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

10

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

PSH : liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours, modalités d'aménagement de la prestation aux besoins des PSH, plans individuels de compensation du handicap, fiches de suivi des apprenants.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CFA : Outre l'adaptation éventuelle de la prestation au profil du bénéficiaire, le prestataire met en œuvre les dispositions de la loi relatives aux obligations des CFA pour l'accompagnement des apprentis (missions mentionnées aux 1°, 2° et 11° de l'article L. 6231-2 du code du travail).
Il établit un tableau de l'organisation détaillant les phases présentielles et distancielles en cas de formation hybride, et un suivi des heures par format pédagogique.
La période en entreprise (apprentissage) doit être cohérente et adaptée à la formation suivie et à l'organisation à distance des parcours.

VAE : le prestataire met en œuvre les phases individuelles et/ou collectives et adapte la durée et les modalités d'accompagnement en fonction du bénéficiaire.

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

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

11

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

12

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques, outils pédagogiques favorisant l'interactivité et la participation des stagiaires, qualité de l'analyse de besoin et des procédures de positionnement pour définir la cohérence de la formation avec le projet du bénéficiaire, plateforme pédagogique utilisée par les formateurs et assurant l'accès aux ressources (supports de cours, travail à faire, informations, etc.) pour les apprenants.
Existence d'une procédure de prévention et de traitement des violences sexistes et sexuelles portée à la connaissance des apprenants et du personnel (affichage, règlement intérieur, livret d'accueil), désignation d'un référent chargé du traitement des signalements et traçabilité des signalements reçus et des suites données, dans le respect de la confidentialité.

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

13

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

CFA : Fournir le livret de suivi de l'apprentissage ou guide de l'apprenant, intégrant des éléments de preuve sur l'évolution des missions. Prise en compte effective des retours des maîtres d'apprentissage.
Le suivi de la période en entreprise peut être assuré par des modalités dématérialisées (échanges à distance avec l'apprenti et le maître d'apprentissage, outils de suivi, comptes rendus) garantissant la continuité de l'accompagnement.

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

Sous-traitance

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

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

14

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

15

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

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

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

PSH : modalités d'aménagement des examens.

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

Sous-traitance

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

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

17

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

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

18

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

19

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

FOAD : la mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours (article D. 6313-3-1 du code du travail).

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

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

20

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (CFA)

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

NIVEAU ATTENDU

Le prestataire présente :

- la liste des membres du conseil de perfectionnement, le dernier compte-rendu et/ou procès-verbal ;
- la liste des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) et les actions mises en œuvre en faveur de la mobilité ;
- le nom et le contact du référent handicap et les actions qu'il met en œuvre pour accompagner les publics en situation de handicap ;
- Une méthode de supervision renforcée lorsque la proportion d'heures de formation réalisées par des intervenants permanents est inférieure au seuil.

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

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

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

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

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

NON-CONFORMITÉ

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

21

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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

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

22

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

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

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

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

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

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

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