MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DES SOLIDARITÉS

Liberté
Égalité
Fraternité

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Référentiel national Qualité

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

V.10 – Novembre 2026

Préambule

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

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

Organisation du guide

Le guide mentionne pour chaque indicateur du référentiel :

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

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

Conduite de l'audit

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

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

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

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

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

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

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

Indicateurs applicables

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

Nouveaux entrants

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

Sous-traitance

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

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

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

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

Pondération des non-conformités

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

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

Abréviations

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

Sommaire

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

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

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations 11

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

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

9. Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
10. Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11. Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.
13. Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté. Il dispose d'une procédure de traitement sans délai des situations de rupture liées à des difficultés, violences ou discriminations subies par l'apprenant en formation ou dans l'entreprise d'accueil.
15. Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel, de

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

16. Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

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

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

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

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

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

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

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

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

Glossaire 41

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

I INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

Sous-traitance

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

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

2

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

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

VAE : nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

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

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

Sous-traitance

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

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

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

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

Sous-traitance

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

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

4

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

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

5

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

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

Sous-traitance

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

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

6

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

7

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

Sous-traitance

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

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

8

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

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

9

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

FOAD : modalités d'accès au LMS (*Learning Management System* ou plateforme d'apprentissage en ligne), assistance technique et pédagogique, modalités de réalisation des séquences de formation à distance, support indiquant les ressources mises à disposition du stagiaire, leur mode d'accès (LMS, cloud collaboratif), l'assistance technique et pédagogique, le programme indiquant les activités pédagogiques à effectuer à distance et les durées moyennes, les évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation, le type de rythme associé à la formation (hybride, 100% distanciel, synchrone, asynchrone).

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

Sous-traitance

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