

Préambule

L'audit de certification se distingue d'un contrôle des autres obligations réglementaires auxquelles sont assujettis les prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

Conduite de l'audit

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

L'appréciation par l'auditeur des exigences du référentiel national qualité doit être proportionnée et cohérente avec les caractéristiques de la formation (formation courte ou longue, individualisée ou sur catalogue, certifiante ou non certifiante...).

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

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

Nouveaux entrants

Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32 du référentiel font l'objet de modalités d'audit adaptées, détaillées dans le présent guide. Pour ces indicateurs, l'organisme certificateur procède à la vérification de la formalisation du processus à l'audit initial, la mise en œuvre effective de l'indicateur par l'organisme audité étant vérifiée à l'audit de surveillance. Sont considérés comme nouveaux entrants les prestataires dans leur première année d'activité en tant qu'organisme de formation et les prestataires qui débutent une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie

Le délai pour la mise en application d'une nouvelle version du guide de lecture pour les audits à réaliser est de 2 mois maximum à compter de sa diffusion sur le site du ministère.

Changements par indicateurs :

Les **éléments de preuves** sont devenus des **exemples de preuves**

Guide de lecture V7	Guide de lecture V8
Indicateur 1	
<p><u>Niveau attendu :</u> Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée</p>	<p><u>Niveau attendu :</u> Donner une information accessible, exhaustive sur la prestation CAD sur son contenu et sur l'intégralité des items mentionnés. Cette information doit être à jour</p> <p><u>Obligations spécifiques :</u> Pour les formations certifiantes : l'information mentionne le libellé exact de la certification, le code RNCP/RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification.</p>
Indicateur 2	
<p><u>Niveau attendu :</u> Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.</p>	<p><u>Niveau attendu :</u> Donner une information chiffrée permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs</p>
Indicateur 3	
<p><u>Niveau attendu :</u> Donner au public une information accessible, exhaustive et actualisée.</p>	<p><u>Niveau attendu :</u> Donner au public une information accessible, exhaustive (CAD sur l'intégralité des items mentionnés) et actualisée (information à jour)</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>
Indicateur 4	
<p><u>Obligations spécifiques :</u> CFA ou alternance : le prestataire démontre que cette analyse est prévue en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise.</p>	<p><u>Obligations spécifiques :</u> 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>

Indicateur 5	
<p><u>Niveau attendu</u> : Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables.</p> <p>ELÉMENTS DE PREUVE Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation</p>	<p><u>Niveau attendu</u> : Démontrer que les objectifs spécifiques à la prestation ont été définis et peuvent faire l'objet d'une évaluation.</p> <p>EXEMPLES DE PREUVES Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation, identification des compétences visées par la prestation, des objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux, référentiel de la certification.</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> : Pour les formations certifiantes : les objectifs doivent être conformes aux objectifs fixés par la certification inscrite au RNCP/RS.</p> <p><u>Glossaire</u> : Objectifs opérationnels et évaluables : objectifs identifiés de la prestation, à court et/ou moyen-terme, observables et mesurables</p>
Indicateur 6	
<p>ELÉMENTS DE PREUVE</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES Pour les PSH : accessibilité ou possibilités d'adaptation des modalités proposées aux apprenants en situation de handicap.</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> : 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>
Indicateur 7	
<p>ELÉMENTS DE PREUVE Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES Présentation de l'offre de formation en cohérence avec le référentiel de la certification, habilitation du prestataire à former à une certification professionnelle ou convention de partenariat avec le certificateur, tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.</p> <p>NB : La prestation doit être conforme au référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation de la certification visée</p>

Indicateur 8	
<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <p>Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations</p> <p><u>Glossaire</u> :</p> <p>Procédures de positionnement : procédé permettant d'identifier ce qui est acquis en termes de compétences et connaissances et ce qui doit faire l'objet d'un apprentissage.</p>	<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <p>Démontrer l'existence de procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations</p> <p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>La procédure de positionnement peut être réalisée pendant le parcours d'admission ou en début de formation.</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> :</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><u>Glossaire</u> :</p> <p>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.</p> <p>Procédures d'évaluation des acquis : vérification de la maîtrise des prérequis, conditionnant l'accès à la prestation</p>
Indicateur 9	
<p><u>Obligations spécifiques</u> :</p> <p>CBC : l'obligation d'information sur les engagements déontologiques (respect du consentement, confidentialité, neutralité) est mise en œuvre.</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>Pour la FOAD : modalités d'accès au LMS (learning management system ou plateforme d'apprentissage en ligne), assistance technique et pédagogique, modalités de réalisation des séquences de formation à distance.</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> :</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>
Indicateur 10	
<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <p>La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes)</p> <p>ELEMENTS DE PREUVES</p> <p>Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (réfèrent pédagogique), livret de suivi</p>	<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <p>La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires, lorsque l'analyse du besoin en établit la nécessité : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes)</p> <p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>Durées et contenus des prestations, emplois du temps, inscription aux modules de formation en fonction du profil du bénéficiaire, groupes de</p>

<p>pedagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation.</p> <p><u>Pour les PSH</u>, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.</p> <p><u>Obligations spécifiques :</u> CFA : le prestataire met en œuvre les dispositions de la loi relative aux obligations des CFA pour l'accompagnement des apprentis (article L. 6231-2)</p>	<p>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><u>Pour les CFA</u>, accompagnement dans la recherche d'un employeur, adaptation de la durée du contrat d'apprentissage.</p> <p><u>Pour les PSH</u> : 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><u>Obligations spécifiques :</u> 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>
Indicateur 11	
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES NB : La formalisation du processus signifie que la procédure d'évaluation doit être définie et matérialisée par des outils.</p>
Indicateur 12	
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p>	<p><u>Cet indicateur s'applique aux formations d'une durée supérieure à 2 jours.</u></p> <p>EXEMPLES DE PREUVES Pour les PSH, mesures de prévention des abandons en lien avec les adaptations proposées ou mises en place</p> <p>NB : Les mesures mises en œuvre doivent pouvoir être démontrées et matérialisées par des outils.</p>
Indicateur 13	
<p><u>Niveau attendu :</u> Démontrer qu'un processus formalisé d'articulation des apprentissages en centre et en entreprise est mis en œuvre.</p> <p>ELEMENTS DE PREUVES</p>	<p><u>Niveau attendu :</u> Démontrer que les principes de la pédagogie de l'alternance sont mis en œuvre, grâce à un processus formalisé d'articulation itératif des apprentissages entre le centre de formation et l'entreprise.</p> <p>EXEMPLES DE PREUVES Pour les PSH, outil de liaison sur les adaptations de la formation en entreprise.</p>

CERTIFICATION	
Indicateur 14	
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p> <p><u>Glossaire</u> :</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>...., actions de sensibilisation à la mixité et à la diversité.</p> <p><u>Glossaire</u> :</p> <p>L'accompagnement socio-professionnel et éducatif favorise l'apprentissage et l'accès à l'emploi des personnes. Il peut s'agir par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> . . . 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>
Indicateur 15	
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES</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>
Indicateur 16	
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p> <p>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>EXEMPLES DE PREUVES</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>NB : Lorsque le prestataire n'est pas chargé de l'évaluation, il oriente le bénéficiaire vers l'évaluateur.</p>

Indicateur 17	
INCHANGÉ	INCHANGÉ
Indicateur 18	
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p> <p>Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/ contributeurs internes ou externes, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap,</p> <p><u>Glossaire</u> :</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/ contributeurs internes ou externes, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap, planning des intervenants, comptes-rendus de réunions d'équipes, relevés des échanges avec les intervenants externes.</p> <p><u>Glossaire</u> :</p> <p>Mobiliser les intervenants : capacité à impliquer les intervenants en fonction des besoins de la prestation</p>
Indicateur 19	
<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <p>Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier</p> <p>ELEMENTS DE PREUVES</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> :</p>	<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <p>Démontrer que les ressources pédagogiques sont cohérentes avec les objectifs des prestations, sont disponibles et que les dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier</p> <p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> :</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>
Indicateur 20	
<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <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) - le nom et le contact du référent handicap <p>ELEMENTS DE PREUVES</p>	<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <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>EXEMPLES DE PREUVES</p>

<p>CERTIFICATION</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>
<p>Indicateur 21</p>	
<p><u>Niveau attendu</u> : Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. La maîtrise de ces compétences fait par ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire</p> <p><u>Glossaire</u> :</p>	<p><u>Niveau attendu</u> : Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. La maîtrise de ces compétences par les intervenants est vérifiée par le prestataire.</p> <p><u>Glossaire</u> : Mobiliser les compétences : capacité à solliciter les compétences adéquates à la prestation.</p>
<p>Indicateur 22</p>	
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES Qualification des personnels</p>
<p>Indicateur 23</p>	
<p><u>Niveau attendu</u> : Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire et son exploitation.</p> <p>ELEMENTS DE PREUVES Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, veille réglementaire en matière de handicap.</p>	<p><u>Niveau attendu</u> : Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne</p> <p>EXEMPLES DE PREUVES Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, veille réglementaire en matière de handicap. Actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, diffusion des actualités légales et réglementaires au personnel du prestataire. Consultation, analyse, diffusion au personnel de la documentation diffusée sur les sites institutionnels (ex : pages relatives à la formation professionnelle, l'apprentissage, la VAE et les bilans de compétences sur le site www.travailemploi.gouv.fr ; portail d'information des organismes de formation de la Caisse des dépôts et consignations).</p>
<p>Indicateur 24</p>	
<p>INCHANGÉ</p>	<p>INCHANGÉ</p>

Indicateur 25	
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p> <p>Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles.</p> <p>Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.</p> <p>Pour les organismes qui accueillent des personnes en situation de handicap, participation à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques pour le public visé.</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles.</p> <p>Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées, aux modalités ou aux outils pédagogiques, analyse d'opportunité et de faisabilité sur la mise en 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 technologiques pour le public visé.</p>
Indicateur 26	
<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <p>Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre.</p> <p>ELEMENTS DE PREUVES</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.</p> <p>Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres. Compétences et connaissances du référent handicap</p> <p><u>Glossaire</u> :</p>	<p><u>Niveau attendu</u> :</p> <p>Démontrer l'identification d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre.</p> <p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>Liste des partenaires du territoire susceptibles d'aider le prestataire dans la prise en compte des PSH, dont les partenaires spécialisés intervenant pour le compte de l'Agefiph et du Fiphfp, les Cap emploi et les MDPH.</p> <p>Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres, invitation à des réunions, prise de contact. Compétences et connaissances actualisées du référent handicap.</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><u>Glossaire</u> :</p> <p>Cap emploi : structures d'accompagnement vers et dans l'emploi.</p>

CERTIFICATION		MDPH : Maison départementale des personnes handicapées
Indicateur 27		
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p> <p>Contrats de prestations de service, tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants (process de sélection, justificatifs présentés par les sous-traitants et les salariés portés, animation qualité dédiée, charte).</p> <p>NB : Cela ne signifie pas une obligation de certification des sous-traitants : la responsabilité de la qualité appartient au donneur d'ordre, charge à ce dernier de mettre en place les modalités qui assurent la chaîne de la qualité y compris avec les sous-traitants.</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <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>NB : 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>	
Indicateur 28		
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>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...)</p>	
Indicateur 29		
<p>ELEMENTS DE PREUVES</p> <p>Actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (salon d'orientation, visite d'entreprise, atelier CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'anciens élèves), actions de promotion de la poursuite d'étude, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel</p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>Actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (salon d'orientation, visite d'entreprise, atelier CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'anciens élèves), actions de promotion de la poursuite d'étude, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel, diffusion des offres d'apprentissage et d'emploi, information sur les compétitions des métiers (Meilleurs Apprentis de France, Compétition des métiers WorldSkills, Meilleurs Ouvriers de France...)</p>	
Indicateur 30		
<p><u>Niveau attendu :</u></p> <p>Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression</p> <p>ELEMENTS DE PREUVES</p> <p>Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid,</p>	<p><u>Niveau attendu :</u></p> <p>Démontrer la sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression</p> <p>EXEMPLES DE PREUVES</p> <p>Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les</p>	

<p>analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes</p> <p>NB : Les modalités de recueil peuvent être différentes selon la partie prenante.</p> <p><u>Obligations spécifiques :</u></p> <p><u>Non-conformité :</u> Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies.</p>	<p>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>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> <p><u>Obligations spécifiques :</u> CBC : Seules les appréciations des bénéficiaires et des équipes pédagogiques sont requises.</p> <p><u>Non-conformité :</u> 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.</p>
<p>Indicateur 31</p>	
<p>ELEMENTS DE PREUVES</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</p> <p><u>Glossaire :</u></p>	<p>EXEMPLES DE PREUVES</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><u>Glossaire :</u> Aléa : évènement externe imprévisible qui implique une perturbation Difficulté : élément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation</p>

Indicateur 32

ELEMENTS DE PREUVES

Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'action d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques

EXEMPLES DE PREUVES

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