrement des créances (procédure formalisée, délais fixés, indicateurs de suivi...).</p> <p>Indicateur de taux et durée de recouvrement des créances.</p> <p>Certificat de réalisation de l'action de formation.</p> <p>Modalités pour le suivi et la gestion des présences bénéficiaires et le relevé des heures intervenants.</p> <p>Modalités de stockage et d'archivage des documents contractuels d'ordre administratif et financier relatifs aux bénéficiaires.</p>

Non-conformité :

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un retard ponctuel dans le suivi de l'application des instructions définies ou dans leur mise en œuvre.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.3 La gestion administrative et financière

► Critère 13 : la maîtrise de la gestion documentaire

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°36 :</p> <p>Le prestataire détermine les documents nécessaires au fonctionnement de son activité, et s'assure que les personnels disposent d'un accès aux documents qui sont utiles à leur activité.</p> <p>Ces documents sont établis, diffusés, mis à jour et archivés selon des dispositions définies.</p> <p>Le prestataire veille à ce que la continuité du service soit assurée et que les accès au système documentaire soient connus de ses équipes et utilisés.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.3 La gestion administrative et financière

► Critère 13 : la maîtrise de la gestion documentaire

Niveau attendu	Exemples de preuves
La chaîne de la gestion documentaire est maîtrisée (distribution, accès, stockage, protection, modifications, conservation, élimination).	Nomination d'un référent à la gestion documentaire. Modalités de stockage et d'archivage des documents d'ordre pédagogique, administratif, financier, documents qualité (revues de processus, revues de direction, tableaux de bord, etc.). Information aux personnels sur le système documentaire. Formation des personnels aux outils collaboratifs. Outils collaboratifs.

Non-conformité :

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée, sur un nombre restreint de situations présentant un écart dans la mise à jour ou la disponibilité de documents.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°37 :</p> <p>Le prestataire assure auprès des clients et des bénéficiaires de son territoire la promotion de son offre et de ses activités.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Les actions de promotion de l'offre sont planifiées et mises en œuvre.</p> <p>OBLIGATION SPECIFIQUES</p> <p>Nouveaux entrants : Démontrer la planification des actions de promotion de l'offre et des activités du prestataire.</p> <p>Sa mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>Stratégie de communication.</p> <p>Plan de communication.</p> <p>Plan commercial et/ou marketing.</p> <p>Actions de communication réalisées et moyens utilisés (Participation à des salons, des réunions territoriales, emailing, réseaux sociaux...).</p> <p>Suivi des actions de communication.</p>

Non-conformité :

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence formelle d'organisation des actions de promotion de l'offre.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°38 :</p> <p>Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La mise en place d'une veille légale et réglementaire, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne sont démontrées.</p> <p>Le système de veille alimente la réflexion stratégique ou opérationnelle de l'organisme.</p>	<p>Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, veille réglementaire en matière de handicap.</p> <p>Actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, diffusion des actualités légales et réglementaires au personnel du prestataire.</p> <p>Consultation, analyse, diffusion au personnel de la documentation diffusée sur les sites institutionnels (ex : pages relatives à la formation professionnelle, l'apprentissage, la VAE et les bilans de compétences sur le site www.travail-emploi.gouv.fr ; portail d'information des organismes de formation de la Caisse des dépôts et consignations).</p> <p>Exemples de sources d'information utilisées</p> <p>Procédures de veille – schéma d'organisation</p> <p>Liste de diffusion des éléments issus de la veille.</p> <p>Exemples d'exploitation des données de la veille légale et réglementaire.</p> <p>VAE : Documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°39 :</p> <p>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.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations sont démontrés.</p> <p>Thèmes de l'indicateur : évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans les secteurs d'intervention.</p> <p>Le système de veille alimente la réflexion stratégique ou opérationnelle de l'organisme.</p> <p>La veille prend en compte la diversité et les besoins particuliers des publics.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>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.</p>	<p>Veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles.</p> <p>Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.</p> <p>Exemples de sources d'information utilisées.</p> <p>Procédure de veille, schéma d'organisation.</p> <p>Liste de diffusion des éléments issus de la veille.</p> <p>Exemples d'exploitation des données de la veille sur les territoires, les métiers, les emplois.</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Action de formation L. 6313-1-1°	Bilan de compétences L. 6313-1-2°	VAE L. 6313-1-3°	Action de formation par apprentissage L.6313-14°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°40 :</p> <p>Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>La mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations sont démontrés.</p> <p>Thèmes de l'indicateur : veille sur les innovations pédagogiques et technologiques.</p> <p>Le système de veille alimente la réflexion stratégique ou opérationnelle de l'organisme.</p> <p>La veille prend en compte la diversité et les besoins particuliers des publics.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'impact éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p>Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles.</p> <p>Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées, aux modalités ou aux outils pédagogiques, analyse d'opportunité et de faisabilité sur la mise en œuvre des innovations pédagogiques et technologiques.</p> <p>Pour les organismes qui accueillent des personnes en situation de handicap, participation à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologique pour le public visé.</p> <p>Exemples de sources d'information utilisées</p> <p>Procédure de veille – schéma d'organisation</p> <p>Liste de diffusion des éléments issus de la veille.</p> <p>Exemples d'exploitation des données de la veille sur les innovations pédagogiques et technologiques.</p>

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-14°	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°41 :</p> <p>Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner / former ou orienter les publics en situation de handicap.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Niveau attendu	Exemples de preuves
<p>Un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels, est identifié. Dans le cas de l'accueil de personnes en situation de handicap, les modalités de recours à ce réseau et les mesures spécifiques d'accompagnement ou d'orientation mises en œuvre sont précisées.</p> <p>OBLIGATIONS SPECIFIQUES</p> <p>Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/ experts/ acteurs du champ du handicap.</p>	<p>Liste des partenaires du territoire susceptibles d'aider le prestataire dans la prise en compte des PSH, dont les partenaires spécialisés intervenants pour le compte de l'Agefiph et du Fiphfp, les Cap emploi et les MDPH.</p> <p>Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres, invitation à des réunions, prise de contact.</p> <p>Compétences et connaissances actualisées du référent handicap.</p> <p>Charte d'engagement pour l'accessibilité, recours à l'offre de services Ressource Handicap Formation, ressources mobilisées pour l'accompagnement et l'orientation des publics.</p> <p><i>Actions mobilisées en faveur des personnes en situation de handicap.</i></p>

Non-conformité :

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

Sous-traitance :

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : 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.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage	Indicateur commun d'appréciation du critère
■	■	■	■	<p>Indicateur n°42 :</p> <p>Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance, ou au portage salarial, il s'assure que l'organisme a minima respecte les critères du référentiel national qualité mentionnés dans l'article R. 6316-1 du code du travail.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- [Supplément du référentiel Éduform](#)

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Niveau attendu	Exemples de preuves
Les dispositions sont mises en place pour vérifier le respect de la conformité au référentiel national qualité par le sous-traitant ou le salarié porté.	<p>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.</p> <p>Dépôt de preuves sur les indicateurs du référentiel national qualité (RNQ) par le sous-traitant.</p> <p>Formation/sensibilisation qualité des sous-traitants.</p> <p>Mode opératoire spécifique pour vérifier le respect des exigences du RNQ.</p>
<p>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.</p>	

Non-conformité :

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



Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur <u>spécifique</u> d'appréciation du critère
				<p>Indicateur n°43 :</p> <p>Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Niveau attendu	Exemples de preuves
Des actions qui concourent à l'insertion professionnelle sont mises en œuvre.	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), partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel, diffusion d'offres d'emploi, information sur les compétitions des métiers (Meilleurs Apprentis de France, Compétition des métiers WorldSkills, Meilleurs Ouvriers de France...).
	Coordonnées du conseiller référent insertion.
	Organisation de l'accès aux informations.
	Accompagnement des bénéficiaires.

Non-conformité :

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

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur <u>spécifique</u> d'appréciation du critère
■			■	<p>Indicateur n°44 :</p> <p>Lorsque les prestations dispensées aux bénéficiaires 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.</p>

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION

3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► Critère 14 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Niveau attendu	Exemples de preuves
Un réseau de partenaires socio-économiques mobilisé tout au long de la prestation est démontré.	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. Définition et identification des missions en entreprise en lien avec les partenaires socio-économiques. Ingénierie de formation et pédagogique associant une entreprise, un club d'entreprises, un groupement d'employeurs... Ingénierie en lien avec un campus des Métiers et des Qualifications, les CLEE... AFEST.
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.

Légende :

- Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R.6316-1
- Supplément du référentiel Éduform

GLOSSAIRE

► A	
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).
Accompagnement	Prestation définie qui vise à aider une personne ou un groupe dans son parcours en visant des aménagements et adaptations de nature pédagogique, administrative et d'insertion.
Accompagnement socio-professionnel et éducatif	<p>Favorise l'apprentissage et l'accès à l'emploi des personnes. Il peut s'agir par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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).</p>
Agefiph	Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (www.agefiph.fr)
Aléa	Evènement externe imprévisible qui implique une perturbation
Alternance	Modalité de formation qui se caractérise par l'acquisition organisée et progressive de compétences dans le cadre d'activités formatives et professionnelles. Celles-ci se déroulent en alternance en centre de formation (ou à distance), et en entreprise (ou dans une structure d'insertion par l'activité économique). Les contrats « en alternance » sont des contrats de travail constitués de périodes de formation pratique en entreprise et de périodes de formation théorique en établissement de formation.
Amélioration continue	Activité récurrente d'amélioration des performances. Effort continu, changement graduel et perpétuel pour améliorer les produits, les services ou les processus

Aptitude	Capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes.
Approche par les processus	<p>Outil de modélisation et de management présentant la structure comme un système décomposable en une série de processus corrélés et interactifs permettant de réaliser un produit ou un service dans le but de satisfaire les parties prenantes et notamment les clients et bénéficiaires.</p> <p>L'approche processus permet de décrire de façon méthodique une organisation et notamment d'identifier et hiérarchiser les activités les plus contributives à l'atteinte des objectifs de l'organisme. Elle facilite par une meilleure maîtrise de l'information, la définition des orientations à prendre par la direction.</p>
Attestation d'acquis	Document mentionnant les résultats de l'évaluation des acquis de la formation. Un acquis de formation est l'énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'éducation et de formation. Il est défini sous forme de savoir, d'aptitude ou de compétence.
Attestation de fin de formation	Document démontrant la réalité d'une action de formation. Elle est nominative et destinée au bénéficiaire.
Audit	Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.
► B	
Bénéficiaire	Personne à qui la prestation est dispensée.
Blended learning	Combinaison de séquences de formation en ligne (e-learning) et en présentiel.
Blocs de compétences	Éléments identifiés d'une certification professionnelle s'entendant comme un ensemble homogène et cohérent de compétences. Ces compétences doivent être évaluées, validées et tracées. Sous ces conditions, elles constituent une partie identifiée de la certification professionnelle
► C	
Cahier des charges	Document exprimant les besoins et les contraintes du client.
Cap emploi	Structures d'accompagnement vers et dans l'emploi.
Certification professionnelle	<p>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).</p> <p>Reconnaissance par une autorité légitime d'une qualification ou d'un savoir-faire dans un domaine professionnel défini soit à l'issue d'une formation, soit à l'issue d'expériences réalisées dans différents emplois ou activités.</p> <p>Les certifications professionnelles sont organisées en 3 registres :</p> <p>1 - Les diplômes et titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'État et créés après avis d'instances consultatives dans lesquelles siègent les organisations déclarées représentatives d'employeurs et de salariés.</p> <p>2 - Les certificats de Qualification Professionnelle élaborés dans le cadre des branches professionnelles.</p> <p>3 - Les diplômes et titres élaborés par les organismes publics ou privés de formation.</p>

Charte qualité	Document dans lequel le prestataire présente de manière synthétique le niveau de qualité qu'il souhaite apporter à ses clients. Il permet au prestataire de communiquer sur sa démarche qualité en direction des parties prenantes et témoigne de sa volonté d'améliorer chaque jour sa satisfaction client.
Charte institutionnelle	Charte graphique comprenant les caractéristiques des différents éléments graphiques (logos, couleurs, polices, typographies, symboles, ...) qui peuvent être utilisés sur les différents supports de communication de l'organisme. La charte institutionnelle permet de garantir l'homogénéité et la cohérence de la communication visuelle au sein et en dehors de l'organisme.
Compétences	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.
Conception	Ensemble cohérent d'activités créatrices, multidisciplinaires qui partent des besoins exprimés et qui aboutissent à la réalisation d'un produit satisfaisant ces besoins. La conception est réalisée sur une durée limitée et présente un caractère innovant.
Conditions générales de vente	Document descriptif qui regroupe toutes les informations relatives à la vente d'un produit ou d'un service : <ul style="list-style-type: none"> - conditions de livraisons - remises - conditions de règlement - pénalités - conditions de remboursement - tribunal compétent
Contexte	Environnement dans lequel évolue l'organisme. Le contexte comprend des facteurs internes (valeurs, culture, performance) et externes (environnement juridique, concurrentiel, commercial, culturel, social, économique...).
Contractualisation	Engagement volontaire, formel entre plusieurs parties en vue de créer une ou des obligations juridiques. C'est aussi la relation juridique qui découle de cet engagement.
Convention	Accord conclu pour la réalisation des actions concourant au développement des compétences (actions de formation, bilans de compétences, actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, actions de formation par apprentissage) entre l'acheteur et l'organisme qui les dispense. Les rubriques obligatoires de cette convention sont l'intitulé, l'objectif et le contenu de l'action, les moyens prévus, la durée et la période de réalisation, les modalités de déroulement, de suivi et de sanction de l'action, ainsi que le prix de l'action et les modalités de règlement.
Contrat de formation	Accord conclu entre une personne physique qui entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais, et le dispensateur de formation. Il est signé avant l'inscription définitive du stagiaire et tout règlement de frais. Ses rubriques obligatoires sont mentionnées à l'article L.6353-4 du code du travail.
Co-traitance	Plusieurs prestataires mutualisent leurs moyens professionnels, techniques et financiers. En matière de marché public, plusieurs opérateurs économiques peuvent choisir de répondre en groupement solidaire ou conjoint, également appelé co-traitance, pour mutualiser leurs moyens professionnels, techniques et financiers.

► D	
Délai d'accès	Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation.
Démarche qualité	<p>Démarche volontaire et participative d'amélioration continue nécessitant une implication totale des acteurs de l'organisme, du salarié au dirigeant en passant par les managers. Elle touche l'ensemble des activités clés (stratégie, ressources humaines, gestion de projets, gestion de la relation client, développement durable, etc.) de l'organisme.</p> <p>Une démarche qualité est un moyen ou un ensemble d'actions menées par un organisme pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proposer de meilleures services ou prestations aux clients – Améliorer la qualité et la gestion de la qualité
Difficulté	Elément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation.
Direction	Personne ou groupe de personnes qui définit la politique générale d'un organisme et oriente ses choix de développement.
Durée	La durée peut être exprimée en heure ou en jour. Elle peut également être forfaitisée ou estimée.
► E	
Efficacité	Atteinte d'un objectif fixé à l'avance, en mettant en œuvre toutes les ressources mises à disposition.
Efficienne	Atteinte d'un objectif fixé en utilisant le moins possible de ressources disponibles. Celles-ci peuvent être matérielles, humaines, ou financières.
Engagements de qualité	<p>Engagements que le prestataire prend vis-à-vis des clients et des bénéficiaires en matière de service rendu.</p> <p>Il s'agit d'une promesse explicite faite aux clients sur les caractéristiques d'une prestation. Les engagements de qualité sont généralement formalisés dans un contrat, un référentiel ou une charte qui précise de manière claire les objectifs de performance et de qualité auquel le client peut s'attendre.</p>
Enjeu	Littéralement, ce qui est en jeu ou plus simplement ce que l'on peut gagner ou perdre dans une situation. La notion d'enjeu concerne le niveau stratégique de l'organisme.
Environnement socio-économique	Ensemble des éléments économiques, sociaux, culturels et réglementaires qui constitue le cadre dans lequel évolue un organisme et capable d'agir sur lui.
Évaluation adaptée à la prestation	Adaptation des modalités d'évaluation et de leurs conditions d'organisation et de déroulement aux types de prestation ainsi qu'au public accueilli dans le respect du cahier des charges.
► F	
Fiphfp	Fonds pour l'insertion des PSH dans la fonction publique.
► H	
Habilitation	Autorisation à exercer une activité réglementée, à dispenser une formation réglementée (habilitations électriques...)

► I	
Indicateur	Instrument de mesure qui intègre plusieurs types d'informations toutes essentielles au pilotage. Il est soigneusement choisi pour mesurer la progression vers l'accession à un objectif stratégique lui-même sélectionné pour servir au mieux le projet stratégique.
Indicateurs de résultats	Informations chiffrées sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.
Ingénierie de formation	Ensemble des démarches méthodologiques cohérentes qui s'appliquent à la conception de systèmes d'actions et de dispositifs de formation pour atteindre efficacement l'objectif fixé. L'ingénierie de formation comprend l'analyse de la demande, des besoins en formation, le diagnostic, la conception du projet, la coordination et le contrôle de sa mise en œuvre ainsi que l'évaluation du projet (y compris les modes de validations envisagées de l'action).
Intervenants externes	Tous les sous-traitants intervenant dans le cadre d'un contrat de prestation de service.
Intervenants internes	Dirigeants et salariés intervenant dans le cadre d'un contrat de travail (dont formateurs occasionnels).
► M	
Management participatif	Mode de gestion qui consiste à susciter l'engagement et la prise d'initiative des équipes de travail, en les responsabilisant et en les intégrant dans la vie quotidienne de l'organisme, et surtout lors de la prise des décisions.
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
Méthodes mobilisées	Modalités pédagogiques et/ ou moyens et/ou outils utilisés pour mener à bien la prestation dispensée.
Mobiliser les compétences	capacité à solliciter les compétences adéquates à la prestation
Mobiliser les intervenants	capacité à impliquer les intervenants en fonction des besoins de la prestation.
Modalités d'accès	Processus d'inscription à l'action.
Modalités d'évaluation	Moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du bénéficiaire en cours et/ou à la fin de la prestation.
► O	
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.
Objectifs opérationnels et évaluables :	Objectifs identifiés de la prestation, à court et/ou moyen-terme, observables et mesurables en termes de résultats concrets attendus .
Opportunités	Circonstances qui surviennent dans l'environnement de l'organisation, et qui permettent une amélioration de la performance. Les opportunités comme les risques peuvent découler des enjeux (ex : l'introduction de nouvelles organisations, de nouvelles technologies).

► P	
Partenaires socio- économiques	Entreprises (tous statuts) ; chambres consulaires : CCI, agriculture et CMA ; établissement public de coopération intercommunale (EPCI), communautés d'agglomération, communautés de communes ; structures de l'insertion par l'activité économique : ateliers et chantiers d'insertion (ACI), association intermédiaire (AI), entreprise d'insertion (EI) et entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI) ; service public de l'emploi, service public de l'orientation ; branches professionnelles ; centres sociaux ; organismes paritaires, transition Pro (CPIR), opérateurs CEP ; services de l'État, etc.
Parties prenantes	Individus ou groupes ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'un organisme. Ils peuvent soit influencer sur une décision ou une activité de l'organisme, soit être influencés ou s'estimer influencés par une décision ou une activité de l'organisme. Ce sont par exemple des clients, des prescripteurs, des financeurs, des prestataires externes, le personnel, la commune, la région, le rectorat, le MENJ...
Période de formation en entreprise	Période temporaire de mise en situation en milieu professionnel au cours de laquelle le stagiaire acquiert des compétences professionnelles et met en œuvre les acquis de sa formation en vue de l'obtention d'un diplôme ou d'une certification et de favoriser son insertion professionnelle. Le stagiaire se voit confier une ou des missions conformes au projet pédagogique défini par son établissement d'enseignement et approuvées par l'organisme d'accueil.
Pilotage par les processus	Mise en place d'une approche systémique basée sur les processus pour s'assurer de l'efficacité de l'organisation et de la satisfaction des clients. Voir aussi processus et approche processus
Pilotage par la qualité	Action qui a pour objet d'une part, de fixer le niveau des performances à atteindre pour l'organisme dans le cadre de la stratégie et d'y consacrer les moyens nécessaires, financiers, humains ou organisationnels sur la base de concepts fondamentaux, tels que : le souci permanent du client, le développement et l'implication du personnel, l'approche par les processus, l'amélioration... D'autre part, action qui consiste à recueillir des informations pertinentes afin de les analyser, en vue de prendre les décisions les plus adaptées.
Plan de développement	Instrument essentiel de la gouvernance dans le cadre d'une démarche-qualité. Établi de façon collective au niveau de l'organisme et validé par ses instances de décision, il fixe, pour plusieurs années, les objectifs poursuivis, les ressources mobilisables et les résultats attendus.

Plan de développement des compétences	Le plan de développement des compétences remplace le plan de formation. Il permet aux salariés de suivre des actions de formation à l'initiative de leur employeur, par opposition aux formations qu'ils peuvent suivre de leur propre initiative grâce à leur compte personnel de formation.
Portage salarial	Forme d'emploi à part entière, au même titre que le salariat classique ou l'intérim. Fondé sur une relation tripartite, le portage salarial permet à un professionnel de mettre ses compétences au service des entreprises de son choix, en profitant de l'accompagnement juridique et administratif d'une société spécialisée dans le portage salarial.
Positionnement	Action qui consiste à mesurer et/ou vérifier les acquis par rapport à un référentiel d'emploi et/ou de formation. Cette évaluation intervient au début, voire au cours d'un apprentissage ou d'une formation, elle permet de repérer et d'identifier les difficultés rencontrées par le stagiaire afin d'y apporter des réponses pédagogiques adaptées.
Prestataire	Prestataire de formation ou organisme de formation ou dispensateur de formation. C'est une personne physique ou morale qui réalise des prestations d'orientation, de conseil et de formation professionnelle.
Prestation sur mesure	Prestation qui prend en compte les besoins et attentes du client et s'adapte à ses contraintes.
Prérequis	Préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier d'une prestation déterminée. L'absence de prérequis doit être mentionnée. Connaissances et compétences que doit maîtriser suffisamment et préalablement un apprenant pour pouvoir commencer à étudier une nouvelle notion et/ou acquérir de nouvelles compétences. Un stagiaire ne remplissant pas les prérequis ne profiterait pas pleinement de la formation et aurait de grandes difficultés à en satisfaire les objectifs.
Principes du management de la qualité	Valeurs qui s'inscrivent en arrière-plan de toute démarche qualité : orientation client, leadership, implication du personnel, approche processus, amélioration, prise de décision fondée sur des preuves, management des relations avec les parties intéressées.
Procédures de positionnement	procédé permettant de situer le bénéficiaire par rapport aux objectifs visés de la prestation, en vue d'adapter la prestation au profil du bénéficiaire.
Procédures d'évaluation des acquis	Vérification de la maîtrise des prérequis, conditionnant l'accès à la prestation.
Processus	Ensemble d'activités organisées qui consomme des ressources en vue de produire un ou des résultats (produits / services). Le processus transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
Progression pédagogique	Étapes structurées et progressives, correspondant à des objectifs pédagogiques, visant à transmettre le contenu d'un programme de formation. Cette organisation réfléchie des apprentissages, par étapes, est liée au cheminement cognitif et mental de l'apprenant. La progression s'articule autour d'une évaluation diagnostique, et aussi d'évaluations en cours d'apprentissage.

► R	
Réclamation	Action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ou à l'oral. C'est l'expression d'une insatisfaction marquée d'un client à la suite du non- respect d'un engagement contractuel ou de fait. Elle appelle une action en réparation du préjudice ressenti et / ou une action correctrice.
Référent handicap	Personne ressource nommée par la direction de l'établissement facilitant la mise en œuvre de la politique handicap définie en concertation avec les instances représentatives du personnel.
Remédiation	Dispositif pédagogique plus ou moins formel qui consiste à fournir à l'apprenant de nouvelles activités d'apprentissage pour lui permettre de combler les lacunes diagnostiquées lors d'une évaluation formative. Le formateur remet l'apprenant en relation avec le savoir, mais d'une manière différente : la remédiation pédagogique n'est pas la répétition.
Répertoire national	Base de données de toutes les certifications à finalité professionnelle existant en France. Un répertoire national des certifications professionnelles est établi et actualisé par France compétences mentionnée à l'article L. 6123-5 du code du travail.
Répertoire spécifique	Base de données établie par France Compétences (article L.6113-6 du code du travail) qui enregistre les certifications et habilitations correspondant à des compétences transversales exercées en situation professionnelle.
Responsabilité sociétale	Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui : <ul style="list-style-type: none"> – contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société ; – prend en compte les attentes des parties prenantes; – est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.
Revue de direction	Réunion planifiée au cours de laquelle est évaluée l'efficacité du système qualité. La revue de direction est le dernier quart de la boucle (roue de Deming). Elle s'appuie sur les résultats des mesures faites dans tous les secteurs de la structure. Elle est le moment où est examiné l'évolution des résultats qualité de la structure, constaté les progrès et les écarts par rapport aux objectifs. Cette analyse objective des résultats produits conduit à décider d'actions à mener pour progresser encore.
Revue de processus	Réunion de travail animée par le pilote avec la contribution des acteurs clés du processus. Elle permet de faire un point objectif sur l'efficacité du processus et de prendre les décisions nécessaires.
Risque	Effet de l'incertitude sur les objectifs, ce qui sous-entend une relation de cause à effet entre un certain nombre de déterminants (juridiques, sociaux, sociétaux...) et leurs conséquences sur le résultat escompté. Le risque est souvent caractérisé par référence à des événements potentiels et à des conséquences également potentielles.
Rôles et responsabilités	Les responsabilités peuvent se décrire suivant trois niveaux croissants de détail : les missions (fiches de missions), les activités, les tâches (fiches de poste). L'organigramme permet de définir clairement les responsabilités et la ligne hiérarchique dans une organisation. Les rôles et les attributions de chaque salarié sont précisés dans des lettres de mission et /ou des fiches de postes. Celles-ci font l'objet d'une mise à jour régulière selon une périodicité définie ou bien lorsque les activités confiées sont modifiées.

► S	
Signalétique	Ensemble des moyens utilisés pour orienter et guider le public (panneaux, plaques professionnelles, totems, marquages au sol...)
Site	Lieu délocalisé sur lequel est réalisée tout ou partie de l'activité du prestataire. Un site de production est une unité de formation implantée dans un autre espace géographique que celui du siège de l'organisme mais dépendante du siège de l'organisme
Sous-traitance	<p>« Opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage.</p> <p><i>Loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance</i></p> <p>« Opération par laquelle un opérateur économique confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant, l'exécution d'une partie des prestations du marché conclu avec l'acheteur. »</p> <p><i>Code de la commande publique : Chapitre III : Sous-traitance ... (Art L2193-2)</i></p>
Stratégie de développement	Manière d'élaborer, de diriger et de coordonner des plans d'action en vue d'atteindre un but précis (afin d'aboutir à un objectif de progression), face à la concurrence et dans l'environnement, programmé sur le court ou le moyen terme. Elle s'appuie sur une méthodologie claire et structurée (Swot, Pestel, analyse de Porter...).
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.
Système documentaire	Ensemble des documents sur lesquels s'appuie un organisme pour formaliser son organisation et mettre en œuvre avec succès son système de management.
Système d'information	Ensemble (noté SI) des éléments participant à la gestion, au traitement, au transport, à la diffusion et le stockage de l'information au sein de l'organisation.
Système qualité	Ensemble de l'organisation, des processus et des moyens mis en place par un organisme pour piloter sa démarche qualité et atteindre ses objectifs qualité.
► T	
Tarifs	Prix de la prestation ou conditions tarifaires.

TABLEAU COMPARATIF QUALIOPI-ÉDUFORM

En noir : référentiel national de certification qualité des organismes mentionné à l'article R 6316-1 du code du travail - Qualiopi En bleu : éléments propres à Éduform		Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateurs Qualiopi	Relation Qualiopi / Éduform
1. LA MAITRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITE							
1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité							
► C1 : L'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire							
i. 1	Le prestataire intègre la qualité dans l'élaboration de sa stratégie de développement. Cette stratégie est formalisée en tenant compte : - des orientations des échelons régional et national s'ils existent ; - des besoins et attentes des parties prenantes ; - de sa responsabilité sociétale en tant qu'organisation - des enjeux internes et externes - de l'environnement socio-économique ; - d'une analyse liée aux risques et opportunités pour la structure. En fonction de sa stratégie, le prestataire élabore un plan de développement. La direction met en place un pilotage par les processus.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
i. 2	La direction impulse le déploiement et l'actualisation de la démarche qualité à l'interne. Elle s'assure que la charte des engagements de qualité Éduform est diffusée, comprise et que les engagements qui la composent sont mis en œuvre sur tous les sites. La direction sensibilise tout nouveau personnel à la démarche qualité de la structure, aux engagements de qualité et aux pratiques associées	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
1.2 La structuration du système qualité							
► C2 : La mise en œuvre du système qualité							
i. 3	La direction développe un management participatif conformément aux principes de management de la qualité. Elle définit les rôles et responsabilités des personnels.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
► C3 : La surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées, du recueil et de la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes sur les prestations délivrées							
i. 4	Le prestataire assure une veille concernant la qualité de ses prestations. Il recueille : - les appréciations et suggestions des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées - les résultats des mesures des indicateurs (indicateurs de la stratégie de développement, indicateurs de processus) ; - les résultats des revues de processus ; - les données du système d'information ; - les résultats des audits internes et externes ; - le degré d'atteinte des objectifs ; - les dysfonctionnements enregistrés. La direction analyse et évalue ces données et dresse un bilan qualitatif et quantitatif à intervalles planifiés. Le prestataire organise une revue de direction au minimum une fois par an lui permettant de vérifier que le système qualité est toujours approprié, efficace et de faire le point sur les opportunités d'amélioration.	✓	✓	✓	✓	Critère 7 indicateur 30	Indicateur commun précisé pour Éduform
► C4 : La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue							
i. 5	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. La direction organise la mise en œuvre des actions d'amélioration si nécessaire et leur suivi.	✓	✓	✓	✓	Critère 7 indicateur 31	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 6	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse : - des appréciations et des réclamations ; - des résultats des différents audits et contrôles ; - des résultats des mesures d'indicateurs. Le prestataire réajuste le cas échéant ses choix stratégiques et vérifie l'efficacité des actions d'amélioration.	✓	✓	✓	✓	Critère 7 indicateur 32	Indicateur commun précisé pour Éduform

2. LA MAITRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-À-VIS DES PUBLICS, DES BENEFICIAIRES ET DES CLIENTS							
2.1 L'accueil / l'information / le conseil							
	► C5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus						
i. 7	Le prestataire diffuse une information accessible au public, actualisée, structurée, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, contenus, durée, modalités et délais d'accès, conditions générales de ventes, tarifs et financement(s), contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées. Il s'assure que l'information et la communication sont harmonisées, explicites et lisibles, disponibles sur divers supports dont un site internet. Il favorise et encourage, dans son information, l'égalité homme/femme, la lutte contre les discriminations et la mixité des métiers. Il communique conformément à la charte graphique institutionnelle lorsqu'elle existe. Il communique sur son label et sur sa charte qualité Éduform.	✓	✓	✓	✓	Critère 1 indicateur 1	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 8	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et aux caractéristiques des publics accueillis.	✓	✓	✓	✓	Critère 1 indicateur 2	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 9	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/des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés, notamment en matière d'insertion professionnelle.	✓		✓	✓	Critère 1 indicateur 3	Indicateur commun précisé pour Éduform
	► C6 : L'accueil facilité						
i. 10	Le prestataire dispose d'une signalétique spécifique pour faciliter l'accès au(x) lieu(x) d'accueil des publics et de réalisation des prestations. Le prestataire s'assure du traitement réactif et pertinent de l'ensemble des demandes. Le personnel d'accueil du prestataire assure un premier niveau d'information sur les prestations en veillant à favoriser l'accès de tous.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur mesure							
	► C7 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations						
i. 11	Le prestataire recueille la demande et analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et / ou le financeur concerné(s). La demande est étudiée par des interlocuteurs spécialisés. L'identification des besoins et leur analyse conduisent à un conseil personnalisé. Les réponses apportées tiennent compte du projet individuel de chaque bénéficiaire. Des conseils en financement et des éléments de prise en charge financière sont donnés aux bénéficiaires. Un interlocuteur identifié assure l'interface avec le bénéficiaire et les parties prenantes (entreprise et/ou financeur) lors de la phase d'élaboration de la proposition. Lorsque la demande exprimée ne relève pas du champ d'intervention de l'organisme, le demandeur est réorienté vers une structure apte à répondre.	✓	✓	✓	✓	Critère 2 indicateur 4	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 12	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluable de la prestation.	✓	✓	✓	✓	Critère 2 indicateur 5	Indicateur commun
i. 13	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	✓	✓	✓	✓	Critère 2 indicateur 6	Indicateur commun
i. 14	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenu(s) de la prestation aux exigences du référentiel de la certification visée.	✓			✓	Critère 2 indicateur 7	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 15	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation ainsi que les éventuelles conditions d'aménagement de parcours.	✓			✓	Critère 2 indicateur 8	Indicateur commun précisé pour Éduform
2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)							
	► C8 : La contractualisation des engagements avec le client						
i. 16	Le prestataire et le client signent, avant le début de la prestation, un devis ou une convention conforme au cahier des charges et/ou à la proposition retenue par le client. Lorsque le client est aussi le bénéficiaire de la prestation, il signe un contrat de formation avec le prestataire. Chaque évolution de la prestation donne lieu à la signature d'un avenant entre le prestataire et le client.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
	► C9 : La contractualisation des engagements avec le bénéficiaire						
i. 17	Le prestataire établit avec chaque bénéficiaire, en fonction de la prestation, un document contractuel conforme au cahier des charges et/ou à la proposition retenue par le client dont il lui remet un exemplaire avant le début de la prestation. En fonction de la nature de la prestation, ce document contractuel précise notamment : - les objectifs opérationnels et évaluable et les contenus de la prestation ; - les modalités de positionnement ou d'évaluation diagnostic ; - les modalités de réalisation ; - les coordonnées du/des référent(s) ; - la durée et le calendrier de la prestation ; - les modalités de suivi, d'accompagnement et d'appréciation de la progression ; - les modalités d'évaluation des acquis de la prestation et/ou de formalisation des résultats ; - la (les) certification(s) visée(s).	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure							
► C10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires, des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre							
i. 18	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	✓	✓	✓	✓	Critère 3 indicateur 9	Indicateur commun
i. 19	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires y compris lors des périodes de formation en entreprise lorsqu'elles existent. Des remédiations ou des aménagements de parcours peuvent être proposés à chaque bénéficiaire avec son accord et celui du financeur pour atteindre/adapter les objectifs visés. Pour mener l'ensemble de ses missions le prestataire désigne : - un référent administratif qui accueille et accompagne le bénéficiaire dans ses démarches administratives tout au long de la prestation ; - un référent pédagogique qui fait le point avec le bénéficiaire sur sa progression et ses difficultés éventuelles selon un calendrier défini au début du parcours ; - un référent parcours chargé de l'insertion qui accompagne le bénéficiaire dans ses démarches auprès du monde économique et l'informe sur ses droits.	✓	✓	✓	✓	Critère 3 indicateur 10	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 20	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation. Des évaluations adaptées à la prestation incluant, le cas échéant, les périodes de formation en entreprise sont proposées.	✓	✓	✓	✓	Critère 3 indicateur 11	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 21	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	✓	✓	✓	✓	Critère 3 indicateur 12	Indicateur commun
i. 22	Le prestataire procède au positionnement/évaluation des acquis au début de la prestation et met en place les conditions de déroulement de la prestation destinée aux publics bénéficiaires et notamment la réponse sur mesure, si nécessaire.	✓			✓		Indicateur Éduform
i. 23	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. Il assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.	✓			✓	Critère 3 indicateur 13	Indicateur commun
i. 24	Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.				✓	Critère 3 indicateur 14	Indicateur commun
i. 25	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.				✓	Critère 3 indicateur 15	Indicateur commun
i. 26	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 3 indicateur 16	Indicateur commun
i. 27	Le prestataire développe des actions auprès des bénéficiaires qui concourent à la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.	✓			✓	Critère 6 indicateur 29	Indicateur commun divisé en 2 pour Éduform (voir critère Éduform 14, indicateur 43) et précisé pour Éduform
i. 28	Le prestataire délivre à tous les bénéficiaires une attestation de fin de formation précisant au minimum l'/les objectif(s) professionnel(s), les dates et la durée de l'action. Dans le cas d'une formation sanctionnée par une certification inscrite au répertoire national ou au répertoire spécifique, l'obtention de la certification ou du/des bloc(s) vaut attestation d'acquis. En cas de non obtention, les bénéficiaires se voient délivrer, à leur demande et sur justificatif, une attestation d'acquis. Dans les autres cas, cette attestation d'acquis sera délivrée lorsque la contractualisation le prévoit.	✓			✓		Indicateur Éduform
3. LA MAÎTRISE DE L'ORGANISATION							
3.1 L'environnement de la prestation							
► C11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre							
i. 29	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 adaptés à la prestation et avec une capacité d'accueil suffisante, équipements adaptés et en nombre suffisant, plateaux techniques, ressources techniques et documentaires, accès facilité à internet...).	✓	✓	✓	✓	Critère 4 indicateur 17	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 30	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...). Il s'assure en cas d'absence soit de leur remplacement, soit d'une reprogrammation de l'/des intervention(s).	✓	✓	✓	✓	Critère 4 indicateur 18	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 31	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des méthodes, outils, ressources pédagogiques adaptées (y compris pour la prestation à distance) et permet à celui-ci de se les approprier suivant un rythme établi. Les méthodes, outils, supports et rythmes sont adaptés notamment : - au contexte professionnel du bénéficiaire ; - à ses acquis ; - à ses besoins ; - à sa progression ; - à ses contraintes éventuelles.	✓	✓	✓	✓	Critère 4 indicateur 19	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 32	Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap, d'un conseil de perfectionnement.				✓	Critère 4 indicateur 20	Indicateur commun

3.2 Les compétences des personnels							
	► C12 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations						
i. 33	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	✓	✓	✓	✓	Critère 5 indicateur 21	Indicateur commun
i. 34	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés adaptées aux prestations qu'il délivre. Le prestataire met en place un plan de développement des compétences pour l'ensemble des personnels. Celui-ci intègre les besoins identifiés lors des entretiens professionnels et tient compte des évolutions législatives et réglementaires. Il veille à prendre en compte la qualité de vie au travail.	✓	✓	✓	✓	Critère 5 indicateur 22	Indicateur commun précisé pour Éduform
3.3 La gestion administrative et financière							
	► C13 : La maîtrise de la gestion documentaire						
i. 35	Le prestataire définit les modalités du suivi administratif et financier de ses prestations avec le client. Il respecte les délais de traitement prévus et veille au recouvrement de ses créances. Après la prestation, il enregistre, classe, puis archive les documents qui concernent la prestation. Les personnels en charge de ce suivi sont identifiés pour le client et le bénéficiaire.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
i. 36	Le prestataire détermine les documents nécessaires au fonctionnement de son activité, et s'assure que les personnels disposent d'un accès aux documents qui sont utiles à leur activité. Ces documents sont établis, diffusés, mis à jour et archivés selon des dispositions définies. Le prestataire veille à ce que la continuité du service soit assurée et que les accès au système documentaire soient connus de ses équipes et utilisés.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats							
	► C14 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel						
i. 37	Le prestataire assure auprès des clients et des bénéficiaires de son territoire la promotion de son offre et de ses activités.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
i. 38	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 23	Indicateur commun
i. 39	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.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 24	Indicateur commun
i. 40	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 25	Indicateur commun
i. 41	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner / former ou orienter les publics en situation de handicap.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 26	Indicateur commun
i. 42	Lorsque le prestataire fait appel à la sous- traitance, à la co-traitance ou au portage salarial, il s'assure que l'organisme a minima respecte les critères du référentiel national qualité des organismes mentionnés à l'article L. 6351-1 du Code du travail.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 27	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 43	Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences	✓			✓	Critère 6 indicateur 29	Indicateur commun divisé en 2 pour Éduform (voir critère Éduform 10, indicateur 27)
i. 44	Lorsque les prestations dispensées aux bénéficiaires 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.	✓			✓	Critère 6 indicateur 28	Indicateur commun

NON-CONFORMITES : TABLEAU DE SYNTHESE

Les indicateurs 5, 6, 11, 12, 13, 14, 16, 19, 20, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 34, 41, 42, 43 du référentiel ÉDUFORM ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures, conformément aux textes réglementaires afférents au RNQ. Les autres indicateurs du référentiel peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures.

DOMAINE	indicateur	1. LA MAITRISE DU PILOTAGE PAR LA QUALITE	Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°
Thème		1.1 - L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité				
► C1 : L'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire	i. 1	Intégration de la qualité dans la stratégie de développement				
	i. 2	Déploiement et actualisation de la démarche à l'interne.				
Thème		1.2 La structuration du système qualité				
► C2 : La mise en œuvre du système qualité	i. 3	Management participatif. Définition des rôles et responsabilités des personnels				
► C3 : La surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité	i. 4	Veille concernant la qualité des prestations				
► C4 : Mettre en œuvre d'une démarche d'amélioration continue	i. 5	Traitement des difficultés, des réclamations	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
	i. 6	Mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations, réclamations, résultats	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
DOMAINE		2. LA MAITRISE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE VIS-À-VIS DES PUBLICS, DES BENEFICIAIRES ET DES CLIENTS				
Thème		2.1 L'accueil / l'information / le conseil				
► C5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	i. 7	Diffusion d'une information accessible actualisée, structurée, détaillée				
	i. 8	Diffusion des indicateurs de résultats				
	i. 9	Information sur les taux d'obtention des certifications, les possibilités de valider un/des blocs de compétences, les équivalences, suites				
► C6 : L'accueil facilité	i. 10	Signalétique spécifique pour faciliter l'accès au(x) lieu(x) d'accueil				
Thème		2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur mesure				
► C7 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations	i. 11	Analyse du besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s)...	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
	i. 12	Définition des objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
	i. 13	Contenus et modalités de mise en œuvre adaptée aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
	i. 14	Adéquation du ou des contenu(s) de la prestation aux exigences du référentiel de la certification visée.	NC Maj			NC Maj
	i. 15	Procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation / conditions d'aménagement de parcours.				
Thème		2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)				
► C8 : La contractualisation des engagements avec le client	i. 16	Signature du devis ou une convention conforme au cahier des charges et/ou à la proposition retenue par le client.	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
► C9 : La contractualisation des engagements avec le bénéficiaire	i. 17	Document contractuel établi avec chaque bénéficiaire conforme au cahier des charges,				
Thème		2.4 La réalisation de la prestation sur mesure				
► C10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires, des	i. 18	Diffusion d'information (conditions de déroulement de la prestation)				

prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.	i. 19	Adaptation de la prestation, de l'accompagnement et du suivi	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
	i. 20	Évaluation de l'atteinte des objectifs de la prestation.	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
	i. 21	Mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.				
	i. 22	Positionnement/évaluation des acquis au début de la prestation				
	i. 23	Coordination des alternants, missions anticipées en lien avec l'entreprise, progressivité des apprentissages assurée				
	i. 24	Accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté				NC Maj
	i. 25	Diffusion de l'information sur les droits et devoirs des apprentis				NC Maj
	i. 26	Conditions de présentation à la certification en conformité avec les exigences formelles de l'autorité de certification	NC Maj		NC Maj	NC Maj
	i. 27	Actions qui concourent à la poursuite d'étude permettant le développement des compétences	NC Maj			NC Maj
	i. 28	Attestation de fin de formation précisant au minimum l'/les objectif(s) professionnel(s), les dates et la durée de l'action...	.			.
DOMAINE 3. LA MAITRISE DE L'ORGANISATION						
Thème		3.1 L'environnement de la prestation				
► C11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.	i. 29	Mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié				
	i. 30	Mobilisation et coordination des différents intervenants internes et/ou externes (<i>remplacement, ou reprogrammation des interventions</i>)				
	i. 31	Mise à disposition du bénéficiaire des méthodes, outils, ressources pédagogiques adaptées (y compris pour la prestation à distance)				
	i. 32	Personnel dédié (<i>mobilité nationale et internationale, référent handicap, conseil de perfectionnement</i>)				NC Maj
Thème		3.2 Les compétences des personnels				
► C12 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des pers.	i. 33	Détermination, mobilisation et évaluation des compétences des différents intervenants internes / externes, adaptées aux prestations	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
	i. 34	Entretien et développement des compétences des personnels	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
Thème		3.3 La gestion administrative et financière				
► C13 : La maîtrise de la gestion documentaire	i. 35	Modalités du suivi administratif et financier des prestations				
	i. 36	Documentation et accès au système documentaire				
Thème		3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats				
► C14 : L'inscription du prestataire dans son environnement professionnel	i. 37	Promotion de l'offre et des activités sur le territoire				
	i. 38	Veille légale et réglementaire (<i>champ de la formation professionnelle</i>)				
	i. 39	Veille (<i>évolutions des compétences, métiers et emplois / secteurs d'intervention</i>)				
	i. 40	Veille (<i>innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution des prestations</i>)				
	i. 41	Expertises, outils et réseaux pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
	i. 42	Dispositions de sous-traitance ou au portage salarial	NC Maj	NC Maj	NC Maj	NC Maj
	i. 43	Actions qui concourent à l'insertion professionnelle.	NC Maj			NC Maj
	i. 44	Réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise (PFMP)	.			

Contributeurs à l'élaboration de la mise à jour 2024 du document EDU QUAL 102 Référentiel qualité du label

Correspondants académiques qualités, avec l'équipe du bureau DGESCO A2-2 des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue

Contributeurs à l'élaboration de la mise à jour 2022 du document EDU QUAL 102 Référentiel qualité du label

Marie-Claire PAGNOUX – Conseillère en formation continue - Académie de Limoges (pilote du groupe projet)
Cécile BERNARD - Conseillère en formation continue, responsable dispositif VAE - Région-académique-Paca
William BERNARD – Conseiller en formation continue - Académie de Bordeaux
Nicolas BUISSON – Adjoint DRAFPIC - Académie de Lyon
Véronique HEBERT – Conseillère en formation continue - Académie de Créteil
Betty LOUMAGNE – Conseillère en formation continue - Académie de Paris
Laurent MORETTI – IEN STI FC - Académie de Nancy-Metz
Carine OCCELLI – Conseillère en formation continue - Académie de Nice
Franck RAMIN – Directeur du GIP DAIFI - Académie de Guadeloupe
Pascale SÉNIQUETTE - Conseillère en formation continue - Académie de Lyon

Avec l'équipe du bureau DGESCO A2-2 des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue :

Sébastien BEGEY – Chef de bureau
Martine PATY – Adjointe au chef de bureau
Thierry PELLETIER - Chargé d'études « Développement des certifications, Qualité »
Iuna GUIDUCCI – Chargée d'études et d'évaluation « Labellisation, qualité, territoires »
Brigitte JUSTIN - Gestionnaire des labels Éduform et Lycée des Métiers

Contributeurs à l'élaboration collective en 2018 du référentiel support du label Éduform

Comité de pilotage national :

Pour le bureau DGESCO A2-4
Yves BEAUVOIS, Claire ARISTON, Lucien DORNIER, Simon GALAKHOFF, Thierry PELLETIER
Pour le bureau DGESCO A-2-2
Muriel TESSIER-SOYER, Stéphanie ROUCOU, Charles DOUBLET

Équipe projet :

Cédric AUBRY, Adjoint au délégué à la formation professionnelle initiale et continue - Académie de Rennes
Cécile BERNARD, Conseillère en formation continue - Académie d'Aix-Marseille
William BERNARD, Conseiller en formation continue - Académie de Bordeaux
Edwige IMMELE, Conseillère en formation continue - Académie d'Orléans-Tours
Régine LENGRONNE, Inspectrice Apprentissage - Académie de Nantes
Marie-Claire PAGNOUX, Conseillère en formation continue - Académie de Limoges
Martine MAUDET, Chargée d'étude - Ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse - DGESCO A2-2, Bureau des Lycées Professionnels et de l'apprentissage
Joël PAVAGEAU, Conseiller en formation continue - Académie de Lille
Dominique SAIGET, Conseillère en formation continue - Académie de Lyon

Appui à l'équipe projet :

Pour le bureau DGESCO A2-4 : Pascal CHAUDIN, Lucien DORNIER, Jennifer RUBELLIN, Olivier SOUBESTRE
Delphine FRENCH-KEOGH, Stagiaire de l'Institut Régional d'Administration de Metz

Groupes de travail associés :

- 1er groupe de travail chargé de l'analyse du nouveau référentiel qualité support du label Éduform :

Cécile JOUIN, Conseillère en formation continue - Académie de Nantes (Pilote du groupe)
Vincent BOULEIS, Conseiller en formation continue - Académie de Corse
Anne-Marie FREMAND, Conseillère en formation continue - Académie de Versailles
Marie-Christine FOLTETE, Conseillère en formation continue - Académie de Besançon
Alexandra FONTANILLES, Conseillère ressources humaines - Chargée de mission qualité - Académie de Toulouse
Chloé GUILLEMIN, Conseillère en formation continue - Académie de Reims
Lydia JACOB, Conseillère en formation continue - Académie de Créteil
Lionel MEZOUL, Conseiller en formation continue - Académie de la Réunion
Olivier MINOTTO, Conseiller en formation continue - Académie de Montpellier
Laurent MORETTI, Inspecteur Éducation nationale - Formation Continue - Académie de Nancy-Metz
Olivier STRUB, Conseiller en formation continue - Académie de Montpellier

- 2ème groupe de travail chargé de l'analyse du guide d'audit du Label Éduform :

Michael RACINE, Conseiller en formation continue - Académie d'Amiens (Pilote du groupe)
Maxime ANDRIEUX-BERNARD, Conseillère en formation continue - Académie de Paris
Yolande CLAVREUL, Conseillère en formation continue - Académie de Clermont-Ferrand
Claude CORROYER, Conseiller en formation continue - Académie de Rouen
Maryline CRÉCY-LAUPRÊTRE, Conseillère en formation continue - Académie de Clermont-Ferrand
Caroline DELABBAYE, Conseillère en formation continue - Académie de Grenoble
Marthe LACARRIÈRE, Conseillère en formation continue - Académie de Bordeaux
Laurence MITAUT-HUGUET, Conseillère en formation continue - Académie d'Orléans-Tours
Christine MORIN, Conseillère en formation continue - Académie de Nice
Marie-Claire PAGNOUX, Conseillère en formation continue - Académie de Limoges
Estelle PARMENTIER MARTIN, Conseillère en formation continue - Académie de Dijon
Pascale SÉNIQUETTE, Conseillère en formation continue - Académie de Lyon



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Label qualité de l'Éducation nationale
pour la formation professionnelle

Référentiel qualité du label Guide de lecture

V5 du 07/11/2024

**EDU QUAL 102 a – version Word
EDU QUAL 102 b – version PDF**