

# La Charte pour la qualité de la formation professionnelle en région Occitanie

## Référentiel pour le label qualité de la formation professionnelle en région Occitanie

Formateur Indépendant



V. 2018

# Sommaire

<b>LISTE DES SIGNATAIRES .....</b>	<b>3</b>
<b>LE REFERENTIEL DES CRITERES ATTENDUS PAR LES FINANCEURS .....</b>	<b>4</b>
<b>1- LA REGLEMENTATION .....</b>	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
ÉGALITE DES CHANCES ÉGALITE D'ACCES .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
<b>2 - LES BONNES PRATIQUES ATTENDUES DANS LA DEMARCHE CERTIF REGION.....</b>	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
<b>LA STRATEGIE ET LE PILOTAGE DE LA QUALITE .....</b>	<b>7</b>
GESTION DOCUMENTAIRE ET SUIVI DE LA QUALITE .....	7
DETERMINATION DES COUTS .....	7
REPONSES AUX APPELS D'OFFRE/A PROJET : FAISABILITE .....	8
<b>LES RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>9</b>
PROFESSIONNALISATION .....	9
RELATIONS AVEC D'AUTRES PRESTATAIRES .....	9
FONCTIONS D'ACCUEIL DES APPRENANTS .....	10
<b>L'ORGANISATION MATERIELLE .....</b>	<b>11</b>
LOCAUX.....	11
EQUIPEMENTS .....	12
<b>L'ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE .....</b>	<b>13</b>
CONNAISSANCE DES DISPOSITIFS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE .....	13
CONNAISSANCE DU MILIEU SOCIOECONOMIQUE.....	14
<b>LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS DE FORMATION .....</b>	<b>15</b>
ADEQUATION ENTRE LES CONTENUS PEDAGOGIQUES ET LES OBJECTIFS DE LA FORMATION .....	15
POSITIONNEMENT .....	15
MODULARISATION .....	16
PARCOURS INDIVIDUALISE .....	16
EVALUATION DES CONNAISSANCES ACQUISES EN FORMATION .....	17
EVALUATION DE L'ACTION DE FORMATION MISE EN ŒUVRE .....	17

## LISTE DES SIGNATAIRES

- **Actalians** - Professions libérales et hospitalisation privée
- **AFDAS** - Spectacle vivant, cinéma, audiovisuel, publicité, loisirs, presse écrite et de l'édition
- **AGEFIPH Occitanie**
- **AGEFOS PME Occitanie** Interprofessionnel et interbranches
- **CONSTRUCTYS Occitanie** Bâtiment et des travaux publics
- **DIRECCTE Occitanie**
- **FAFIEC** Métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil, des études et métiers de l'évènement
- **FAFIH** Salariés du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs
- **FAFSEA** – Salariés des exploitations et entreprises agricoles
- **FONGECIF Occitanie** – Interprofessionnel : congé individuel de formation
- **FORCO** – Commerce et distribution
- **INTERGROS** Commerce interentreprises (commerces de gros) et du commerce international
- **OPCA Transports et Services** Transports marchandises, transports voyageurs, transports urbains, transports sanitaires, transports maritimes et fluviaux, ports et manutention, des agences de voyages et de tourisme, propreté
- **OPCAIM** Industries de la Métallurgie
- **OPCALIA Occitanie** Interprofessionnel et interbranches
- **OPCALIM** – Industries alimentaires, coopératives agricoles et alimentation en détail
- **Pôle emploi Occitanie**
- **Région Occitanie**
- **UNIFAF** – Sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif
- **UNIFORMATION** - Economie sociale, Habitat social, Protection sociale

## LE REFERENTIEL DES CRITERES ATTENDUS PAR LES FINANCEURS

La qualité en formation est un des objectifs de la réforme de la formation professionnelle de 2014.

Cette édition du Référentiel intègre les critères nationaux inscrits dans la loi 2014-288 du 5 mars 2014 et dans le décret n° 2015 790 du 30 juin 2015.

Ce recueil de critères, travaillé en collectif avec l'ensemble des parties prenantes de la démarche, est le repère indispensable à toute entrée dans la démarche qualité régionale. Il évolue régulièrement afin de rester objectif et prendre en compte les observations des acteurs de terrain.

Cette dernière actualisation, réalisée en mars 2017, est applicable pour **la campagne de labellisation 2018**.

Le label **Certif Région – Formateur indépendant** est inscrit depuis le 4 octobre 2016, pour trois années, sur la liste du CNEFOP.

Cela signifie que conformément à la réglementation (Article R6316-2) les organismes de formation qui détiennent ce label remplissent les conditions requises pour être reconnus "de qualité" par les financeurs publics.

Ce Référentiel constitue le support pour la réalisation de l'audit final, il concerne **les formateurs indépendants**.

Les profils possibles de l'organisme « formateur indépendant », désigné « prestataire de formation » dans la suite du document, sont les suivants :

PROFIL 1	PROFIL 2	PROFIL 3	PROFIL 4
Le prestataire de formation est un formateur indépendant qui assure le suivi administratif.  Il anime seul les sessions de formation inter ou intra entreprise.	Le prestataire de formation est un formateur indépendant qui assure le suivi administratif.  Il anime lui-même les sessions de formation inter ou intra entreprise ou fait appel à des intervenants extérieurs ou des sous-traitants.	Le prestataire de formation est un formateur indépendant qui dispose d'un salarié pour le suivi administratif des formations.  Il anime lui-même les sessions de formation inter ou intra entreprise ou fait appel à des intervenants extérieurs ou des sous-traitants.	Le prestataire de formation est constitué de plusieurs associés non-salariés et/ou d'un salarié pour le suivi administratif. Les associés animent les sessions de formation inter ou intra entreprise ou font appel à des intervenants extérieurs ou des sous-traitants.

\* Repérage des indicateurs "Accessibilité à tout pour tous" qui sont audités mais pas comptabilisés pour l'obtention du label Certif Région 2018

## I- LA REGLEMENTATION

**La conformité avec la réglementation en vigueur est requise** pour l'entrée dans la démarche de *La Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Occitanie*

**Le prestataire de formation s'engage**, lors de l'entrée dans la démarche de qualité, **à certifier qu'il respecte l'ensemble de la réglementation** qui s'applique **aux prestataires de formation et aux actions de formation qu'ils mettent en œuvre.**

Indispensable et téléchargeable sur le site de la DIRECCTE Occitanie, opérateur du contrôle en formation professionnelle continue

[Guide pratique à l'usage des prestataires de formation professionnelle continue – DIRECCTE](#) Dernière mise à jour mars 2016

- [Décret n° 2015 790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue](#)
- [Bilan Pédagogique et Financier : formulaire, notice et mode d'emploi](#)
- [Circulaire DGEFP n° 2011-01 du 6 janvier 2011 relative à la déclaration d'activité des prestataires de formation.](#)
- [Circulaire DGEFP n° 2011-26 du 15 novembre 2011 relative aux textes modifiant les droits et obligations des dispensateurs de formation et adaptant le contrôle](#)

### Lois

- LOI n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie (I)
- LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale (I)
- [Convention collective nationale des organismes de formation](#)

## Égalité des chances Égalité d'accès

- [Loi no 2006 340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes](#)

○ Article D6112 I du code du travail : Toute personne concourant à la formation professionnelle tout au long de la vie est formée aux règles relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et contribue, dans l'exercice de son activité, à favoriser cette égalité.

- Loi handicap du 11 février 2005 : [Informations sur l'accès des personnes en situation de handicap](#)

## 2 - LES BONNES PRATIQUES ATTENDUES DANS LA DEMARCHE CERTIF'REGION

Outre les obligations réglementaires, les partenaires attendent des établissements de formation qu'ils se forment à l'égalité professionnelle et se sensibilisent à l'accueil en formation des personnes en situation de handicap.

- Le prestataire de formation **doit s'être formé, à l'égalité professionnelle** : [voir la liste proposée d'organismes](#) (cette liste n'est pas exhaustive, vous pouvez contacter d'autres organismes de formation proposant une prestation équivalente)
- Le prestataire est le « **Référent handicap** » : Prendre contact avec l'[AGEFIPH Occitanie](#)

## LA STRATEGIE ET LE PILOTAGE DE LA QUALITE

**Le prestataire de formation assure un pilotage et un suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie.**

Les financeurs attendent du prestataire de formation que le pilotage de la démarche qualité soit structuré pour suivre et mesurer l'efficacité de la formation. Le prestataire de formation est le référent qualité.

### Gestion documentaire et suivi de la qualité

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Une gestion des documents est organisée	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liste des documents (procédures, enregistrements, instructions...)</li><li>• Indexation des documents (exemple : GED...)</li><li>• Modalités d'accès aux documents définies</li></ul>
Le prestataire de formation assure un suivi et une analyse de l'efficacité de la démarche mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tableau de bord des indicateurs suivis</li><li>• Logique d'analyse des résultats, de revue systématique des actions de formation</li><li>• Réflexion sur les actions à entreprendre pour l'amélioration des pratiques</li><li>• Actions d'amélioration suite aux écarts identifiés</li></ul>

### Détermination des coûts

Les financeurs attendent que le prestataire de formation utilise des grilles de détermination de leurs coûts, et qu'il puisse les produire.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation détermine les coûts de la formation : coût horaire par apprenant ou coût global de la formation ou coût journée groupe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quelle(s) grille(s) de coûts est/sont appliquée(s) : montrer les critères de détermination pour les formations intra ou inter entreprise</li></ul>

## Réponses aux appels d'offre/à projet : faisabilité

Les financeurs attendent du prestataire de formation qu'il soit en capacité de répondre à des appels d'offre/à projet ou à des commandes d'entreprises.

Les deux écueils à éviter : ne pas savoir répondre OU pratiquer une "ingénierie de la réponse à l'appel d'offre" sans qu'il y ait de qualité de la formation derrière.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation analyse la faisabilité de l'appel d'offre / à projet avant d'y répondre.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse des moyens humains, matériels dont dispose le prestataire de formation (compétences mobilisables, équipements pédagogiques existants ou à mobiliser...)</li><li>• Critères de détermination de faisabilité (cohérence avec le secteur d'activité du prestataire de formation)</li></ul>
Le prestataire de formation construit la réponse selon une méthodologie définie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Méthode et moyens utilisés : prise en compte de la problématique de l'entreprise, rdv avec le financeur/l'entreprise si besoin, analyse de la faisabilité de la formation dans l'entreprise.</li><li>• Implication des intervenants extérieurs ou sous-traitants dans la réponse le cas échéant.</li><li>• Procédure pour sécuriser la conception d'une offre de formation.</li><li>• Nombre de réponses remportées /Nombre de réponses réalisées –</li><li>• Types d'actions concernées</li></ul>



## LES RESSOURCES HUMAINES

Le prestataire de formation mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu. Le prestataire de formation assurant des formations intra ou inter entreprise, il est le référent administratif et pédagogique.

Les financeurs attendent du prestataire de formation que les compétences mobilisées soient gérées de manière formelle et démontrable.

### Professionnalisation

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation identifie ses spécialisations et/ou ses compétences pédagogiques ainsi que celles des intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liste des compétences du prestataire de formation (s'il anime des sessions de formation)</li><li>• Existence d'un réseau d'experts, d'intervenants extérieurs et/ou de sous-traitants mobilisables</li><li>• Liste établie des intervenants extérieurs et/ou sous-traitants et leurs domaines d'intervention</li><li>• Le prestataire de formation vérifie les compétences des intervenants extérieurs et/ou sous-traitants et leur adéquation avec le champ d'intervention : supports détaillant l'expérience, les qualités professionnelles et/ou pédagogiques, CV,</li></ul>
Le prestataire de formation prévoit les modalités et moyens pour assurer l'actualisation des compétences	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si le prestataire de formation a des salariés sur la partie administrative : plan de formation : quelles actions, quelle stratégie...</li><li>• Les dispositifs individuels ou collectifs auxquels le prestataire de formation fait appel pour actualiser ses compétences (échanges de pratiques, colloques, séminaires, connaissance des nouvelles réglementations, publications spécialisées et autres...)</li></ul>

### Relations avec d'autres prestataires

Si le prestataire de formation fait appel à des intervenants extérieurs, une évaluation de la prestation est conduite par le prestataire de formation et les résultats de cette évaluation sont communiqués aux intéressés.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procédure de sélection et de recrutement des intervenants extérieurs</li><li>• Outils d'évaluation des intervenants extérieurs : entretien sur les compétences pédagogiques – retour des évaluations de la satisfaction des apprenants – bilan de l'action de formation</li></ul>
Si l'action de formation est réalisée avec d'autres organismes de formation, la coordination de l'action de formation est établie et garantie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procédure de référencement et de sélection des organismes sous-traitants</li><li>• Conventions de partenariat ou de sous-traitance avec d'autres organismes de formation</li><li>• Réunions de régulation avec les sous-traitants et comptes rendus</li><li>• Evaluation finale en commun des sous-traitants et plan d'amélioration pour les prochaines actions</li></ul>

## Fonctions d'accueil des apprenants

Les financeurs attendent que la fonction d'accueil des apprenants soit organisée dès l'entrée en formation.  
Le prestataire de formation assure la mission de référent administratif et pédagogique de la formation.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
L'accueil des apprenants est organisé au démarrage de la formation	<p>Modalités d'organisation de l'accueil par le prestataire de formation, par les intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informations fournies (rappel de l'objectif de la formation)</li><li>• Tour de table des attendus de la formation par les apprenants</li><li>• Horaires de la formation/pauses....</li><li>• Logistique (possibilités d'hébergement/restauration, accès pour les formations inter...)</li></ul> <p><b>*Document de recueil des besoins de la personne en situation de handicap / des partenaires déjà mobilisés ou mobilisables / des solutions et adaptations proposées</b></p>

## L'ORGANISATION MATERIELLE

**Le prestataire de formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public. Certains de ces critères sont réglementaires, donc obligatoires. Le prestataire de formation doit se conformer à toutes les réglementations qui le concernent pour entrer dans la démarche qualité.**

### Locaux

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Une salle de formation est mise à disposition permettant le bon déroulement de l'action de formation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si le prestataire réalise les actions de formation en intra, il s'assure qu'une salle dédiée est mise à disposition (rapport entre surface et nombre de personnes – confort thermique – volume sonore). La mise à disposition de la salle est notifiée dans la proposition ou le contrat avec l'entreprise.</li><li>• Si le prestataire loue des locaux, la conformité aux réglementations en vigueur est clairement définie dans le contrat correspondant (contrat de location des salles de formation, preuves de conformité du loueur des locaux...)</li></ul>
En cas de location de salle, les locaux sont accessibles à tout public	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'accessibilité à tout public est notifiée dans le contrat de location de salle de formation.</li></ul>

## Equipements

Les financeurs attendent que les moyens pédagogiques et techniques utilisés en formation soient conformes aux objectifs visés dans les conventions ou les contrats

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation s'assure de la disponibilité des équipements tels que définis dans la convention ou le contrat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipements mis à disposition des apprenants mentionnés dans la convention ou le contrat (vidéo projecteur- paper board– ordinateur- équipements spécifiques chantiers pédagogiques, salles de langues...)</li> <li>•</li> </ul> <p><b>* Adaptations d'équipements pour l'accueil des apprenants en situation de handicap mobilisées par l'établissement</b></p>
La durée de l'utilisation des équipements est conforme aux référentiels ou aux programmes de formation : en individuel, en tutorat (référentiel de certifications ou programmes de formation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prestataire de formation s'assure de la disponibilité en nombre suffisant des équipements. Ce point est notifié dans la proposition ou le contrat.</li> </ul>
Le matériel utilisé est le plus récent ou le plus adapté à la réalisation de l'action de formation et à l'évolution du métier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prestataire de formation s'assure du bon fonctionnement des équipements mis à disposition. Ce point est notifié dans la proposition ou le contrat.</li> </ul>
Le prestataire de formation s'attache à assurer la veille informationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources documentaires utilisées pour la réalisation des tâches</li> <li>• Typologie des ressources : Internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources/documentaires.</li> </ul> <p><b>* Conditions techniques d'accès pour tous aux ressources mobilisées par l'établissement</b></p>
Les ressources sont accessibles à l'ensemble des apprenants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalités d'accès aux ressources pour les apprenants (supports en ligne – supports papier)</li> <li>• Liste des Ressources en lien avec les domaines de formation dont dispose le prestataire de formation</li> </ul>
L'ensemble des documents administratifs et réglementaires sont accessibles et disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de formation, feuilles d'émargement, attestation de fin de stage, traçage des heures devant l'ordinateur</li> </ul>

# L'ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE

## Connaissance des dispositifs de la formation professionnelle continue

Les financeurs attendent du prestataire de formation qu'il ait une bonne connaissance du système de la formation professionnelle continue : dispositifs d'accès, financeurs, acteurs, institutions...

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Les dispositifs de formation professionnelle continue sont connus et utilisés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des différents publics accueillis en fonction des dispositifs</li> <li>• Typologie et provenance des publics accueillis par le prestataire de formation (salariés, demandeurs d'emploi, scolaires, spécifiques, autres : lesquels ?)</li> </ul> <p>* Liste formelle des coordonnées des <b>principales structures/partenaires</b> du territoire pouvant intervenir dans le champ du handicap.</p>
L'établissement de formation s'assure de l'éligibilité des apprenants : prérequis, financements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification auprès des financeurs de l'éligibilité des apprenants de la FPC ;</li> <li>• Vérification des prérequis administratifs de la formation –</li> </ul> <p><i>Les informations demandées sont en lien direct avec la formation.</i></p>
Le prestataire de formation transmet une information actualisée sur ses actions	<p>Modalités de communication des informations en lien avec l'activité formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalogue de formations, site web, fiches descriptives des actions de formation, planning des formations inter-entreprises</li> <li>• Communication des prérequis administratifs aux entreprises (plaquettes, présentation des actions de formation, informations collectives, publicités presse).</li> <li>• Informations sur les financements possibles</li> <li>• Informations, le cas échéant, sur:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Taux de réussite aux examens</li> <li>○ Taux d'accès à l'emploi</li> </ul> </li> </ul> <p>Modalités d'actualisation du catalogue des formations</p>
En cas de difficulté sur une action de formation, le prestataire de formation est en capacité de contacter les interlocuteurs des différents financeurs ou prescripteurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des contacts à jour des interlocuteurs (OPCA – En entreprise – Pole emploi...)</li> <li>• Vérification des OPCA et cohérence avec l'activité.</li> </ul>

## Connaissance du milieu socioéconomique

Les financeurs attendent du prestataire de formation qu'il dispose d'une bonne connaissance de son milieu socio-économique, de son/ses champs de compétence

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation a la connaissance du milieu socioéconomique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités et outils utilisés de recherche d'information : lieux et sources d'information et/ou de formation</li><li>• Modalités et outils utilisés pour pratiquer la veille prospective</li></ul>
Le prestataire de formation a la connaissance de son domaine d'expertise/compétence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités et outils utilisés pour produire une analyse des besoins</li><li>• Modalités et outils utilisés pour construire une réponse formation</li></ul>

## LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS DE FORMATION

### Adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de la formation

Les financeurs attendent que le prestataire de formation mène une veille sur les contenus pédagogiques en lien avec les objectifs de la formation et identifie des objectifs intelligibles

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation s'assure de l'adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de l'action	Utilisation de : <ul style="list-style-type: none"><li>• Référentiel de formation</li><li>• Référentiel d'emploi</li><li>• Référentiel de compétences</li><li>• Référentiel de certification</li></ul> Et <ul style="list-style-type: none"><li>• Présence de contrat (appel d'offre/à projet) et convention établissant les objectifs de la formation, programme détaillé des formations et modalités de transmission aux intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant</li><li>• Modalités de validation des contenus pédagogiques proposés par les intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant (réunion, mail...)</li></ul>

### Positionnement

Les financeurs, dans un souci de réussite, veillent à ce que les acquis antérieurs soient identifiés pour construire des parcours adaptés.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation a des outils de positionnement.	Utilisation d'outils de positionnement tels que : <ul style="list-style-type: none"><li>• Entretiens</li><li>• Questionnaires</li><li>• Validation des acquis de l'expérience</li><li>• Tests ou simulation</li><li>• Évaluation en situation de travail</li><li>• autres (positionnement réalisé lors de l'analyse des besoins en amont de la formation)...</li></ul>

## Modularisation

Les financeurs souhaitent que le prestataire de formation soit en mesure de développer la modularisation des actions de formation.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation construit ses actions sous forme de modules	<ul style="list-style-type: none"><li>• Description de la méthode de découpage pédagogique</li></ul>
Le découpage modulaire permet l'intégration d'apprenants en parcours raccourcis et différenciés selon des niveaux.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités d'accessibilité des modules indépendamment de l'ensemble de la formation</li></ul>

## Parcours individualisé

Les financeurs souhaitent que le prestataire de formation développe l'accès à la formation sous forme de parcours individualisés et adaptés au public formé.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation sait construire des parcours individualisés et les met en œuvre.	<p>Modalités utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Face à face pédagogique</li><li>• FOAD</li><li>• Autoformation</li><li>• Accompagnement</li><li>• Validation des acquis</li><li>• Utilisation des outils de positionnement pour l'individualisation</li><li>• Parcours différenciés, accessibilité aux modules, % des actions de formation avec parcours individualisé</li></ul>
Le prestataire de formation assure le suivi des parcours individualisés	<p>Méthodes utilisées pour le suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Feuille de route, suivi pédagogique,</li><li>• Calendrier formalisé,</li><li>• Entretiens de régulation, fréquence ;</li><li>• Entretien d'évaluation intermédiaire ;</li><li>• description de toute autre méthode</li></ul>



## Evaluation des connaissances acquises en formation

Les financeurs attendent que le prestataire de formation mette en place des modalités d'évaluation des connaissances en lien avec les objectifs

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation met en œuvre des évaluations des connaissances et propose à minima une attestation d'acquis en fin de formation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Types de formation concernés</li> <li>• Evaluation à chaud des connaissances et outils utilisés (QCM, test, mise en situation pratique dans l'entreprise, examens...)</li> <li>• Fréquence des évaluations</li> <li>• Evaluation à froid des compétences (à 3 mois...)</li> <li>• Attestation d'acquis</li> </ul>

## Evaluation de l'action de formation mise en œuvre

Les financeurs attendent que le prestataire de formation évalue

- L'action au regard des objectifs fixés
- La satisfaction des apprenants, les causes des échecs, d'abandons, et d'absentéisme

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation mesure l'atteinte des objectifs sur les plans qualitatif et quantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilan qualitatif et quantitatif formalisé et transmis au commanditaire de l'entreprise et/ou au financeur</li> <li>• Repérage des besoins en formation complémentaires ou nouveaux et remontée au commanditaire de la formation et au financeur.</li> </ul>
Le prestataire de formation met en œuvre des évaluations de la satisfaction des apprenants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Description des outils utilisés</li> <li>• Précision quant aux modalités /Temps laissé aux apprenants pour l'évaluation</li> </ul>
Pour chaque action de formation, le prestataire de formation réalise un bilan de l'organisation, du planning, du programme, des méthodes et équipements pédagogiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilan interne formalisé de chaque action de formation</li> <li>• Vérification de la conformité aux objectifs définis</li> </ul> <p><b>* Bilan formel qualitatif et quantitatif des parcours adaptés et définition d'un Plan d'amélioration</b></p>
Le prestataire de formation prend en compte les résultats de cette évaluation pour mettre en œuvre l'amélioration continue de ses actions de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse du taux de réussite/ échecs et des abandons</li> <li>• Analyse du retour sur le poste de travail dans l'entreprise des apprenants</li> <li>• Analyse de la satisfaction des apprenants et/ou évaluation à froid</li> <li>• Plan d'amélioration pour les prochaines actions</li> </ul>

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation informe en temps et en heure toute absence d'un stagiaire auprès de l'entreprise ou des financeurs concernés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalités utilisées et délais d'information</li> </ul>
Le prestataire de formation analyse et assure le traitement des remontées en provenance des apprenants et/ou des entreprises et/ou des financeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse et plan d'actions des plaintes des apprenants et des remarques positives</li> <li>• Analyse et plan d'action suite aux remontées négatives ou positives des financeurs (à minima réponse écrite aux entreprises ou financeurs)</li> <li>• Procédure de traitement des plaintes formalisée.</li> </ul>