

## Tableau des critères et indicateurs qualité à respecter

La certification des organismes de formation repose sur le respect de 7 critères subdivisés en 32 indicateurs. Le nombre d'indicateurs à respecter diffère selon la nature de l'action de développement des compétences : actions de formation (28 indicateurs), bilans de compétences (22 indicateurs), actions de validation des acquis de l'expérience (24 indicateurs), actions de formation par apprentissage (32 indicateurs).

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

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<b>Indicateur 1.1</b> Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Indicateur 1.2</b> Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur spécifique 1.3</b> Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.	Oui	Non	Oui	Oui

### 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.

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<b>Indicateur 2.1</b> Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Indicateur 2.2</b> Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	Oui	Oui	Oui	Oui

**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.**

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<b>Indicateur 2.3</b> Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur spécifique 2.4</b> 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.	Oui	Non	Non	Oui
<b>indicateur spécifique 2.5</b> Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	Oui	Non	Non	Oui

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

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<b>indicateur 3.1</b> Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 3.2</b> Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 3.3</b> Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 3.4</b> Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur spécifique 3.5</b> Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long termes, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.	Oui	Non	Non	Oui

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

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<b>indicateur spécifique 3.6</b> Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.	Non	Non	Non	Oui
<b>indicateur spécifique 3.7</b> 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.	Non	Non	Non	Oui
<b>indicateur spécifique 3.8</b> 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.	Oui	Oui	Oui	Oui

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

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<b>indicateur 4.1</b> 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...	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 4.2</b> Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes : pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 4.3</b> Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	Non	Non	Non	Oui
<b>indicateur spécifique 4.4</b> 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.	Non	Non	Non	Oui

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

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<b>indicateur 5.1</b> Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 5.2</b> Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.	Oui	Oui	Oui	Oui

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

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<b>indicateur 6.1</b> Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 6.2</b> 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.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 6.3</b> Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 6.4</b> Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>indicateur 6.5</b> Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.	Oui	Oui	Oui	Oui

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

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<p><b>indicateur spécifique 6.6</b></p> <p>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 co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.</p>	Oui	Non	Non	Oui
<p><b>indicateur spécifique 6.7</b></p> <p>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.</p>	Non	Non	Non	Oui

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

Indicateurs	Dispositifs concernés			
	Formation	Bilan compétences	VAE	Apprentissage
<p><b>indicateur 7.1</b></p> <p>Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.</p>	Oui	Oui	Oui	Oui
<p><b>indicateur 7.2</b></p> <p>Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.</p>	Oui	Oui	Oui	Oui
<p><b>indicateur 7.3</b></p> <p>Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.</p>	Oui	Oui	Oui	Oui