



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction générale
de l'enseignement scolaire



Fiches repères d'auto-évaluation pour l'accompagnement de la labellisation Éduform



Édition 2024

La réalisation de ce guide a été pilotée par le bureau des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue de la direction générale des établissements scolaires du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse (Dgesc A2-2), en collaboration avec le Centre national de ressources qualité coordonné par l'académie de Créteil.

Les experts Qualéduc des académies de Besançon, Créteil, Guadeloupe, Normandie et Orléans-Tours ainsi que les experts Éduform des régions académiques Hauts-de-France et Provence-Alpes-Côte d'Azur et des académies de Bordeaux, Créteil, Grenoble, Limoges, Lyon, Orléans-Tours et Rennes ont contribué à la rédaction des fiches repères.

Avant-propos

En créant une obligation de certification qualité pour tout organisme de formation développant des actions concourant au développement des compétences financées par des fonds publics ou mutualisés, la loi du 5 septembre 2018 relative à la liberté de choisir son avenir professionnel a inscrit l'exigence de l'amélioration continue au cœur du développement de la formation professionnelle tout au long de la vie.

Fort de son expérience de plus de vingt ans dans la structuration et la mise en place de démarches et de systèmes qualité dans le réseau des Greta, le ministère de l'Éducation nationale a été reconnu par France compétences en tant qu'instance de labellisation habilitée à délivrer la marque Qualiopi, via le label Éduform. Celui-ci est ouvert à tout organisme de formation préparant aux diplômes de l'Éducation nationale.

Les labels portés par l'Éducation nationale (Éduform, Campus des métiers et des qualifications, Lycée des métiers...) sont ainsi l'un des piliers du développement d'une culture de l'amélioration continue au service de la construction de parcours de formation individualisés, tout au long de la vie. Ils s'appuient sur les valeurs de l'Éducation nationale : citoyenneté, culture de l'engagement, laïcité, lutte contre les inégalités et mixité sociale.

Ces démarches de labellisation sont accompagnées par le développement d'outils et de propositions méthodologiques qui visent à faciliter la transformation des pratiques avec une approche collective, dans une logique de construction d'un projet partagé.

La démarche Qualéduc repose ainsi sur une méthodologie de projet qui peut être mobilisée pour la mise en place de nouveaux dispositifs et actions comme pour le suivi de ceux qui sont déjà engagés. Il s'agit d'une démarche d'auto-évaluation participative, initiée et formalisée dans le cadre de plusieurs projets d'échanges européens à partir de 2011. Elle est complémentaire de l'évaluation des établissements de la formation initiale et recommandée par le ministère de l'Éducation nationale pour la mise en œuvre et le suivi de différentes démarches de labellisation (Campus des métiers et des qualifications, Lycée des métiers, label E3D...).

Le ministère de l'Éducation nationale s'inscrit pleinement dans la réflexion et les recommandations européennes sur les démarches qualité en construisant une culture de l'amélioration continue commune aux différentes structures de la voie professionnelle et ouverte à ses partenaires, avec pour objectifs de :

- « doter les jeunes et les adultes des connaissances, des compétences et des aptitudes nécessaires pour s'épanouir sur un marché du travail et au sein d'une société en mutation, pour gérer la relance et les transitions justes vers une économie verte et numérique, en période de changement démographique et à travers tous les cycles économiques,
- favoriser l'inclusion et l'égalité des chances et contribue à la résilience, à l'équité sociale et à la prospérité pour tous,
- promouvoir les systèmes européens d'enseignement et de formation professionnels sur le plan international afin qu'ils soient reconnus comme une référence mondiale pour les apprenants des filières professionnelles »¹.

Le présent recueil de fiches Qualéduc s'inscrit ainsi dans une continuité d'outils, afin de faciliter l'articulation des démarches et leur intégration au quotidien dans les structures de l'Éducation nationale ainsi que dans les structures externes labellisées ou souhaitant s'engager dans une labellisation Éduform. Les outils Qualéduc sont destinés à pouvoir être utilisés en autonomie par les communautés éducatives au sein des établissements ou par les réseaux d'établissements et la démarche est également accompagnée par des référents académiques.

¹ Recommandation du Conseil en matière d'enseignement et de formation professionnels en faveur de la compétitivité durable, de l'équité sociale et de la résilience, 24 novembre 2020

Table des contenus

Introduction

Qu'est-ce que la démarche Qualéduc ?

Pourquoi utiliser Qualéduc dans le cadre de la labellisation Éduform ?

Comment utiliser le guide Qualéduc d'accompagnement du processus de labellisation Éduform ?

Partie 1 – La maîtrise du pilotage par la qualité

Fiche repères critère 1

Fiche repères critère 2

Fiche repères critère 3

Fiche repères critère 4

Partie 2 – La maîtrise des engagements de service vis-à-vis des publics, des bénéficiaires et des clients

Fiche repères critère 5

Fiche repères critère 6

Fiche repères critère 7

Fiche repères critère 8

Fiche repères critère 9

Fiche repères critère 10

Partie 3 - La maîtrise de l'organisation

Fiche repères critère 11

Fiche repères critère 12

Fiche repères critère 13

Fiche repères critère 14

Annexes

Annexe 1 – Charte qualité Éduform

Annexe 2 – Dossier de labellisation Éduform : liste des pièces demandées

Annexe 3 – Tableau comparatif Éduform-Qualiopi

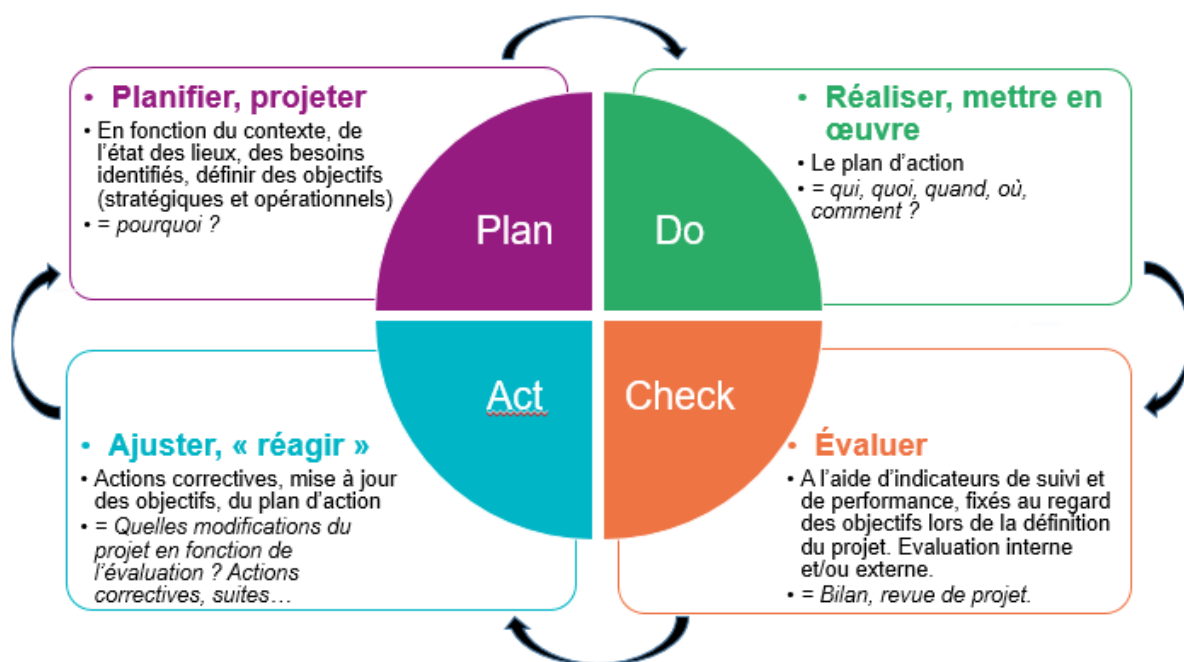
Annexe 4 – Faciliter les articulations en EPLE et approfondir : liste indicative des ressources nationales en ligne

Introduction

Qu'est-ce que la démarche Qualéduc ?

Qualéduc est une démarche d'auto-évaluation participative qui permet, par un diagnostic partagé, de déterminer des axes d'amélioration auxquels correspondent des actions, qu'on prévoit d'évaluer par des indicateurs afin de travailler dans une dynamique d'amélioration continue.

Suivant les recommandations du cadre européen de référence pour l'assurance qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (Ceraq), Qualéduc s'appuie sur le schéma d'amélioration continue *Plan-Do-Check-Act* (PDCA, ou « roue de Deming »), qui décrit un cycle de projet en quatre étapes :



Plusieurs outils sont déclinés pour aider à sa mise en œuvre, notamment des fiches-questionnaires conçues comme des « boîtes à idées » pour entrer dans une démarche d'amélioration continue pour diverses thématiques. Les fiches repères proposées dans ce guide fonctionnent également selon ce principe, comme celles qui existent pour l'auto-évaluation des Campus des métiers et des qualifications.

Pour plus d'informations et retrouver l'ensemble des outils Qualéduc, [consulter la page dédiée à la démarche sur le site Éduscol](#).

Pourquoi utiliser Qualéduc dans le cadre de la labellisation Éduform ?

Piloter par la qualité, c'est se mettre en capacité d'identifier des points d'amélioration à court et à long terme et de mettre rapidement en place des plans d'action pour des évolutions de plus ou moins grande ampleur. Il peut s'agir de prévenir ou de corriger des dysfonctionnements, de prendre en compte de nouvelles données de l'environnement, d'anticiper les mesures qui permettront une amélioration des services et de l'organisation, de façon à faciliter le partage d'une stratégie continuellement revisitée.

La labellisation Éduform est conçue pour garantir la qualité des prestations de service des organismes de formation préparant aux diplômes de l'Éducation nationale, grâce à la mise en œuvre d'une démarche qualité complète prenant en compte la maîtrise :

- du pilotage par la qualité ;
- des engagements de service vis-à-vis des publics, bénéficiaires et clients;
- de l'organisation.

Le référentiel place le bénéficiaire au centre des engagements de services associés aux quatre catégories d'action concourant au développement des compétences définies par le code du travail : actions de formation, bilans de compétences, actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience et actions de formation par apprentissage. Il intègre le référentiel national qualité et permet de ce fait la délivrance de la certification Qualiopi en même temps que le label.

Le label Éduform constitue ainsi un levier de pilotage et de structuration des activités pour des organismes de taille variée, publics ou privés, qui souhaitent sécuriser un système qualité à même de garantir la satisfaction des clients et des bénéficiaires.

Après la réalisation d'un audit initial de labellisation et avis de la commission nationale de labellisation Éduform, le label est attribué par le ministre en charge de l'Éducation nationale pour une durée de trois ans. La conformité au référentiel est vérifiée en cours de cycle, (audit de surveillance). Le renouvellement du label Éduform suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur site avant la date d'échéance du certificat et dans des délais compatibles avec la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles.

Si le cycle de labellisation est rythmé par la vérification externe de la conformité au référentiel lors des audits par les auditeurs nationaux Éduform, un pilotage par la qualité efficient nécessite la mise en place et l'alimentation permanente d'une réflexion collective au sein des organisations, afin que la dynamique d'amélioration soit réellement continue.

Dans cette optique, en tant qu'instance de labellisation Éduform, le ministère en charge de l'éducation nationale recommande de ne pas limiter l'animation de la démarche qualité au temps de l'audit. La pratique d'une auto-évaluation collective régulière, incluant différentes parties prenantes suivant les sujets et objectifs, facilite le pilotage et complète les pratiques d'audit interne. Elle facilite l'appropriation de la stratégie de la structure, son ajustement si nécessaire et l'identification d'actions correctives. Il s'agit de préparer puis de faire vivre la labellisation avec une démarche de long terme, participative, impliquant les équipes.

La méthodologie et les outils Qualéduc permettent de répondre à cet enjeu. Le ministère en charge de l'éducation nationale souhaite mettre à disposition des organismes candidats ou déjà labellisés Éduform des fiches repères déclinées pour chacun des 14 critères du référentiel.

La méthodologie Qualéduc est également recommandée dans les textes qui cadrent l'auto-évaluation des *Campus des métiers et des qualifications* et le label *Lycée des métiers* ainsi que pour le bon fonctionnement de différents dispositifs de l'Éducation nationale, notamment la labellisation *E3D* et la rédaction des bilans annuels des *Cordées de la réussite*. Il s'agit donc d'une méthodologie et d'un format d'outils familiers pour les établissements de la voie professionnelle publics et privés. Son usage dans le cadre des démarches qualité propres aux organismes de formation est donc susceptible de faciliter la transversalité de l'amélioration continue et l'articulation des démarches.

Les fiches peuvent servir à faciliter l'animation de l'auto-évaluation pour préparer la labellisation ou son renouvellement, dans le cadre de la préparation des audits ou pour l'animation de la démarche qualité au-delà du temps de l'audit et notamment lors de l'intégration de nouveaux sites de formation.

Comment utiliser le guide Qualéduc d'accompagnement du processus de labellisation Éduform ?

Les 14 fiches-questionnaires sont conçues comme un outil pour travailler la conformité aux critères, susceptible de faciliter la réflexion afin de :

- poser les éléments indispensables à la bonne compréhension et au respect du critère ;
- procéder à l'auto-évaluation de la marge d'amélioration, des ajustements stratégiques et des actions correctives à mettre en place.

Structuration des fiches

Elles sont établies par critères, avec un regard transversal sur les indicateurs afin de faciliter l'appréhension globale du fonctionnement du référentiel. Pour plus de lisibilité, les fiches concernant des critères qui regroupent un grand nombre d'indicateurs ont été divisées en parties thématiques.

Les fiches sont regroupées en trois ensembles correspondant aux trois parties du référentiel Éduform. Le détail des indicateurs apparaît sur chaque intercalaire. Deux tableaux de synthèse présentant la correspondance avec le référentiel Qualiopi et les types de non-conformité sont annexés aux fiches.

La présentation de chaque fiche permet de faciliter le lien entre la démarche d'amélioration continue PDCA et le travail d'auto-évaluation qui peut être mené pour chaque critère Éduform.

On retrouve au recto :

- **colonne verte Plan-projeter** : définition / présentation de la visée du critère, des objectifs qu'il sous-entend en termes d'assurance qualité. Il s'agit d'objectifs stratégiques.
- **Colonne violette Do-réaliser** : support de questionnement pour guider la mise en place d'un plan d'action prenant en compte les acteurs, les moyens, le temps, fixé en fonction des objectifs (dans l'optique d'un bilan, support de questionnement sur les actions réalisées). Les catégories d'action concourant au développement des compétences pour lesquelles le questionnement est valable sont précisées.
- **Colonne orange Check-évaluer** : liste d'exemples d'indicateurs de suivi. La colonne check permet de définir à l'avance ceux qui seront utilisés lors de l'étape de revue de projet. Elle reprend également des exemples de preuve.

Au verso :

- **Case bleue Act-ajuster** : support pour la synthèse de l'auto-évaluation dans le cadre d'une revue de projet. La première partie correspond en fait à l'étape Check-évaluer, d'où le rappel de couleur orange qui renvoie à la case Check-évaluer du recto.

En plus de ces quatre composantes, liées à la méthodologie Qualéduc, **une case « non-conformité »** a été ajoutée au recto, afin de rappeler aux utilisateurs les différentes cotations possibles. Des exemples de non-conformités sont donnés pour faciliter la compréhension des critères, ils ne sont pas exhaustifs et ne se substituent en aucun cas à l'évaluation menée par des auditeurs.

Point d'attention : le terme « indicateur » est polysémique. Il peut désigner :

1. les éléments de conformité constitutifs d'un niveau de norme, en tant qu'indicateur d'appréciation d'un critère. Les indicateurs correspondent aux différents éléments de conformité attendus pour chacun des 14 critères du référentiel ;
2. un outil de mesure permettant de suivre et d'évaluer des évolutions. Il peut être quantitatif ou qualitatif. C'est dans ce sens qu'il est utilisé dans la colonne « Check-évaluer » des fiches Qualéduc. La définition et le suivi d'indicateurs sont essentiels pour mesurer l'impact d'un plan d'action et travailler dans une démarche d'amélioration continue.

Conseils pour l'utilisation

La méthode PDCA correspondant à une boucle, l'entrée dans l'auto-évaluation est possible à partir de deux étapes :

- étape *Plan*-projeter lors du montage d'un nouveau projet ;
- étape *Check*-évaluer pour une évaluation en cours de projet.

De façon générale, les fiches Qualéduc peuvent servir lors du montage du projet (étape *Plan*-projeter), pour un suivi intermédiaire en cours de réalisation (étape *Do*-réaliser) avec l'utilisation de la colonne centrale comme outil de suivi de la réalisation du plan d'action, lors de la phase d'évaluation (étape *Check*) et pour définir les évolutions et/ou remédiations nécessaires (étape *Act*).

Dans le cadre de la labellisation Éduform, cette démarche peut donc être utilisée dans le cadre de la préparation des différents audits de labellisation, de la démarche qualité interne, pour faciliter l'intégration d'un nouveau site, de nouveaux personnels...

L'usage de Qualéduc proposé dans ces fiches est adapté à une auto-évaluation menée avec l'objectif d'assurer la conformité aux critères d'un référentiel de labellisation, autrement dit à une norme à laquelle il est obligatoire de répondre pour obtenir la labellisation. La colonne Plan permet donc de rappeler le sens de ces obligations sous forme d'objectifs stratégiques. Cela ne dispense pas l'organisme de formation de définir les objectifs opérationnels qui lui sont propres au regard de ces objectifs stratégiques et/ou de vérifier que les objectifs qu'elle s'est fixés par ailleurs correspondent à ses obligations en matière de qualité. Ce sont ces objectifs propres qui pourront être réajustés (étape *Act*).

Suivant les problématiques de l'organisme de formation, il est possible d'utiliser l'intégralité du guide ou de sélectionner les critères à travailler. De la même façon, les questions qui figurent sur les fiches sont proposées à titre indicatif. Conçues comme une « boîte à idées », elles sont autant de pistes de réflexion dont la structure peut s'emparer pour s'auto-évaluer ; d'autres questions peuvent être identifiées. Il en va de même pour les indicateurs de suivi, dont la liste ne prétend pas être exhaustive.

Point d'attention : les exemples d'indicateurs de suivi ne se substituent pas aux exemples d'éléments de preuve présentés dans le guide de lecture du référentiel Éduform. Les indicateurs de suivi peuvent correspondre à des éléments de preuve apportés lors d'un audit mais la finalité n'est pas la même. Les éléments de preuve servent à démontrer la conformité au référentiel, tandis que l'indicateur de suivi est un outil d'évaluation et de mesure d'impact.

L'ensemble des textes réglementaires et le guide de lecture du référentiel du label Eduform sont consultables sur les pages dédiées des sites [Éduscol](https://www.eduscol.education.fr/) et [education.gouv.fr](https://www.education.gouv.fr/).

1. La maîtrise du pilotage par la qualité

En noir : référentiel national de certification qualité des organismes mentionné à l'article R 6316-1 du code du travail - Qualiopi En bleu : éléments propres à Eduform		Indicateurs Qualiopi
1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité		
► C1 : L'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire		
i.1	<p>Le prestataire intègre la qualité dans l'élaboration de sa stratégie de développement. Cette stratégie est formalisée en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des orientations des échelons régional et national s'ils existent ; - des besoins et attentes des parties prenantes ; - de sa responsabilité sociétale en tant qu'organisation - des enjeux internes et externes - de l'environnement socio-économique ; - d'une analyse liée aux risques et opportunités pour la structure. <p>En fonction de sa stratégie, le prestataire élabore un plan de développement. La direction met en place un pilotage par les processus.</p>	--
i.2	<p>La direction impulse le déploiement et l'actualisation de la démarche qualité à l'interne. Elle s'assure que la charte des engagements de qualité Eduform est diffusée, comprise et que les engagements qui la composent sont mis en œuvre sur tous les sites. La direction sensibilise tout nouveau personnel à la démarche qualité de la structure, aux engagements de qualité et aux pratiques associées.</p>	--
1.2 La structuration du système qualité		
► C2 : La mise en œuvre du système qualité		
i.3	<p>La direction développe un management participatif conformément aux principes de management de la qualité. Elle définit les rôles et responsabilités des personnels.</p>	--
► C3 : La surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées, du recueil et de la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes sur les prestations délivrées		
i.4	<p>Le prestataire assure une veille concernant la qualité de ses prestations. Il recueille :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les appréciations et suggestions des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées - les résultats des mesures des indicateurs (indicateurs de la stratégie de développement, indicateurs de processus) ; - les résultats des revues de processus ; - les données du système d'information ; - les résultats des audits internes et externes ; - le degré d'atteinte des objectifs ; - les dysfonctionnements enregistrés. <p>La direction analyse et évalue ces données et dresse un bilan qualitatif et quantitatif à intervalles planifiés. Le prestataire organise une revue de direction au minimum une fois par an lui permettant de vérifier que le système qualité est toujours approprié, efficace et de faire le point sur les opportunités d'amélioration.</p>	Critère 7 indicateur 30
► C4 : La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue		
i.5	<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. La direction organise la mise en œuvre des actions d'amélioration si nécessaire et leur suivi.</p>	Critère 7 indicateur 31
i.6	<p>Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des appréciations et des réclamations ; - des résultats des différents audits et contrôles ; - des résultats des mesures d'indicateurs. <p>Le prestataire réajuste le cas échéant ses choix stratégiques et vérifie l'efficacité des actions d'amélioration.</p>	Critère 7 indicateur 32

Critère 1 : L'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire (thème 1/ 2)

Thème 1, page 1/2 : stratégie
Indicateurs 1 et 2 (indicateurs Éduform)

Conventions constitutives des GIP : [loi n° 2011-525 du 17 mai 2011](#) de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, chapitre II et [circulaire n° 2013-077](#) du 6 mai 2013 relative à l'organisation et au fonctionnement des GIP-FCIP

Conventions constitutives des Greta : [articles D423-1 à D423-12](#) du code de l'éducation et [circulaire n° 2014-009 du 4-2-2014](#) relative à l'organisation et au fonctionnement des Greta.



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 1

Le prestataire conçoit une stratégie de développement et la formalise. À partir de la stratégie, il élabore un plan de développement. Il favorise la coordination des activités en privilégiant un pilotage par les processus.

Anticiper et se projeter.

Identifier les risques et sécuriser l'activité.

Orienter et contrôler l'activité.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une mise en œuvre partielle, qui ne fait pas courir de risque au niveau du pilotage ou à la démarche qualité.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence de stratégie de développement, l'absence de plan de développement, l'absence de vision systémique...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens – Temps

1. Concevoir et formaliser la stratégie de développement

Comment les axes de la stratégie de développement ont-ils été élaborés ?

Comment sont-ils formalisés ?

- Comment les orientations académiques et nationales (pour les structures qui dépendent de l'Éducation nationale) sont-elles prises en compte dans la stratégie de développement ?
- Comment les enjeux de responsabilité sociale (RSE/RSOP) sont-ils pris en compte dans la stratégie de développement ?
- Quelles sont les parties prenantes les plus pertinentes en relation avec l'organisme de formation ?
- Quels sont les besoins et attentes de ces parties prenantes envers l'organisme de formation et quels sont les besoins et attentes de l'organisme de formation envers ces parties prenantes ?
- Quelles sont les forces et les faiblesses à l'interne de l'organisme de formation ?
- Quelles sont les opportunités et les menaces à l'externe pour l'organisme de formation ?
- Quels enjeux internes et externes peuvent être relevés ?

En fonction de l'analyse de ces points, quelles grandes ambitions peuvent être affichées ?

Catégorie d'action

AF BdC VAE FA

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Nombre de réunions consacrées à la concertation pour l'élaboration de la stratégie

Représentativité des différentes catégories de parties prenantes internes associées à la conception de la stratégie

Représentativité des différentes catégories de parties prenantes internes associées au pilotage

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 1 : L'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire (thème 1/2)

Thème 1, page 2/2 : stratégie
Indicateurs 1 et 2 (indicateurs Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 1

Le prestataire conçoit une stratégie de développement et la formalise. À partir de la stratégie, il élabore un plan de développement. Il favorise la coordination des activités en privilégiant un pilotage par les processus.

Anticiper et se projeter.

Identifier les risques et sécuriser l'activité.

Orienter et contrôler l'activité.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une mise en œuvre partielle, qui ne fait pas courir de risque au niveau du pilotage ou à la démarche qualité.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence de stratégie de développement, l'absence de plan de développement, l'absence de vision systémique...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
2. Élaborer un plan de développement Quels sont les acteurs, moyens et outils identifiés pour permettre la mise en œuvre de la stratégie de développement ? Pour chaque ambition affichée : <ul style="list-style-type: none"> - Quels objectifs sont poursuivis ? - Quel pilote ? - Quels indicateurs de mesure ? - Quelles échéances ? - Comment ont été choisis les indicateurs et les valeurs cibles à atteindre ? 	✓	✓	✓	✓
3. Piloter par les processus En quoi la stratégie est-elle visible dans les processus mise en place ? Dans l'action des personnels ? Comment les processus sont-ils définis ? <ul style="list-style-type: none"> - Quelles sont les grandes activités que l'on peut relever dans l'organisme ? - Quels regroupements en processus peut-on faire (cartographie des processus) ? - Quelle carte d'identité pour chaque processus (données d'entrée, activités, données de sortie...) ? - Quel est le rôle de chaque pilote de processus ? - Quelle est la participation des personnels dans la construction des processus ? Comment les processus sont-ils surveillés ? <ul style="list-style-type: none"> - Comment ont été choisis les indicateurs et les valeurs cibles à atteindre ? - Quel(s) indicateur(s) de performance pour chaque processus ? - Quel(s) risque(s) pour chaque processus ? - Quelles modalités de suivi et d'évaluation sont prévues ? 	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Nombre de réunions consacrées à la concertation pour l'élaboration de la stratégie

Représentativité des différentes catégories de parties prenantes internes associées à la conception de la stratégie

Représentativité des différentes catégories de parties prenantes internes associées au pilotage

Critère 1 : L'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire (thème 2/2)

Thème 2 : déploiement
Indicateur 2 (indicateur Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 2

Le prestataire impulse le déploiement de la démarche qualité.
Mobiliser les équipes autour des enjeux de la démarche qualité.
Diffuser de la charte qualité Eduform et sa mise en œuvre.
Sensibiliser tout nouveau personnel à la démarche qualité.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une diffusion et une mise en œuvre partielle des mesures définies.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par une démarche qualité mise en œuvre uniquement par le référent qualité, l'absence de diffusion de la charte qualité, l'absence de sensibilisation des nouveaux personnels à la démarche...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Mobiliser les équipes autour des enjeux de la démarche qualité La réussite de la démarche résulte du leadership : comment les enjeux de la démarche apparaissent-ils dans le projet de la structure afin d'impliquer tous les acteurs ? Comment la démarche est-elle coordonnée et structurée ? Un groupe de pilotage de la démarche est-il constitué ? Un référent qualité est-il nommé ? Comment les équipes sont-elles accompagnées afin de faciliter le changement et de favoriser l'engagement dans la démarche qualité (formations, partages et retours d'expérience, groupes de travail thématiques...) ? Comment communique-t-on à l'ensemble des personnels l'état d'avancement de la démarche ?	✓	✓	✓	✓
2. Diffuser la charte qualité Éduform et la mettre en œuvre Comment la charte qualité a-t-elle été présentée aux personnels ? Quels sont les outils de communication de cette charte déployés (affichage, site internet, livrets d'accueil du personnel et des bénéficiaires, insertion dans un bulletin de communication...) ? La compréhension par les personnels des items est-elle vérifiée et sous quelle forme ?	✓	✓	✓	✓
3. Sensibiliser tout nouveau personnel à la démarche qualité Quelles sont les actions mises en place pour sensibiliser tout nouveau personnel à la démarche qualité ? L'intérêt d'une démarche qualité pour l'organisme est-il présenté ? Les objectifs visés par la démarche sont-ils expliqués ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Existence d'une instance de pilotage et de suivi de la démarche

Nombre et périodicité des réunions qualité

Identification claire par les personnels du référent qualité

Nombre et périodicité des réunions des groupes de travail thématiques

Existence de formations relatives à la démarche qualité inscrites au plan de développement des compétences (PDC), différenciation des parcours, nombre de bénéficiaires

Pourcentage de personnels maîtrisant les engagements de la charte

Pourcentage de nouveaux personnels sensibilisés à la démarche

Critère 2 : La mise en œuvre du système qualité

Indicateur 3 (indicateur Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

La démarche qualité est partagée par l'ensemble des personnels.

Mettre en œuvre des pratiques collaboratives et une organisation structurée.

Assurer l'accessibilité de tous les documents concernant la gestion de la qualité.

Définir clairement les rôles et responsabilités.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une mise en œuvre partielle : rôles et/ou relations partiellement définis, un défaut ponctuel dans l'accessibilité des documents qualité...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par des pratiques collaboratives inexistantes, une démarche qualité non partagée...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Rendre tous les personnels acteurs de la démarche qualité Comment la démarche est-elle déployée ? Ses étapes constitutives sont-elles formalisées dans un plan d'actions ? En quoi est-elle visible dans le fonctionnement mis en place, dans les rôles définis et dans l'action des personnels ? Comment son appropriation par l'ensemble des personnels est-elle vérifiée ? Comment la structure favorise-t-elle les interactions entre les différents acteurs (recherche de synergies) ? Comment cela se traduit-il dans l'organigramme ?	✓	✓	✓	✓
2. Manager Comment et auprès de qui le mode de management est-il explicité ? Quelles sont les modalités mises en place pour favoriser le travail collaboratif des personnels ? Quel est l'investissement des personnels dans la réflexion collective et la mise en œuvre de la démarche qualité ?	✓	✓	✓	✓
3. Communiquer Quels sont les outils de communication et d'information sur la démarche qualité déployés dans l'organisme ? Quand et comment sont-ils mobilisés ?	✓	✓	✓	✓
4. Réguler Comment l'organisme de formation s'assure-t-il que toutes les informations ont été comprises et intégrées dans l'activité au quotidien ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Proportion des acteurs qui ont connaissance de la démarche qualité et peuvent s'y inscrire (cible : 100%)

Tous les indicateurs de suivi sont définis et connus de tous.

Dans le cas d'un pilotage par les processus :

- la cartographie est établie et à jour ;
- les processus sont décrits ;
- les responsables et acteurs impliqués sont désignés.

Nombre de temps de travail ou de temps de réflexion collectifs

Taux de participation aux temps de réflexion et représentativité des différentes catégories de parties prenantes internes

 Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 3 : La surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées

Indicateur 4 (indicateur Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Pour maintenir son système de management de la qualité (SMQ), le prestataire met en place un dispositif de veille concernant la qualité de ses prestations.

Recueillir les données.

Élaborer un bilan.

Identifier les axes prioritaires d'amélioration.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par un recueil partiel des données, une analyse incomplète ne permettant pas d'identifier les pistes d'amélioration...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence de recueil de données, l'absence d'analyse, l'absence d'évaluation des résultats des mesures, l'absence de revue de direction...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Recueillir les données Quel système est mis en œuvre pour recueillir les avis et suggestions des bénéficiaires, financeurs, entreprises et équipes pédagogiques ? Quelle est la fréquence de ces recueils ? Comment sont recueillis les dysfonctionnements ? Qui recueille les dysfonctionnements ? Comment sont organisées les revues de processus ? Quelle est la fréquence de la tenue des revues de processus ? Qui participe aux revues de processus ? Quel système est mis en œuvre pour mesurer l'atteinte des objectifs et la performance du pilotage et de l'organisation ?	✓	✓	✓	✓
2. Analyser et exploiter les données Comment les données recueillies sont-elles analysées et exploitées ? Comment les résultats des enquêtes de satisfaction sont-ils analysés et exploités ? Comment les résultats des audits internes et externes sont-ils analysés et exploités ? Quels sont les acteurs impliqués dans l'analyse et l'exploitation des résultats ?	✓	✓	✓	✓
3. Vérifier la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité Quelle place les revues de direction occupent-elles au sein de l'organisation ? En quoi permettent-elles de mesurer l'efficacité du système de management par la qualité ? De faire le point sur les opportunités d'amélioration ? Comment sont pris en compte les résultats en deçà des objectifs poursuivis ? Comment les revues de direction sont-elles formalisées et partagées ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Fréquence du recueil de données

Nombre et fréquence des revues de processus et nombre

Taux de traitement des dysfonctionnements

Taux de réalisation des objectifs du plan de développement

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 4 : La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue

Indicateurs 5 et 6 (Qualiopi critère 7 indicateurs 31 et 32, précisés pour Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Le prestataire intègre le principe d'amélioration continue à la démarche de pilotage par la qualité.

Mettre en œuvre les modalités de traitement des remontées du système d'écoute pour améliorer la qualité de service (fonctionnement et prestations).

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 5 et 6.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par un défaut de mise en œuvre, même partiel, de chaque indicateur.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

Catégorie d'action

	AF	BdC	VAE	FA
1. Prendre en compte les remontées Comment le stagiaire, le client sont-ils informés des modalités de réclamation ? Comment est mis en œuvre le traitement des réclamations ? Quels sont les acteurs impliqués ? Quels moyens sont mis à disposition de l'ensemble des acteurs (internes et externes) pour communiquer avec la direction sur les dysfonctionnements, signaler les difficultés rencontrées et proposer des améliorations ? Comment l'enregistrement des réclamations est-il assuré ? Quelle traçabilité des autres remontées ? Comment leur analyse est-elle menée ? par qui ?	✓	✓	✓	✓
2. Corriger et prévenir De quelle manière sont définies et instaurées les mesures correctives en réponse aux réclamations, difficultés et dysfonctionnements remontés ? Par qui ? Suite à l'identification de pistes d'amélioration, de quelle manière sont définies et instaurées les mesures préventives ? Par qui ? Quelle place les revues de direction occupent-elles dans la mise en œuvre des actions d'amélioration au sein de l'organisation ? Existe-t-il une planification des actions d'amélioration ? Comment les parties prenantes sont-elles informées des actions engagées ?	✓	✓	✓	✓
3. Progresser Comment s'assure-t-on de l'efficacité et de la pérennité des solutions mises en place ? En quoi les appréciations, les résultats des différents audits et contrôles, le tableau de suivi d'indicateurs) permettent-ils d'apporter des éléments pour améliorer : <ul style="list-style-type: none"> - le fonctionnement quotidien de la structure de formation ? - Le déroulement de l'année en cours ? - Les orientations stratégiques, les actions à plus longues échéances ? Comment les parties prenantes sont-elles informées des évolutions ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de réponses aux questionnaires de satisfaction, par catégorie de parties prenantes sondées
 Nombre de fiches de réclamations enregistrées
 Taux de traitement
 Évolution du nombre de réclamations récurrentes
 Régularité de la planification des actions d'amélioration
 Tableau de suivi d'indicateurs avec valeurs cibles
 Bilans annuels, compte-rendus des instances

 Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

2. La maîtrise des engagements de service vis-à-vis des publics, des bénéficiaires et des clients

En noir : référentiel national de certification qualité des organismes mentionné à l'article R 6316-1 du code du travail - Qualiopi En bleu : éléments propres à Éduform		Indicateurs Qualiopi
2.1 L'accueil / l'information / le conseil		
► C5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus		
i. 7	Le prestataire diffuse une information accessible au public, actualisée, structurée, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, contenus, durée, modalités et délais d'accès, conditions générales de ventes, tarifs et financement(s), contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées. Il s'assure que l'information et la communication sont harmonisées, explicites et lisibles, disponibles sur divers supports dont un site internet. Il favorise et encourage, dans son information, l'égalité homme/femme, la lutte contre les discriminations et la mixité des métiers. Il communique conformément à la charte graphique institutionnelle lorsqu'elle existe. Il communique sur son label et sur sa charte qualité Éduform.	Critère 1 indicateur 1
i. 8	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et aux caractéristiques des publics accueillis.	Critère 1 indicateur 2
i. 9	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/des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés, notamment en matière d'insertion professionnelle.	Critère 1 indicateur 3
► C6 : L'accueil facilité		
i. 10	Le prestataire dispose d'une signalétique spécifique pour faciliter l'accès au(x) lieu(x) d'accueil des publics et de réalisation des prestations. Le prestataire s'assure du traitement réactif et pertinent de l'ensemble des demandes. Le personnel d'accueil du prestataire assure un premier niveau d'information sur les prestations en veillant à favoriser l'accès de tous.	--
2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur mesure		
► C7 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations		
i. 11	Le prestataire recueille la demande et analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et / ou le financeur concerné(s). La demande est étudiée par des interlocuteurs spécialisés. L'identification des besoins et leur analyse conduisent à un conseil personnalisé. Les réponses apportées tiennent compte du projet individuel de chaque bénéficiaire. Des conseils en financement et des éléments de prise en charge financière sont donnés aux bénéficiaires. Un interlocuteur identifié assure l'interface avec le bénéficiaire et les parties prenantes (entreprise et/ou financeur) lors de la phase d'élaboration de la proposition. Lorsque la demande exprimée ne relève pas du champ d'intervention de l'organisme, le demandeur est réorienté vers une structure apte à répondre.	Critère 2 indicateur 4
i. 12	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	Critère 2 indicateur 5
i. 13	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	Critère 2 indicateur 6
i. 14	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenu(s) de la prestation aux exigences du référentiel de la certification visée.	Critère 2 indicateur 7
i. 15	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation ainsi que les éventuelles conditions d'aménagement de parcours.	Critère 2 indicateur 8
2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)		
► C8 : La contractualisation des engagements avec le client		
i. 16	Le prestataire et le client signent, avant le début de la prestation, un devis ou une convention conforme au cahier des charges et/ou à la proposition retenue par le client. Lorsque le client est aussi le bénéficiaire de la prestation, il signe un contrat de formation avec le prestataire. Chaque évolution de la prestation donne lieu à la signature d'un avenant entre le prestataire et le client.	--
► C9 : La contractualisation des engagements avec le bénéficiaire		
i. 17	Le prestataire établit avec chaque bénéficiaire, en fonction de la prestation, un document contractuel conforme au cahier des charges et/ou à la proposition retenue par le client dont il lui remet un exemplaire avant le début de la prestation. En fonction de la nature de la prestation, ce document contractuel précise notamment : - les objectifs opérationnels et évaluables et les contenus de la prestation ; - les modalités de positionnement ou d'évaluation diagnostic ; - les modalités de réalisation ; - les coordonnées du/des référent(s) ; - la durée et le calendrier de la prestation ; - les modalités de suivi, d'accompagnement et d'appréciation de la progression ; - les modalités d'évaluation des acquis de la prestation et/ou de formalisation des résultats ; - la (les) certification(s) visée(s).	--

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure		
	► C10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires, des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	
i. 18	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	Critère 3 indicateur 9
i. 19	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires y compris lors des périodes de formation en entreprise lorsqu'elles existent. Des remédiations ou des aménagements de parcours peuvent être proposés à chaque bénéficiaire avec son accord et celui du financeur pour atteindre/adapter les objectifs visés. Pour mener l'ensemble de ses missions le prestataire désigne : - un référent administratif qui accueille et accompagne le bénéficiaire dans ses démarches administratives tout au long de la prestation ; - un référent pédagogique qui fait le point avec le bénéficiaire sur sa progression et ses difficultés éventuelles selon un calendrier défini au début du parcours ; - un référent parcours chargé de l'insertion qui accompagne le bénéficiaire dans ses démarches auprès du monde économique et l'informe sur ses droits.	Critère 3 indicateur 10
i. 20	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation. Des évaluations adaptées à la prestation incluant, le cas échéant, les périodes de formation en entreprise sont proposées.	Critère 3 indicateur 11
i. 21	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	Critère 3 indicateur 12
i. 22	Le prestataire procède au positionnement/évaluation des acquis au début de la prestation et met en place les conditions de déroulement de la prestation destinée aux publics bénéficiaires et notamment la réponse sur mesure, si nécessaire.	--
i. 23	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. Il assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.	Critère 3 indicateur 13
i. 24	Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.	Critère 3 indicateur 14
i. 25	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.	Critère 3 indicateur 15
i. 26	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 3 indicateur 16
i. 27	Le prestataire développe des actions auprès des bénéficiaires qui concourent à la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.	Critère 6 indicateur 29
i. 28	Le prestataire délivre à tous les bénéficiaires une attestation de fin de formation précisant au minimum l'/les objectif(s) professionnel(s), les dates et la durée de l'action. Dans le cas d'une formation sanctionnée par une certification inscrite au répertoire national ou au répertoire spécifique, l'obtention de la certification ou du/des bloc(s) vaut attestation d'acquis. En cas de non obtention, les bénéficiaires se voient délivrer, à leur demande et sur justificatif, une attestation d'acquis. Dans les autres cas, cette attestation d'acquis sera délivrée lorsque la contractualisation le prévoit.	--

Critère 5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus (thème 1/2)

Thème 1 : Conditions d'information du public sur les prestations proposées et les délais
Indicateur 7 (Qualiopi critère 1 indicateur 1, précisé pour Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 1

Le prestataire informe clairement le public sur les prérequis, les objectifs, les contenus, la durée, les modalités et délais d'accès, les conditions générales de vente, les tarifs et financement(s), les contacts, les méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, l'accessibilité aux personnes handicapées.

Diffuser une information accessible, exhaustive, datée et actualisée.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une information partiellement accessible, par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication ou par le non-respect partiel des règlements d'usage et de la charte graphique institutionnelle...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence de procédure de mise à jour de la documentation, information non harmonisée d'un support à l'autre...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Mise à disposition de l'information Quels sont les moyens utilisés pour informer le public au sujet des prestations proposées ? En quoi garantissent-ils une information accessible y compris pour les personnes à besoins spécifiques, exhaustive, à jour ?	✓	✓	✓	✓
2. Exhaustivité et lisibilité de l'information L'information sur l'offre de prestations est-elle structurée par filières ? par territoire ? Par type de certification ? par niveau de formation ?... Les supports et outils d'information présentent-ils : les prérequis, objectifs, contenus, durée, modalités et délais d'accès, conditions générales de ventes, tarifs et financement(s), contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation ? Que met en place la structure pour garantir la diffusion de l'information sur la politique d'accessibilité aux personnes en situation de handicap ? Les informations réglementaires relatives aux formations certifiantes sont-elles complètes ?	✓	✓	✓	✓
3. Stratégie de communication Comment la structure organise-t-elle sa communication ? Quelles actions sont mises en œuvre pour favoriser et encourager l'égalité homme/femme, la lutte contre les discriminations et la promotion de la mixité des métiers ? S'inscrivent-elles dans une stratégie formalisée ?	✓	✓	✓	✓
4. Identité visuelle et respect des chartes graphiques Comment la structure applique-t-elle les chartes graphiques institutionnelles en vigueur et règlements d'usage ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Régularité de la mise à jour

Taux de fiches produits conformes et actualisées (cible : 100 %)

Nombre et fréquence des réclamations concernant l'exhaustivité, la fiabilité et l'accessibilité de l'information

Suivi du plan de communication externe :
 - Niveau de réalisation des actions planifiées
 - Nombre d'actions spécifiques (à l'égalité homme/femme, à la lutte contre les discriminations, à la promotion de la mixité des métiers)

Critère 5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus (thème 2/2)

Thème 2 : Conditions d'information du public sur les résultats obtenus

Indicateurs 8 et 9 (Qualiopi critère 1 indicateurs 2 et 3, précisés pour Éduform)

CFA : les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L6111-8 du code du travail.

Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 2

Le prestataire délivre une information chiffrée sur le niveau de performance et les résultats selon le type d'action, en prenant en compte les spécificités réglementaires qui concernent l'apprentissage et les formations conduisant à une certification professionnelle.

Communiquer une information accessible, exhaustive et actualisée sur les certifications proposées.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence d'information relative à un ou plusieurs indicateurs de résultat réglementaires.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
<p>1. Diffusion des informations chiffrées pour l'ensemble des prestations</p> <p>Le choix d'indicateurs à diffuser est-il adapté :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par catégorie d'actions (formation, apprentissage...)? - selon les caractéristiques de la formation (courte ou longue, certifiante ou non, modalités...)? - selon les caractéristiques des publics accueillis (jeunes, demandeurs d'emploi, salariés, besoins spécifiques...)? <p>En quoi ce choix est-il en cohérence avec la stratégie de communication de la structure ? Avec les orientations stratégiques académiques, pour les structures de l'Éducation nationale ?</p> <p>Quels acteurs sont impliqués dans ce processus (choix des indicateurs, suivi, diffusion) ?</p> <p>Quelles sont les modalités de diffusion et en quoi assurent-elles la bonne information de l'ensemble des bénéficiaires ?</p> <p>Pour l'apprentissage, comment le CFA calcule-t-il les indicateurs de résultat lorsque les données ne sont pas disponibles sur InserJeune ?</p>	✓	✓	✓	✓
<p>2. Diffusion d'une information actualisée concernant les prestations qui conduisent à une certification professionnelle</p> <p>Quelles informations sont diffusées par le prestataire ?</p> <p>Comment assure-t-il leur fiabilité de la collecte à la diffusion ?</p> <p>Comment les bénéficiaires sont-ils informés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des taux d'obtention des certifications préparées par session, mis en relation avec les taux de présentation à l'examen ? - de la possibilité de valider un/ou des blocs de compétences ? - des équivalences, passerelles, suites de parcours et débouchés, notamment en matière d'insertion professionnelle ? 	✓		✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de candidats informés :

- des modalités de validation par blocs de compétences
- des équivalences, passerelles, suites de parcours...
- du taux d'insertion professionnelle par action.

Régularité du recueil, de l'analyse et de la mise à jour des indicateurs de performance et d'atteinte des objectifs de la prestation, par exemple :

- taux et causes des abandons
- taux d'interruption en cours de prestation
- taux de rupture des contrats d'alternance
- taux de retour des enquêtes
- taux de satisfaction des bénéficiaires
- taux d'obtention des certifications préparées par session

Critère 6 : L'accueil facilité

Indicateur 10 (indicateur Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Le prestataire garantit un accueil de qualité, à distance ou sur site.

Faciliter le premier contact.

Orienter vers le bon interlocuteur.

Fluidifier les relations entre la structure et les bénéficiaires.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une mise en œuvre partielle des mesures définies concernant l'information, le traitement des demandes, l'orientation, l'accueil.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par un défaut récurrent des conditions d'accueil.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

Catégorie d'action

1. Dans un site avec personnel permanent de l'organisme de formation

Comment est assurée la formation du personnel d'accueil pour qu'ils soient sensibilisés aux besoins et aux attentes des différents types de publics (adultes, jeunes, parents, professionnels, besoins spécifiques, etc.) ?

Comment les personnels d'accueil sont-ils informés de la mise à jour des prestations proposées par le prestataire ? Quels sont les moyens et supports utilisés ?

Comment les demandes et les réponses apportées sont-elles traitées, enregistrées et suivies ? Un délai de réponse est-il fixé ?

Quels sont les moyens utilisés pour transmettre les demandes aux interlocuteurs compétents ?

Comment les interactions entre les différents personnels sont-elles favorisées ?

Quels sont les outils ou documents d'aide à la prise en charge des demandes : guide à destination des personnels d'accueil, réponses type, etc. ?

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓

2. Dans un site sans personnel permanent de l'organisme de formation

Les personnels concernés sur chaque site de réalisation sont-ils formés à l'accueil des publics des différents types d'actions et en capacité d'orienter vers les bons interlocuteurs (par exemple pour les structures de l'Éducation nationale : Greta, DDFPT, bureau des entreprises...) ?

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓

3. Sur les deux types de site

La signalétique sur les lieux d'accueil et de réalisation est-elle compréhensible, facilement repérable pour tous les types de publics ?

Des espaces d'accueil sont-ils prévus sur chaque site ? En quoi sont-ils adaptés ?

Comment l'accueil des personnes à besoins spécifiques est-il garanti ?

Lorsque le prestataire n'est pas en mesure de répondre à la sollicitation, comment réoriente-t-il le demandeur ?

Comment la satisfaction des publics est-elle collectée et utilisée pour améliorer les services d'accueil ?

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de traitement des demandes

Taux de traitement des demandes dans les délais fixés

Taux de satisfaction des usagers

Taux de satisfaction des stagiaires sur l'item « accueil, information, conseil ».

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 7 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations (thème 1/2)

Thème 1 : Le recueil de la demande et l'analyse du besoin
Indicateurs Éduform 11 et 15 (Qualiopi critère 2 indicateurs 4 et 8, enrichis pour Éduform)



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 1

Le prestataire s'engage à recueillir la demande, analyser le besoin afin d'établir un conseil personnalisé tout en prenant en compte le projet individuel du bénéficiaire.

Réaliser le positionnement pour adapter le parcours de formation aux besoins de l'apprenant.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour l'indicateur 11.

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) pour l'indicateur 15 par un dispositif de positionnement existant mais incomplet, un dispositif de positionnement partiellement appliqué...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence de procédure de positionnement, l'absence d'identification des besoins du bénéficiaire...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Analyse du besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné

Comment est organisé le recueil de la demande ? Qui sont les personnes chargées de la prise en compte de la demande ? quelle est leur formation ?

Comment le besoin du bénéficiaire est analysé ? Sur quel support (grille d'analyse, diagnostic préalable, dossier d'admission, compte-rendu d'entretien, etc.)

Qui étudie et analyse la demande ? Comment le conseil personnalisé est formalisé et diffusé ? Quelles catégories d'action sont proposées (apprentissage, FC, VAE, bilan) ?

Comment les conseils relatifs au financement et à la prise en charge financière sont-ils apportés aux bénéficiaires ?

Les interlocuteurs sont-ils identifiés ? sur quels supports ?

Comment et par qui sont réorientés les interlocuteurs qui ne relèvent pas du champ de compétence de la structure ?

Comment sont prises en compte les situations de handicap et les besoins de compensation dans le cadre de l'adaptation des formations ? Quels moyens pédagogiques, techniques, matériels et humains sont proposés ?

Comment est formalisé le compte-rendu d'entretien ?

2. Procédures de positionnement et d'évaluation des acquis, conditions d'aménagement des parcours

Comment les procédures de positionnement à l'entrée en formation sont-elles définies ?

Quelles sont les modalités de positionnement et d'évaluation ?

Quel est le rôle du formateur ?

Quels sont les outils utilisés ? par qui ?

Comment est pris en compte le positionnement dans l'individualisation de la prestation ?

Comment sont aménagés les parcours ?

Cf fiche critère 10, thème 3

Catégorie d'action

	AF	BdC	VAE	FA
1. Analyse du besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné	✓	✓	✓	✓
2. Procédures de positionnement et d'évaluation des acquis, conditions d'aménagement des parcours	✓			✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de transformation entre la demande et l'offre de prestation.

Nombre de fiches produit mentionnant la possibilité d'adapter les parcours.

Taux de demandes faisant l'objet d'une étude personnalisée.

Taux de propositions de formation avec prise en compte du projet du bénéficiaire (cible : 100 %)

Taux de protocoles individuels (cible : 100 %)

Taux de protocoles individuels incluant une planification de l'accompagnement (cible : 100 %)

Taux de personnes en situation de handicap accueillies

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 7 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations (thème 2/2)

Thème 2 : Définition des objectifs opérationnels et évaluables et ingénierie pédagogique
Indicateurs 12, 13 et 14 (Qualiopi critère 2 indicateurs 5 et 6 et indicateur 7 précisé pour Éduform)



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 2

Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables, il établit les contenus et modalités adaptées, il s'assure de l'adéquation des contenus.

L'ensemble du processus de réalisation est planifié du positionnement à l'évaluation et le sur mesure respecté tout au long de la prestation.

S'assurer que la prestation est adaptée sur mesure aux besoins du bénéficiaire. Pour les formations à visée certificative, assurer la conformité et l'adéquation des contenus aux exigences des référentiels.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 12,13 et 14.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par tout manquement, même partiel, à ces indicateurs.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Définition des objectifs opérationnels et évaluables de la prestation

Comment sont définis les objectifs intermédiaires et finaux de la prestation ? Sur quels supports ?

Comment prennent-ils en compte les compétences et/ou capacités professionnelles à acquérir ?

2. Adaptation des contenus et modalités de mise en œuvre aux objectifs et aux bénéficiaires

Quelles démarches sont utilisées pour concevoir des dispositifs adaptés aux besoins des bénéficiaires ?

Comment l'organisme s'assure-t-il que les contenus permettent d'atteindre les objectifs visés ?

Comment est organisée la formation ? Avec quelle(s) méthode(s) et quels outils ? Par quels acteurs ?

Comment l'accessibilité ou les possibilités d'adaptation des modalités proposées au apprenants en situation de handicap sont-elles définies et formalisées ?

3. Adaptation des contenus aux exigences des référentiels de la certification visée

Comment le prestataire s'assure-t-il de l'adéquation du contenu des prestations aux référentiels tout au long du parcours de formation ?

Avec quelle(s) méthode(s) ? Par quels acteurs ?

Quels documents et outils permettent d'attester de la conformité du contenu de la prestation aux référentiels des activités professionnelles, de compétences et d'évaluation de la certification visée ?

Catégorie d'action

	AF	BdC	VAE	FA
1. Définition des objectifs opérationnels et évaluables de la prestation	✓	✓	✓	✓
2. Adaptation des contenus et modalités de mise en œuvre aux objectifs et aux bénéficiaires	✓	✓	✓	✓
3. Adaptation des contenus aux exigences des référentiels de la certification visée	✓			✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Traçabilité de la conception, de la planification et du suivi pédagogique

Formalisation du suivi de l'évaluation et définition des critères d'évaluation

Taux de satisfaction

Taux d'absentéisme

Taux et causes d'abandon

Taux d'interruption en cours de prestation

Taux de rupture de contrats d'alternance

Taux d'obtention de la certification visée

Indice de valeur ajoutée

Comptes rendus de réunion : réunions de l'équipe pédagogique, comités technique et de pilotage, groupes de travail...

Pour les formations certifiantes proposées par les prestataires qui dépendent de l'Éducation nationale, taux de formations pour lesquelles l'avis des corps d'inspection a été requis.

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 8 : La contractualisation des engagements avec le client

Indicateur 16 (indicateur Éduform)

Obligations relatives au conventionnement entre l'acheteur et l'organisme dont spécificités relatives aux actions financées par la Caisse des dépôts et consignations et mises en œuvre dans le cadre du compte personnel de formation : articles [L6353-1](#) et [D6353-1](#) du code du travail.

Délais de contractualisation spécifiques à l'apprentissage : article [L6231-2](#) du code du travail concernant les missions et obligations des CFA.

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Le prestataire formalise l'accord avec son client sur la prestation à effectuer.

La contractualisation engage juridiquement les deux parties. Elle respecte les obligations légales et normes en vigueur.

Pour les actions de formation, de VAE et de bilan de compétences, la contractualisation doit être réalisée avant le démarrage de l'action : sans conventionnement la prestation ne peut être mise en œuvre.

Engager mutuellement le prestataire et le client.

Garantir le respect du cahier des charges de la prestation par les parties prenantes.

Assurer la bonne compréhension des engagements de chaque partie.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure sur cet indicateur.

Non-conformité majeure caractérisée par le non-respect, même partiel, de l'indicateur.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Cadre contractuel en amont de la prestation

Qui sont les acteurs impliqués de la conception à la signature ?

Comment la structure s'assure-t-elle de la conformité réglementaire des documents contractuels, selon la catégorie de prestations : type (convention, devis avec annexe, bon de commande, acceptation des conditions générales de vente du service dématérialisé mentionnées à l'article L. 6323-), identification des financeurs, mentions obligatoires ?

Au-delà du respect des mentions obligatoires, comment la structure s'assure-t-elle de la prise en compte de l'ensemble des charges liée à l'exécution de la prestation ?

Quels sont les moyens humains et matériels mis à disposition pour élaborer les documents contractuels ?

2. Processus et procédures

Quels sont les processus et/ou procédures de contractualisation et de suivi des conventions selon les catégories d'actions ?

Comment les procédures sont-elles partagées en interne avec les personnels chargés des activités administratives, commerciales, financières, pédagogiques ? A l'externe, avec l'ensemble des parties prenantes associées à la prestation (co-traitants, sous-traitant, lieux permanent d'activité, travailleurs indépendants...) ?

Comment les procédures permettent-elles de s'adapter aux engagements contractuels spécifiques au client et le respect des engagements contractuels ?

Quelle veille est mise en œuvre pour s'assurer du respect des normes juridiques et réglementaires relatives à la contractualisation ?

Comment le prestataire s'assure-t-il du respect des délais de contractualisation, selon la ou les catégorie(s) d'action(s) concernée(s) ?

3. Processus et procédures spécifiques à l'apprentissage

Comment les structures qui dispensent plusieurs catégories d'actions s'assurent-elle du respect des procédures spécifiques à l'apprentissage ?

Qui sont les acteurs de la contractualisation dans le cadre de l'apprentissage ?

Catégorie d'action

	AF	BdC	VAE	FA
1. Cadre contractuel en amont de la prestation				
Qui sont les acteurs impliqués de la conception à la signature ?				
Comment la structure s'assure-t-elle de la conformité réglementaire des documents contractuels, selon la catégorie de prestations : type (convention, devis avec annexe, bon de commande, acceptation des conditions générales de vente du service dématérialisé mentionnées à l'article L. 6323-), identification des financeurs, mentions obligatoires ?	✓	✓	✓	✓
Au-delà du respect des mentions obligatoires, comment la structure s'assure-t-elle de la prise en compte de l'ensemble des charges liée à l'exécution de la prestation ?				
Quels sont les moyens humains et matériels mis à disposition pour élaborer les documents contractuels ?				
2. Processus et procédures				
Quels sont les processus et/ou procédures de contractualisation et de suivi des conventions selon les catégories d'actions ?				
Comment les procédures sont-elles partagées en interne avec les personnels chargés des activités administratives, commerciales, financières, pédagogiques ? A l'externe, avec l'ensemble des parties prenantes associées à la prestation (co-traitants, sous-traitant, lieux permanent d'activité, travailleurs indépendants...) ?	✓	✓	✓	✓
Comment les procédures permettent-elles de s'adapter aux engagements contractuels spécifiques au client et le respect des engagements contractuels ?				
Quelle veille est mise en œuvre pour s'assurer du respect des normes juridiques et réglementaires relatives à la contractualisation ?				
Comment le prestataire s'assure-t-il du respect des délais de contractualisation, selon la ou les catégorie(s) d'action(s) concernée(s) ?				
3. Processus et procédures spécifiques à l'apprentissage				
Comment les structures qui dispensent plusieurs catégories d'actions s'assurent-elle du respect des procédures spécifiques à l'apprentissage ?				✓
Qui sont les acteurs de la contractualisation dans le cadre de l'apprentissage ?				

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Existence d'un processus de gestion des documents contractuels permettant un suivi

Délai entre l'émission et la signature du document contractuel

Veille juridique et mise à jour des éléments de contractualisation.

Traçabilité de la mise à jour des éléments de la contractualisation

Critère 9 : La contractualisation avec le bénéficiaire

Indicateur 17 (indicateur Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Le prestataire formalise avec le bénéficiaire le cadre contractuel de l'action, en cohérence avec la réglementation propre à chaque catégorie et avec le cahier des charges défini par le financeur.

Assurer une information complète au sujet de la prestation en amont de son démarrage.

Engager mutuellement le prestataire et le bénéficiaire.

N.B. : Pour une formation inférieure à 2 jours, l'établissement d'un document contractuel est facultatif. A minima, il est attendu une fiche de présentation complète de la prestation, remise à chaque participant.

Non-conformité

Non-conformité mineure caractérisée par une information ponctuellement incomplète : item(s) manquant(s) dans le document contractuel en lien avec la catégorie d'action...

Non-conformité majeure caractérisée par l'absence répétée d'un ou plusieurs items dans les documents contractuels, absence de signatures ou signatures après le démarrage de la prestation...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Cadre contractuel à établir avant le début de la prestation

Qui sont les acteurs impliqués dans la rédaction du document contractuel ?

Comment s'assure-t-on de l'adéquation entre le document contractuel et le cahier des charges ou la proposition retenue par le client ?

Comment s'assure-t-on que les documents contractuels permettent la diffusion d'une information complète sur l'action : objectifs, contenus, modalités de positionnement ou d'évaluation, modalités de réalisation, coordonnées du/des référent(s), durée et calendrier, modalités de suivi, d'accompagnement et d'appréciation de la progression, modalités d'évaluation des acquis de la prestation et/ou de formalisation des résultats, certification(s) visée(s).

Le cas échéant, en quoi cette information est-elle adaptée à la modalité de formation hybride ou à distance ?

En quoi les documents contractuels sont-ils adaptés à la catégorie de prestation ? À sa durée ?

2. Signature et remise au bénéficiaire

Comment s'assure-t-on que les documents soient signés par les différentes parties en amont du démarrage de chaque prestation ?

Comment s'assure-t-on, au cours de cette procédure, de la bonne compréhension par le bénéficiaire de l'information sur la prestation et des engagements de chaque partie ?

Quand et comment le bénéficiaire en reçoit-il une copie ?

Quelle est la place de cette étape dans la procédure globale d'accompagnement du bénéficiaire (cf fiche critère 10) ?

Catégorie d'action

	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Cadre contractuel à établir avant le début de la prestation				
Qui sont les acteurs impliqués dans la rédaction du document contractuel ?				
Comment s'assure-t-on de l'adéquation entre le document contractuel et le cahier des charges ou la proposition retenue par le client ?				
Comment s'assure-t-on que les documents contractuels permettent la diffusion d'une information complète sur l'action : objectifs, contenus, modalités de positionnement ou d'évaluation, modalités de réalisation, coordonnées du/des référent(s), durée et calendrier, modalités de suivi, d'accompagnement et d'appréciation de la progression, modalités d'évaluation des acquis de la prestation et/ou de formalisation des résultats, certification(s) visée(s).	✓	✓	✓	✓
Le cas échéant, en quoi cette information est-elle adaptée à la modalité de formation hybride ou à distance ?				
En quoi les documents contractuels sont-ils adaptés à la catégorie de prestation ? À sa durée ?				
2. Signature et remise au bénéficiaire				
Comment s'assure-t-on que les documents soient signés par les différentes parties en amont du démarrage de chaque prestation ?				
Comment s'assure-t-on, au cours de cette procédure, de la bonne compréhension par le bénéficiaire de l'information sur la prestation et des engagements de chaque partie ?	✓	✓	✓	✓
Quand et comment le bénéficiaire en reçoit-il une copie ?				
Quelle est la place de cette étape dans la procédure globale d'accompagnement du bénéficiaire (cf fiche critère 10) ?				

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de documents contractuels établis avant le démarrage de l'action (cible : 100 %)

Délais entre l'émission et la signature du document contractuel

Existence d'un processus de gestion des documents contractuels permettant un suivi

Nombre de réclamations émanant des bénéficiaires et des clients au sujet de la contractualisation, d'une information incomplète ou liées à une mauvaise compréhension des engagements des différentes parties

Taux de satisfaction (parties relatives à cet objet)

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre (thème 1/4)

Thème 1 : L'information du public sur les conditions de déroulement de la prestation

Indicateurs 18 et 25 (Qualiopi critère 3 indicateurs 9 et 15)

Obligations relatives à l'information sur les prestations pour les stagiaires et apprentis : [article L6353-8](#) du code du travail.

Règlement intérieur : [article R6352-1](#) du code du travail.

Obligations relatives à l'information sur les droits et devoirs des salariés pour les apprentis : [article L6231-2](#).



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 1

L'organisme délivre aux bénéficiaires et, lorsqu'ils sont mineurs, à leurs représentants légaux, une information complète et précise concernant les modalités et conditions de déroulement de la prestation.

Formaliser et diffuser les conditions de déroulement de la prestation.

Informers les bénéficiaires quant à leurs droits et devoirs.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour l'indicateur 25.

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une information incomplète pour l'indicateur 18.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par tout manquement même partiel à l'indicateur 25 pour l'apprentissage.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Information sur les conditions de déroulement de la prestation

Comment les futurs bénéficiaires des prestations sont-ils informés des conditions de déroulement ?

Comment l'information est-elle actualisée et renouvelée ?

Quelles sont les modalités et les outils de communication utilisés ?

Quels sont les types de support d'information remis aux futurs bénéficiaires ?

À quel(s) moment(s) les informations sont-elles données aux futurs bénéficiaires ?

2. Information réglementaires – article L6353-8 du code du travail

Quand et comment les informations réglementaires sont-elles transmises aux stagiaires avant toute inscription définitive (objectifs, contenu, liste des formateurs et enseignants, horaires, modalités d'évaluation...)?

Comment les règlements intérieurs applicables pendant la prestation sont-ils mis à disposition des bénéficiaires ?

3. Informations obligatoires pour l'apprentissage

Comment les apprentis sont-ils informés, dès le début de la formation, de leurs droits et devoirs de salariés ?

Comment les apprentis sont-ils informés, dès le début de la formation, des règles applicables en matière de santé et de sécurité au travail ?

4. Obligation spécifique pour les bilans de compétences

Comment les bénéficiaires sont-ils informés des engagements déontologiques (respect du consentement, confidentialité, neutralité) liés à la prestation ?

Catégorie d'action

	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Information sur les conditions de déroulement de la prestation				
Comment les futurs bénéficiaires des prestations sont-ils informés des conditions de déroulement ?				
Comment l'information est-elle actualisée et renouvelée ?	✓	✓	✓	✓
Quelles sont les modalités et les outils de communication utilisés ?				
Quels sont les types de support d'information remis aux futurs bénéficiaires ?				
À quel(s) moment(s) les informations sont-elles données aux futurs bénéficiaires ?				
2. Information réglementaires – article L6353-8 du code du travail				
Quand et comment les informations réglementaires sont-elles transmises aux stagiaires avant toute inscription définitive (objectifs, contenu, liste des formateurs et enseignants, horaires, modalités d'évaluation...)?	✓	✓	✓	✓
Comment les règlements intérieurs applicables pendant la prestation sont-ils mis à disposition des bénéficiaires ?				
3. Informations obligatoires pour l'apprentissage				
Comment les apprentis sont-ils informés, dès le début de la formation, de leurs droits et devoirs de salariés ?				✓
Comment les apprentis sont-ils informés, dès le début de la formation, des règles applicables en matière de santé et de sécurité au travail ?				
4. Obligation spécifique pour les bilans de compétences				
Comment les bénéficiaires sont-ils informés des engagements déontologiques (respect du consentement, confidentialité, neutralité) liés à la prestation ?		✓		

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Nombre et périodicité des informations collectives

Taux de stagiaires ayant reçu une convocation relative à une information collective

Diversité et nature des outils déployés pour une communication fluide et adaptée à tous les publics

Taux de satisfaction relatif à l'information dispensés

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre (thème 2/4)

Thème 2 : La mise en œuvre et l'adaptation de la prestation, de l'accompagnement et du suivi aux publics bénéficiaires y compris pour les périodes en entreprise

Indicateurs 19, 23 et 24 (Qualiopi critère 3, indicateur 10 précisé pour Éduform et indicateurs 13 et 14)

L'indicateur 24 spécifique à l'apprentissage reprend les obligations inscrites dans le code du travail : [article L6231-2](#).



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 2

L'organisme adapte la prestation aux situations et profils des bénéficiaires lorsque l'analyse du besoin en établit la nécessité, y compris en cours de formation.

Faciliter la prise en compte de la singularité de l'apprenant par l'utilisation d'outils et méthodes adaptés.

Assurer un accompagnement et un suivi correspondant aux besoins des bénéficiaires.

Prendre en compte les spécificités de l'alternance et organiser le suivi des périodes de formation en milieu professionnel.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 19 et 24.

Non-conformité(s) mineure(s) à l'indicateur 23 caractérisée(s) par une mise en œuvre partielle des processus définis.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par le non-respect, même partiel, des indicateurs 19 et 24, par un manquement récurrent à l'indicateur 23.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Suivi pédagogique et adaptation de la prestation

Quels sont les outils utilisés pour le suivi pédagogique des bénéficiaires ?
 Quelles formes prennent l'évaluation et le suivi de l'acquisition des compétences du bénéficiaire ?
 Quelles démarches de différenciation pédagogique sont mises en place ?
 Comment sont préparées les périodes de formation en entreprise ? Comment leur suivi est-il assuré ?
 Comment le prestataire assure-t-il la cohérence et la progressivité des apprentissages dans le cadre de l'alternance entre le centre de formation et l'entreprise ?
 Comment le prestataire organise-t-il la coopération entre formateurs et maître d'apprentissage/tuteur ?

2. Accompagnement

Quelles sont les modalités d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique mises en œuvre au bénéfice du stagiaire ?
 Comment s'effectue la désignation des référents, quel est leur rôle ?
 Quelles sont les modalités de prise de contact avec les référents, comment peuvent-ils être mobilisés ?
 Comment et par qui sont déterminées les propositions de remédiations ou d'aménagements de parcours ?
 Comment s'assure-t-on de l'accord du bénéficiaire ? Le cas échéant, du financeur ?

3. Accompagnement des apprentis

Comment les candidats à l'apprentissage sont-ils accompagnés dans leur recherche d'entreprise ?
 Quels projets et activités spécifiques sont proposés aux apprentis ?
 Dans le cadre d'une mixité de public (avec la formation initiale, avec la formation professionnelle continue...), en quoi les modalités d'organisation des actions pédagogiques sont-elles adaptées au public apprenti ? Comment le prestataire s'en assure-t-il ?

Catégorie d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓			✓
✓	✓	✓	✓
			✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Nature et typologie des outils de suivi

Régularité de la mise à jour des outils de suivi

Taux de personnalisation : nombre de parcours différencié / nombre de parcours standard par formation

Nombre et type de référents désignés pour le bénéficiaire.

Nombre de réunions de concertation de l'équipe pédagogique

Nombre d'entretiens individuels formalisés avec le bénéficiaire

Nature et nombre de contacts avec l'entreprise et/ou le maître d'apprentissage ou tuteur durant le parcours (appels téléphoniques, échanges courriels, visites)

Pour l'apprentissage, nature et nombre de projets spécifiques

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre (thème 3/4)

Thème 3 : Les évaluations des acquis réalisées de l'entrée en formation jusqu'à la sortie du bénéficiaire du dispositif

Indicateurs Éduform 20 et 26 (Qualiopi critère 3 indicateurs 11 et 16) et 22 et 28 (indicateurs Éduform)

Obligations vis-à-vis du stagiaire et de l'apprenti : [article L6353-8](#) et [article D6353-1](#) du code du travail.



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 3

L'organisme met en œuvre un processus d'évaluation adapté aux prestations et aux bénéficiaires. Ce processus est défini et matérialisé par des outils.

Mesurer et assurer la traçabilité des acquis des bénéficiaires, au regard des compétences visées.

Pour les formations à visée certificative, assurer le respect des exigences des certificateurs.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 20 et 26.

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) pour les indicateurs 22 et 28 par une inadéquation partielle entre le type de positionnement prévu et les objectifs pédagogiques, un manquement ponctuel à l'exigence de remise d'attestations de fin de formation...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par tout manquement, même partiel, aux indicateurs 20 et 26.

non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) pour les indicateurs 22 et 28 par une absence d'exploitation des évaluations diagnostic, un manquement répété...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Évaluation des acquis au démarrage de la prestation <i>Cf fiche critère 7, thème 1</i> Comment les procédures de positionnement à l'entrée en formation sont-elles définies ? Quelles sont les modalités de positionnement et d'évaluation ? Quel est le rôle du formateur ? Quels sont les outils utilisés ? par qui ? Comment est pris en compte le positionnement dans l'individualisation de la prestation ? Comment sont aménagés les parcours ? Comment la durée de formation est-elle définie (quel lien existe-t-il avec l'évaluation diagnostic) ?	✓			✓
2. Évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation Quelles modalités d'évaluation sont utilisées pour s'assurer de l'acquisition des compétences du bénéficiaire ou bien de l'atteinte des objectifs de la prestation ? Avec quelle temporalité ?	✓	✓	✓	✓
3. Place de l'évaluation en milieu professionnel Comment les évaluations prennent-elles en compte les périodes en entreprise ?	✓			✓
4. Préparation à la certification Quelles dispositions sont prises pour respecter les exigences formelles du certificateur ?	✓		✓	✓
5. Reconnaissance des acquis de la formation Quelle forme de reconnaissance des acquis est proposée pour les bénéficiaires ? Quels sont les aménagements prévus pour les bénéficiaires en situation de handicap lors des épreuves certificatives ? En cas d'échec à la certification, quel type de reconnaissance est proposé au bénéficiaire ?	✓			✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de tests de positionnement réalisés (cible : 100 %)

Nature et fréquence des évaluations mises en place.

Nombre de personnes en situation de handicap accueillies

Proportion de parcours faisant l'objet d'un aménagement

Taux d'obtention des certifications préparées

Taux de remise d'attestation de fin de formation (cible : 100 %)

Nombre d'attestations d'acquis remises

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre (thème 4/4)

Thème 4 : Les actions spécifiques pour faciliter l'engagement des bénéficiaires, traiter les risques de rupture et apporter une aide pour faciliter la poursuite d'études

Indicateurs 21, 24 et 27 (Qualiopi critère 3 indicateur 12 et indicateur 14 précisé pour Eduform, critère 6 indicateur 29)

Obligation de formation pour les élèves et apprentis mineurs et droit au retour en formation initiale : [article L114-1](#) du code de l'éducation



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 4

L'organisme accompagne les bénéficiaires dans la construction de leur parcours. Favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures. Sécuriser les parcours en développant des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'études.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour l'indicateur 27.

Non-conformité(s) mineure(s) à l'indicateur 21 caractérisée(s) par la mise en œuvre partielle des mesures définie : absence de relance systématique en cas d'abandon...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par tout manquement même partiel à l'indicateur 27.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Sécurisation des parcours Comment est assurée la sécurisation des parcours ? Quelles mesures sont mises en œuvre, à l'aide de quels outils ? Quelles actions sont mise en place pour prévenir les ruptures de parcours ? prévenir le décrochage ?	✓	✓	✓	✓
2. Situations de décrochage Comment les personnels sont-ils formés au repérage des situations de décrochage ? De quels outils disposent-ils ? Lorsqu'une situation de décrochage est identifiée, quelles actions sont mises en œuvre, par qui, selon quelle(s) procédure(s), avec quels outils ? Comment les acteurs de l'accompagnement des décrocheurs sont-ils identifiés à l'interne et par les bénéficiaires ? Quelles actions sont mises en œuvre pour développer les partenariats et les interventions de professionnels externes ? Selon quels critères ?	✓			✓
3. Obligation de formation des mineurs et droit au retour en formation initiale Comment est accompagnée l'obligation de formation des bénéficiaires mineurs (16/18 ans) ? Comment les familles sont-elles associées ? Comment est organisé le droit au retour en formation initiale des apprentis (en apprentissage ou sous statut scolaire) ?				✓
4. Accompagnement socio-professionnel Comment la structure accompagne-t-elle les difficultés d'ordre social et matériel ? Sur quels acteurs internes et externes la structure s'appuie-t-elle ? Pour les alternants, une aide à la recherche d'entreprise est-elle proposée ?	✓			✓
5. Accompagnement vers l'insertion professionnelle et la poursuite d'études Les techniques de recherche d'emploi sont-elles présentées aux bénéficiaires ? Des actions spécifiques sont-elles proposées pour favoriser la poursuite d'études ? Comment est accompagné le bénéficiaire afin de poursuivre son parcours de formation vers une qualification plus élevée (ambition, élévation du niveau de qualification) ? Comment est organisé l'accompagnement vers l'enseignement supérieur ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de présence individuel et collectif
 Nombre d'actions menées pour la prévention du décrochage et l'accompagnement des décrocheurs
 Nombre et rôle des acteurs impliqués
 Participation aux instances de coordination partenariale des acteurs locaux de la formation, de l'insertion et de l'emploi
 Taux de rupture pour les alternants
 Nombre, variété et fréquence des actions mises en place pour favoriser la poursuite d'étude, pour favoriser l'insertion professionnelle
 Nombre d'entretiens / nombre de bénéficiaires repérés comme en voie de décrochage
 Taux de poursuite d'études, par niveaux de certification

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

3. La maîtrise de l'organisation

En noir : référentiel national de certification qualité des organismes mentionné à l'article R 6316-1 du code du travail - Qualiopi En bleu : éléments propres à Éduform		Indicateurs Qualiopi
3.1 L'environnement de la prestation		
► C11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre		
i. 29	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 adaptés à la prestation et avec une capacité d'accueil suffisante, équipements adaptés et en nombre suffisant, plateaux techniques, ressources techniques et documentaires, accès facilité à internet...).	Critère 4 indicateur 17
i. 30	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...). Il s'assure en cas d'absence soit de leur remplacement, soit d'une reprogrammation de l'/des intervention(s).	Critère 4 indicateur 18
i. 31	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des méthodes, outils, ressources pédagogiques adaptées (y compris pour la prestation à distance) et permet à celui-ci de se les approprier suivant un rythme établi. Les méthodes, outils, supports et rythmes sont adaptés notamment : - au contexte professionnel du bénéficiaire ; - à ses acquis ; - à ses besoins ; - à sa progression ; à ses contraintes éventuelles.	Critère 4 indicateur 19
i. 32	Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap, d'un conseil de perfectionnement.	Critère 4 indicateur 20
3.2 Les compétences des personnels		
► C12 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations		
i. 33	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	Critère 5 indicateur 21
i. 34	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés adaptées aux prestations qu'il délivre. Le prestataire met en place un plan de développement des compétences pour l'ensemble des personnels. Celui-ci intègre les besoins identifiés lors des entretiens professionnels et tient compte des évolutions législatives et réglementaires. Il veille à prendre en compte la qualité de vie au travail.	Critère 5 indicateur 22
3.3 La gestion administrative et financière		
► C13 : La maîtrise de la gestion documentaire		
i. 35	Le prestataire définit les modalités du suivi administratif et financier de ses prestations avec le client. Il respecte les délais de traitement prévus et veille au recouvrement de ses créances. Après la prestation, il enregistre, classe, puis archive les documents qui concernent la prestation. Les personnels en charge de ce suivi sont identifiés pour le client et le bénéficiaire.	--
i. 36	Le prestataire détermine les documents nécessaires au fonctionnement de son activité, et s'assure que les personnels disposent d'un accès aux documents qui sont utiles à leur activité. Ces documents sont établis, diffusés, mis à jour et archivés selon des dispositions définies. Le prestataire veille à ce que la continuité du service soit assurée et que les accès au système documentaire soient connus de ses équipes et utilisés.	--
3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats		
► C14 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel		
i. 37	Le prestataire assure auprès des clients et des bénéficiaires de son territoire la promotion de son offre et de ses activités.	--
i. 38	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	Critère 6 indicateur 23
i. 39	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.	Critère 6 indicateur 24
i. 40	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	Critère 6 indicateur 25
i. 41	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner / former ou orienter les publics en situation de handicap.	Critère 6 indicateur 26
i. 42	Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure que l'organisme a minima respecte les critères du référentiel national qualité des organismes mentionnés à l'article L. 6351-1 du code du travail.	Critère 6 indicateur 27
i. 43	Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences	Critère 6 indicateur 29
i. 44	Lorsque les prestations dispensées aux bénéficiaires 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.	Critère 6 indicateur 28

Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 1/4)

Thème 1 : les moyens

Indicateur 29 (Qualiopi critère 4 indicateur 17, précisé pour Éduform)

Cadre légal spécifique bilans de compétences : [article L6313-4](#) du code du travail



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 1

Le prestataire garantit un environnement adapté à l'exécution de la prestation et à l'atteinte des objectifs fixés.

Anticiper l'organisation de l'action.

Prévoir les moyens techniques et humains.

S'assurer du respect de la réglementation relative à la sécurité ainsi qu'à la protection des données pour les usages numériques.

Lorsque la mise en place de la prestation et/ou de l'environnement adéquat implique le recours à des ressources externes à la structure (sous-traitance), les moyens humains et techniques sont définis contractuellement (contrat, convention...).

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par un défaut ponctuel et non répétitif dans les moyens mis à disposition : nombre de postes fonctionnels inférieur au nombre de bénéficiaires d'une action...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par une qualification insuffisante ou incohérente des intervenants, le constat de manquement flagrant à la réglementation hygiène et sécurité...

N.B. : l'audit qualité ne se substitue pas aux contrôles de l'inspection du travail et des commissions de sécurité.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Ressources humaines

Comment le prestataire identifie et mobilise les ressources humaines en adéquation avec les objectifs de la prestation ?

Comment le prestataire s'assure-t-il que les personnels mobilisés détiennent les diplômes et/ou compétences en lien avec la prestation ?

2. Infrastructures et matériel

Comment le prestataire évalue-t-il l'adaptation des infrastructures aux besoins pédagogiques et techniques avant le démarrage de l'action ?
Comment réajuste-t-il les moyens mis à disposition si des manques sont identifiés ?

Comment permettent-ils d'accueillir des apprenants en situation de handicap ?

Qui s'assure que les équipements techniques, les ressources documentaires et pédagogiques et la matière d'œuvre sont adaptés à la prestation et en nombre suffisant ? Comment le vérifie-t-on ? Comment ces démarches sont-elles formalisées ?

Comment s'assure-t-on du bon état de fonctionnement des matériels et équipements ? Existe-t-il une procédure de vérification, de signalement et d'intervention et si oui, quelle est-elle ?

3. Sécurité

Comment le prestataire s'assure-t-il du respect des règles de sécurité ?

Comment la protection des données pour les usages pédagogiques du numérique est-elle garantie ?

4. Confidentialité

Comment l'application des règles de confidentialité relatives aux actions de bilan de compétences sont-elles garanties ?

Catégorie d'action

	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Ressources humaines	✓	✓	✓	✓
2. Infrastructures et matériel	✓	✓	✓	✓
3. Sécurité	✓	✓	✓	✓
4. Confidentialité		✓		

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de satisfaction des apprenants (item organisation et moyens)

Nombre de stagiaires en situation de handicap

Taux de réussite aux certifications professionnelles

Taux d'investissement

Périodicité de la mise à jour de l'organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social)

Taux de suivi des intervenants à l'issue du bilan de l'action

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 2/4)

Thème 2 : la coordination

Indicateur 30 (Qualiopi critère 4 indicateur 18, précisé pour Éduform)



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 2

Le prestataire propose une prestation conforme au cahier des charges, aux besoins des bénéficiaires, à la réglementation.

Identifier les différentes fonctions nécessaires à la mise en œuvre de la prestation proposée. Mobiliser et coordonner les différents intervenants internes et externes et s'assurer soit de leur remplacement, soit d'une reprogrammation de l'/des intervention(s) si nécessaire.

Organiser le travail et les échanges des personnels impliqués dans l'exécution de la prestation (activités pédagogiques, administratives, logistiques, commerciales...).

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par un défaut ponctuel de coordination.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence de réunions d'équipe, non-remplacement récurrent des absences...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens – Temps

	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Organisation				
Comment les liens fonctionnels et hiérarchiques au sein de la structure sont-ils explicités et formalisés ?				
Comment les ressources humaines sont-elles recensées et les champs d'intervention définis ?	✓	✓	✓	✓
Qui assure les fonctions de coordination (un ou plusieurs responsables) et comment s'assure-t-on que ces personnes sont clairement identifiées par les parties prenantes internes et externes ?				
2. Coordination pédagogique				
Comment le prestataire s'assure-t-il que les intervenants détiennent les diplômes en lien avec la prestation qu'ils assurent ?				
Comment le prestataire s'assure-t-il de la compétence des personnels en matière d'ingénierie pédagogique et d'ingénierie de parcours, selon son niveau d'intervention ?	✓	✓	✓	✓
Comment la structure s'assure-t-elle que les référentiels des certifications professionnelles sont connus et maîtrisés ?				
Comment et par qui la progression pédagogique est-elle établie ?				
3. Coordination technique				
Qui s'assure de la disponibilité des infrastructures, des personnels, de la matière d'œuvre ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Périodicité de la mise à jour de l'organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social)

Liste des intervenants / contributeurs, suivi des qualifications

Fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap : 100 % des fonctions nécessaires aux prestations couvertes

Nombre de réunions de coordination par prestation

Nombre de réunions de la commission RH

Nombre de conventions de cotraitance et de contrats de sous-traitance

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 3/4)

Thème 3 : l'ingénierie de formation

Indicateur 31 (Qualiopi critère 4 indicateur 19, précisé pour Éduform)



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 3

Le prestataire propose des ressources pédagogiques cohérentes avec les objectifs de la prestation et favorise leur appropriation par les bénéficiaires.

Adapter les méthodes, outils, supports et rythmes au contexte professionnel de chaque bénéficiaire, à ses acquis, à ses besoins, à sa progression, à ses contraintes éventuelles.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par un défaut ponctuel et non répétitif dans les ressources et les moyens mis à disposition.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par un défaut récurrent dans les ressources et les moyens mis à disposition.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens – Temps

1. Adaptation des ressources

Comment le prestataire s'assure-t-il que les ressources correspondent aux critères définis contractuellement (cahier des charges client, offre commerciale du prestataire) ?

En quoi et comment les ressources sont-elles adaptées à la pédagogie et à la modalité de formation utilisées ?

Comment le prestataire assure-t-il l'accessibilité des ressources à tous les bénéficiaires, de la conception à la mise à disposition, en prenant en compte des critères de confort et d'adaptation aux besoins particuliers ?

Comment les ressources sont-elles actualisées, à quelle fréquence et par qui ?

2. Mise à disposition des ressources

Quelles sont les modalités d'accès aux ressources et comment les bénéficiaires et personnels en sont-ils informés ? À l'aide de quels outils ?

Comment s'assure-t-on qu'elles sont en nombre suffisant pour l'ensemble des besoins identifiés et pour tous les bénéficiaires ?

Comment la production de ressources est-elle mutualisée à l'échelle de l'organisme ?

Comment le positionnement est-il exploité pour l'individualisation des parcours ?

Quel accompagnement est proposé pour l'utilisation des ressources à distance ?

Comment sont mises à disposition les données socio-économiques relatives au projet professionnel ?

Catégorie d'action

	AF	BdC	VAE	FA
1. Adaptation des ressources	✓	✓	✓	✓
2. Mise à disposition des ressources	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Nombre de ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires

Liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire

Typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources)

Traçabilité de l'édition, de la mise à disposition, de l'utilisation et de la consultation des ressources

Taux de mise à jour des ressources

Fréquence de mise à jour

Taux de renouvellement

Nombre de ressources adaptées à des fins d'accessibilité

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 4/4)

Thème 4 : personnel et instances spécifiques à l'apprentissage
Indicateur 32 (Qualiopi critère 4 indicateur 20)

Missions des CFA, désignation de personnels spécifiques : [article L.6231-2](#) du code du travail.
Conseil de perfectionnement des CFA : [article L6231-3](#) et [articles R6231-3 à R6231-5](#) du code du travail.



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 4

Pour les actions par apprentissage, le prestataire favorise la mobilité nationale et internationale et accompagne les personnes en situation de handicap. Conformément aux missions des CFA, il désigne des référents.

Identifier ces personnels au sein de la structure, afin que les apprentis et personnels puissent facilement les solliciter.

Mobiliser au niveau national, les ressources locales et, au niveau international, les programmes de l'Union européenne

Le CFA a également l'obligation de mettre en place un conseil de perfectionnement.

Maîtriser l'organisation et le fonctionnement du CFA.

N.B. : le conseil de perfectionnement a un rôle stratégique et de réflexion incontournable dans le système qualité d'un CFA ; voir aussi la partie 1 du référentiel Éduform sur la maîtrise du pilotage par la qualité (critères 1 à 4)

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour l'indicateur 32.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par le non-respect même partiel de l'indicateur.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens – Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
<p>1. Mobilité internationale et intégration des apprentis en situation de handicap</p> <p>Qui sont les référents ?</p> <p>Comment la structure s'assure-t-elle qu'ils sont identifiés par les autres personnels ? Par les apprentis ?</p> <p>De quels moyens disposent-ils pour remplir leurs missions ?</p> <p>Quelles ressources locales, quels programmes sont-ils mobilisés afin de favoriser la mobilité nationale et internationale ?</p> <p>Quelles actions sont mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité et faciliter l'intégration des apprentis en situation de handicap ? Quel est le rôle du référent (impulsion, développement, mise en œuvre, mutualisation...) ?</p>				✓
<p>2. Conseil de perfectionnement</p> <p>Qui sont les membres du conseil de perfectionnement ?</p> <p>À quel rythme se réunit-il ?</p> <p>Quelles questions examine-t-il ?</p> <p>Quelle est sa contribution à l'amélioration continue au sein du CFA ?</p>				✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Nombre ou taux d'apprentis ayant bénéficié d'une mobilité

Nombre et variété de partenariats actifs relatifs au handicap et à la mobilité

Fiches de poste des référents handicap et mobilité

Nombre de séances du conseil de perfectionnement

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 12 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

Indicateurs 33 (Qualiopi critère 5 indicateurs 21) et 34 (Qualiopi critère 5 indicateur 22 complété pour Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Le prestataire s'assure de la disponibilité et de la pérennité des compétences nécessaires à la mise en œuvre des prestations.

Veiller au développement des compétences.

Mettre en adéquation les compétences des personnels avec la prestation attendue (capitalisation, détermination, évaluation)

Prendre en compte et agir pour améliorer la qualité de vie au travail de l'ensemble des personnels.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 33 et 34.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par le non-respect, même partiel, de ces indicateurs.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégories d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Gestion des ressources humaines Comment est constitué le vivier des RH : cv-thèque actualisée organisée par compétences, fiches de postes, lettres de missions, diplômes, cartographie de compétences... ? Comment les procédures de recrutement sont-elles formalisées et mises en œuvre pour tous les types de statuts ? Quels sont les leviers de formation et de professionnalisation ? Dans quelle mesure servent-ils la stratégie de développement de l'organisme ? En quoi répondent-ils aux besoins des clients, aux exigences réglementaires ? Avant le démarrage d'une action et/ou en cours d'action, comment identifie-t-on les compétences à consolider pour répondre aux spécificités de la prestation ? Comment les personnels sont accompagnés ?	✓	✓	✓	✓
2. Personnels permanents de l'organisme de formation Comment et quand est organisée la campagne d'entretiens professionnels ? Quelle formalisation ? Quels sont les objectifs fixés pour ces entretiens ? Quelle(s) exploitation(s) ? Comment les entretiens professionnels concourent-ils à alimenter et actualiser le vivier des RH, le plan de développement des compétences, la qualité de vie au travail ?	✓	✓	✓	✓
3. Contractuels très courte durée, vacataires et contractuels éducation nationale Comment le responsable de l'action s'assure-t-il que les entretiens et bilans de fin de prestation sont effectués et exploités ?	✓	✓	✓	✓
4. Qualité de vie au travail Comment veillez-vous à la qualité de vie au travail ? Quels types d'actions concrètes sont mises en place ? Quels aménagements (horaires, environnement de travail...) sont étudiés pour adapter les conditions de travail aux spécificités des P.S.H. ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de formalisation des fiches de poste / lettres de mission

Nombre de jours de formation par salarié (objectif et mesure)

Taux de réalisation du plan de développement des compétences

Taux d'entretiens annuels réalisés et formalisés

Taux d'entretiens de fin de prestations (intervenants pédagogiques)

Taux de turn-over

Taux d'absentéisme, d'arrêts maladie

Ratio entre le nombre de salariés pouvant bénéficier du télétravail et ceux en bénéficiant

Nombre de mails envoyés pendant les périodes définies de déconnexion

Ration entre le nombre de salariés ayant demandé un aménagement horaire et ceux en bénéficiant

Critère 13 : La maîtrise de la gestion documentaire

Indicateurs 35 et 36 (indicateurs Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Le prestataire maîtrise la gestion administrative et financière des prestations qu'il met en œuvre et assure la traçabilité de l'activité.

Faciliter le suivi des procédures, le respect de la contractualisation, les relations avec les clients et bénéficiaires, la diffusion des informations administratives et financières à l'interne et à l'externe.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par un retard ponctuel dans l'application des procédures, un défaut ponctuel dans la mise à jour ou la disponibilité des documents...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par des retards et défauts fréquents ou répétés, une documentation très incomplète, une absence de documentation...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Référent(s)

Qui est en charge du suivi administratif et financier ? Comment est défini le périmètre de son activité ?

Comment est-il identifiable par les personnels de la structure ?

Comment s'assure-t-on que ses coordonnées sont diffusées aux différentes parties prenantes ?

2. Suivi administratif et financier

Comment les modalités de suivi administratif et financier sont-elles définies ? Comment sont-elles documentées ?

Comment ces modalités sont-elles partagées entre les personnels mobilisés à chaque étape : contractualisation, suivi et attestation de la réalisation, facturation, recouvrement, classement, archivage, etc. ?

Quels sont les moyens mis en œuvre pour respecter les délais de traitement internes et réglementaires ?

3. Gestion du système documentaire

Quelles sont les dispositions prévues pour gérer et diffuser la documentation nécessaire au bon fonctionnement de la structure : création, diffusion, mise à jour, archivage, etc. ?

Comment sont-elles partagées avec les acteurs internes ?

Qui est responsable de la gestion du système documentaire ?

Comment est organisé le système documentaire numérique ? À l'aide de quels outils, de quelles interfaces ? Comment sont gérés les droits d'accès ?

Comment le système de classement et d'archivage est-il mis en place ?

Type d'action

	Type d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Référent(s)				
Qui est en charge du suivi administratif et financier ? Comment est défini le périmètre de son activité ?	✓	✓	✓	✓
Comment est-il identifiable par les personnels de la structure ?				
Comment s'assure-t-on que ses coordonnées sont diffusées aux différentes parties prenantes ?				
2. Suivi administratif et financier				
Comment les modalités de suivi administratif et financier sont-elles définies ? Comment sont-elles documentées ?				
Comment ces modalités sont-elles partagées entre les personnels mobilisés à chaque étape : contractualisation, suivi et attestation de la réalisation, facturation, recouvrement, classement, archivage, etc. ?	✓	✓	✓	✓
Quels sont les moyens mis en œuvre pour respecter les délais de traitement internes et réglementaires ?				
3. Gestion du système documentaire				
Quelles sont les dispositions prévues pour gérer et diffuser la documentation nécessaire au bon fonctionnement de la structure : création, diffusion, mise à jour, archivage, etc. ?				
Comment sont-elles partagées avec les acteurs internes ?	✓	✓	✓	✓
Qui est responsable de la gestion du système documentaire ?				
Comment est organisé le système documentaire numérique ? À l'aide de quels outils, de quelles interfaces ? Comment sont gérés les droits d'accès ?				
Comment le système de classement et d'archivage est-il mis en place ?				

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Respect du délai de paiement sous 30 jours pour les fournisseurs

Taux de recouvrement des créances hors projets FSE

Taux de factures acceptées

Nombre de réclamation clients relatives au contrat ou convention

Nombre de documents mis à jour

Nombre d'incidents liés à une mauvaise utilisation documentaire (version périmée, document supprimé, diffusion hors validation, etc.)

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 14 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (thème 1/3)

Thème 1 : La veille

Indicateurs 38, 39 et 40 (Qualiopi critère 6 indicateurs 23, 24 et 25)



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 1

Le prestataire surveille et prend en compte les évolutions réglementaires et professionnelles (compétences, métiers, emplois) et les innovations pédagogiques et technologiques.

Il traite et analyse les informations, les communique à l'interne les résultats, les partage, les capitalise.

Alimenter la réflexion stratégique et opérationnelle.

S'adapter à la diversité et répondre aux besoins particuliers des publics.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une absence d'exploitation de la veille.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence de procédure de veille...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Collecte

Quels moyens humains sont dédiés à la veille ? Quels sont les personnels impliqués ? Pourquoi ? Que représente cette activité sur leur plan de charge et selon quelle temporalité ?

Comment sont définis les besoins informationnels et par qui ?

Si l'organisme a fait le choix d'externaliser tout ou partie de la veille, quelles en sont les raisons ? Comment s'est fait le choix du prestataire ?

Quels moyens matériels et outils sont dédiés à la veille ?

Quelles sources sont exploitées (ressources documentaires, consultation de sites institutionnels, participation à des colloques, réunions, conférences, etc.) ?

Comment s'effectue l'identification des informations existantes et des sujets à explorer par des actions à l'initiative du prestataire (enquêtes, entretiens...) ?

2. Analyse, diffusion et exploitation

Quel traitement des informations collectées est opéré et selon quelles modalités (informations brutes, synthèses, analyses...) ?

Quelle diffusion en est faite ? Auprès de qui ? Sous quelle forme ?

Existe-t-il un espace collaboratif permettant à tous les acteurs d'accéder à l'information ?

En quoi le système de veille permet-il une appropriation / exploitation formalisée des informations collectées ?

Quelle exploitation concrète en est faite ?

Comment cela alimente-t-il la réflexion stratégique ?

Catégorie d'action

AF BdC VAE FA

✓ ✓ ✓ ✓

✓ ✓ ✓ ✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Mesure de l'accès à l'information diffusée (nombre de vues sur les pages des sites, nombre d'inscrits aux newsletters, etc.)

Nombre de groupes de travail sur les sujets de veille

Nombre de journées de formation consécutives au repérage d'une évolution

Nombres de prestations modifiées dans leurs contenus ou leurs modalités, en lien avec la veille

Nombre de mises à jour de la documentation liée à l'activité en fonction des évolutions repérées

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 14 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (thème 2/3)

Thème 2 : l'insertion professionnelle

Indicateurs Éduform 37 (indicateur Éduform), 41, 43 et 44 (Qualiopi critère 6 indicateurs 26, 29 et 28)



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 2

Le prestataire mène des actions qui facilitent l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études.

Promouvoir son offre et ses activités auprès des acteurs économiques, clients et bénéficiaires.

Développer un réseau de partenaires socio-économiques.

Co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil et/ou l'insertion en entreprise.

Mobiliser des expertises spécifiques, notamment pour les publics en situation de handicap.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 41 et 43.

Non-conformité(s) mineure(s) aux indicateurs 37 et 44 caractérisée(s) par l'absence d'organisation des actions de promotion de l'offre, un défaut ponctuel et non répétitif dans la mobilisation des partenaires...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par le non-respect même partiel des indicateurs 41 et 43.

Non-conformité(s) majeure(s) aux indicateurs 37 et 44 caractérisée(s) par l'absence de concertation avec les partenaires socio-économiques.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Acteurs Qui est impliqué dans les actions mises en œuvre pour favoriser l'insertion ? Quelles expertises et réseaux sont mobilisés pour accueillir, accompagner, former les bénéficiaires ? Les bénéficiaires, stagiaires ou apprentis, ont-ils un référent chargé de les accompagner dans leur projet post formation ?	✓			✓
2. Actions Quelles sont les actions mises en œuvre pour favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (visites d'entreprises, ateliers CV/ lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, diffusion des offres d'emploi, information sur les compétitions des métiers, salon d'orientation, témoignages d'anciens élèves...) ? Comment l'accompagnement est-il organisé (désignation de référents, temps dédiés, entretiens individuels, actions collectives...) ?	✓			✓
3. Relations avec les entreprises Comment les entreprises sont-elles associées au parcours de formation (co-construction de l'ingénierie, interventions thématiques, accueil en stage, bilan, comité de pilotage, diffusion des offres d'emploi, participation en tant que jury...) ? Ces relations sont-elles formalisées dans le cadre d'une convention ?	✓			✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de satisfaction des bénéficiaires sur cet item

Taux d'insertion professionnelle

Taux de poursuites d'études

Nombre de conventions de partenariat actives au sein de la structure (avec plusieurs périmètres concernés : EPLE, OF, académie, national)

Nombre d'entreprises présentes aux bilans ou aux comités de pilotage des actions

Nombre de bilans et de comités de pilotage auxquels des entreprises participent

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Critère 14 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (thème 3/3)

Thème 3 : la sous-traitance et le portage salarial

Indicateur 42 (Qualiopi critère 6 indicateur 27, précisé pour Éduform)

Obligation de déclaration des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences, y compris les sous-traitants : [article L6351-1](#) du code du travail. Dispositions visant à réguler la sous-traitance dans le cadre d'actions financées par le compte personnel de formation : [articles R6333-6-2 à R6333-6-5](#) du code du travail.



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 3

Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il assure la qualité des actions sous-traitées.

Garantir le cadre contractuel de la prestation.

Vérifier le respect de la conformité aux exigences du référentiel national qualité par le sous-traitant ou le salarié porté.

N.B. : Cela ne signifie pas une obligation de certification des sous-traitant (sauf dispositions réglementaires spécifiques), la responsabilité de la qualité appartient au donneur d'ordre, charge à ce dernier de mettre en place les modalités qui assurent la chaîne de la qualité y compris avec les sous-traitants.

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour l'indicateur 42.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par le non-respect, même partiel, de cet indicateur.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Sélection des sous-traitants et salariés portés Quels sont les critères de sélection ? Selon quelles modalités est-elle réalisée ? Quels documents sont demandés au sous-traitant dans le cadre de sa candidature ?	✓	✓	✓	✓
2. Pilotage Le contrat est-il explicite et permet-il de délimiter les responsabilités du sous-traitant et du donneur d'ordre ? Comment le sous-traitant est-il informé de l'engagement qualité de la structure ? Quelle documentation lui est-elle remise ? Les risques en cas de non-respect des engagements qualité sont-ils formalisés et communiqués ? Quelle modalité de régulation est prévue en cas de difficulté ? Si le sous-traitant n'est pas certifié Qualiopi, quelles sont les procédures complémentaires mises en œuvre par le prestataire ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Niveau de satisfaction des bénéficiaires

Nombre d'incidents rencontrés relatifs à la conformité des actions sous-traitées au regard du cadre contractuel de la prestation

Nombre d'incidents réglés et éventuellement différentiel

Niveau de satisfaction des sous-traitants (partie prenante)

Niveau de satisfaction de la relation partenariale (du point de vue de l'organisme de formation)

Act Agir

Points forts

Points faibles

DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Objectifs

Actions

Annexe 1

Charte qualité Éduform

▶ <i>Disponibilité</i> ▶ <i>Écoute</i>	▶ <i>Réactivité</i> ▶ <i>Suivi</i> ▶ <i>Compétences</i>	▶ <i>Sur-mesure</i> ▶ <i>Expérience</i>
---	---	--

Nos 10 engagements pour des prestations de qualité

- | | |
|---------------|---|
| Engagement 1 | Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service. |
| Engagement 2 | Accueil individualisé. |
| Engagement 3 | Proposition d'une large gamme de prestations. |
| Engagement 4 | Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure. |
| Engagement 5 | Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement. |
| Engagement 6 | Accompagnement tout au long des prestations. |
| Engagement 7 | Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie. |
| Engagement 8 | Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires. |
| Engagement 9 | Engagement dans une démarche « responsabilité sociale des organisations ». |
| Engagement 10 | Amélioration continue des prestations. |

Annexe 2

Dossier de labellisation Éduform

Liste des pièces demandées

1. Partie qualité

- Fiche de candidature individuelle ou réseau dûment complétée et signée
(Incluant la déclaration sur l'honneur attestant qu'aucun contrat n'est conclu avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées) ;
- Liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée
(périmètre de labellisation)
- Dernier rapport d'audit pour un audit de transition, d'extension, surveillance ou de renouvellement
- Rapport préalable pour un audit de labellisation
- En cas de non-conformité(s) fiche(s) de levée d'écart dûment renseignée(s) et signée(s).
- Rapport d'audit renseigné *(Description de l'activité de l'organisme) :*
« 1. PRESENTATION DU CANDIDAT »
 - IDENTIFICATION
 - DESCRIPTIF ET CONTEXTE DU CANDIDAT AUDITÉ
 - ÉLÉMENTS RELATIFS À L'ACTIVITÉ*(Les éléments renseignés dans les différentes rubriques doivent faire l'objet de commentaires visant à faciliter l'appropriation des données présentées).*

2. Partie réglementaire

- Dénomination de l'organisme et numéro d'enregistrement au répertoire Sirene
(numéro SIREN)
- Numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou preuve du dépôt de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois
- Organigramme nominatif et fonctionnel de l'organisme
- Statut juridique de l'organisme et coordonnées du dirigeant pour les personnes morales ou de la personne physique candidate
(convention constitutive, arrêté de nomination du dirigeant...)
- Preuves de certifications ou labellisations déjà obtenues, validité et périmètre
(le cas échéant)
- Documents attestant du respect des obligations en matière de charges sociales et de fiscalité.
- Règlement intérieur applicable aux stagiaires et aux apprentis

- Règlement intérieur applicable aux personnels
(à partir de 20 salariés pour les entreprises privées)
- Dernier bilan pédagogique et financier
En l'absence, le montant des produits perçus par catégorie de financeur, établi à partir des données comptables issues, selon leur statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées
- Conditions générales de vente
Cf. article L. 441-1 et suivants du code de commerce.
- Tableau de classement des établissements recevant du public (ERP) dans lequel doit figurer pour chaque établissement :
 - la catégorie et le type d'établissement ;
 - l'information sur la présence ou non d'un registre d'accessibilité et selon les cas l'endroit de consultation ;
 - la date du dernier PV de la commission de sécurité et la nature de l'avis rendu.

NB : Le dernier procès-verbal de la commission de sécurité et d'accessibilité doit dater de moins de 3 ans pour un ERP de type R de 1re et 2e catégories, ou de moins de 5 ans pour un ERP de type R de 3e et 4e catégories.
- Plan de développement et contrat d'objectifs et de performance ou tout document équivalent
- Stratégie académique de formation professionnelle (pour les organismes de l'Éducation nationale)

Annexe 3 – Tableau comparatif Éduform-Qualiopi

En noir : référentiel national de certification qualité des organismes mentionné à l'article R 6316-1 du code du travail - Qualiopi En bleu : éléments propres à Éduform		Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1 -4°	Indicateurs Qualiopi	Relation Qualiopi / Éduform
1. La maîtrise du pilotage par la qualité							
1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité							
► C1 : L'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire							
i. 1	Le prestataire intègre la qualité dans l'élaboration de sa stratégie de développement. Cette stratégie est formalisée en tenant compte : - des orientations des échelons régional et national s'ils existent ; - des besoins et attentes des parties prenantes ; - de sa responsabilité sociétale en tant qu'organisation - des enjeux internes et externes - de l'environnement socio-économique ; - d'une analyse liée aux risques et opportunités pour la structure. En fonction de sa stratégie, le prestataire élabore un plan de développement. La direction met en place un pilotage par les processus.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
i. 2	La direction impulse le déploiement et l'actualisation de la démarche qualité à l'interne. Elle s'assure que la charte des engagements de qualité Éduform est diffusée, comprise et que les engagements qui la composent sont mis en œuvre sur tous les sites. La direction sensibilise tout nouveau personnel à la démarche qualité de la structure, aux engagements de qualité et aux pratiques associées	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
1.2 La structuration du système qualité							
► C2 : La mise en œuvre du système qualité							
i. 3	La direction développe un management participatif conformément aux principes de management de la qualité. Elle définit les rôles et responsabilités des personnels.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
► C3 : La surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées, du recueil et de la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes sur les prestations délivrées							
i. 4	Le prestataire assure une veille concernant la qualité de ses prestations. Il recueille : - les appréciations et suggestions des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées - les résultats des mesures des indicateurs (indicateurs de la stratégie de développement, indicateurs de processus) ; - les résultats des revues de processus ; - les données du système d'information ; - les résultats des audits internes et externes ; - le degré d'atteinte des objectifs ; - les dysfonctionnements enregistrés. La direction analyse et évalue ces données et dresse un bilan qualitatif et quantitatif à intervalles planifiés. Le prestataire organise une revue de direction au minimum une fois par an lui permettant de vérifier que le système qualité est toujours approprié, efficace et de faire le point sur les opportunités d'amélioration.	✓	✓	✓	✓	Critère 7 indicateur 30	Indicateur commun précisé pour Éduform
► C4 : La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue							
i. 5	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. La direction organise la mise en œuvre des actions d'amélioration si nécessaire et leur suivi.	✓	✓	✓	✓	Critère 7 indicateur 31	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 6	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse : - des appréciations et des réclamations ; - des résultats des différents audits et contrôles ; - des résultats des mesures d'indicateurs. Le prestataire réajuste le cas échéant ses choix stratégiques et vérifie l'efficacité des actions d'amélioration.	✓	✓	✓	✓	Critère 7 indicateur 32	Indicateur commun précisé pour Éduform

2. La maîtrise des engagements de service vis-à-vis des publics, des bénéficiaires et des clients							
2.1 L'accueil / l'information / le conseil							
▶ C5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus							
i. 7	Le prestataire diffuse une information accessible au public, actualisée, structurée, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, contenus, durée, modalités et délais d'accès, conditions générales de ventes, tarifs et financement(s), contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées. Il s'assure que l'information et la communication sont harmonisées, explicites et lisibles, disponibles sur divers supports dont un site internet. Il favorise et encourage, dans son information, l'égalité homme/femme, la lutte contre les discriminations et la mixité des métiers. Il communique conformément à la charte graphique institutionnelle lorsqu'elle existe. Il communique sur son label et sur sa charte qualité Éduform.	✓	✓	✓	✓	Critère 1 indicateur 1	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 8	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et aux caractéristiques des publics accueillis.	✓	✓	✓	✓	Critère 1 indicateur 2	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 9	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/des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés, notamment en matière d'insertion professionnelle.	✓		✓	✓	Critère 1 indicateur 3	Indicateur commun précisé pour Éduform
▶ C6 : L'accueil facilité							
i. 10	Le prestataire dispose d'une signalétique spécifique pour faciliter l'accès au(x) lieu(x) d'accueil des publics et de réalisation des prestations. Le prestataire s'assure du traitement réactif et pertinent de l'ensemble des demandes. Le personnel d'accueil du prestataire assure un premier niveau d'information sur les prestations en veillant à favoriser l'accès de tous.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur mesure							
▶ C7 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations							
i. 11	Le prestataire recueille la demande et analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et / ou le financeur concerné(s). La demande est étudiée par des interlocuteurs spécialisés. L'identification des besoins et leur analyse conduisent à un conseil personnalisé. Les réponses apportées tiennent compte du projet individuel de chaque bénéficiaire. Des conseils en financement et des éléments de prise en charge financière sont donnés aux bénéficiaires. Un interlocuteur identifié assure l'interface avec le bénéficiaire et les parties prenantes (entreprise et/ou financeur) lors de la phase d'élaboration de la proposition. Lorsque la demande exprimée ne relève pas du champ d'intervention de l'organisme, le demandeur est réorienté vers une structure apte à répondre.	✓	✓	✓	✓	Critère 2 indicateur 4	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 12	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluable de la prestation.	✓	✓	✓	✓	Critère 2 indicateur 5	Indicateur commun
i. 13	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	✓	✓	✓	✓	Critère 2 indicateur 6	Indicateur commun
i. 14	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenu(s) de la prestation aux exigences du référentiel de la certification visée.	✓			✓	Critère 2 indicateur 7	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 15	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation ainsi que les éventuelles conditions d'aménagement de parcours.	✓			✓	Critère 2 indicateur 8	Indicateur commun précisé pour Éduform
2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)							
▶ C8 : La contractualisation des engagements avec le client							
i. 16	Le prestataire et le client signent, avant le début de la prestation, un devis ou une convention conforme au cahier des charges et/ou à la proposition retenue par le client. Lorsque le client est aussi le bénéficiaire de la prestation, il signe un contrat de formation avec le prestataire. Chaque évolution de la prestation donne lieu à la signature d'un avenant entre le prestataire et le client.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
▶ C9 : La contractualisation des engagements avec le bénéficiaire							
i. 17	Le prestataire établit avec chaque bénéficiaire, en fonction de la prestation, un document contractuel conforme au cahier des charges et/ou à la proposition retenue par le client dont il lui remet un exemplaire avant le début de la prestation. En fonction de la nature de la prestation, ce document contractuel précise notamment : - les objectifs opérationnels et évaluable et les contenus de la prestation ; - les modalités de positionnement ou d'évaluation diagnostic ; - les modalités de réalisation ; - les coordonnées du/des référent(s) ; - la durée et le calendrier de la prestation ; - les modalités de suivi, d'accompagnement et d'appréciation de la progression ; - les modalités d'évaluation des acquis de la prestation et/ou de formalisation des résultats ; - la (les) certification(s) visée(s).	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform

2.4 La réalisation de la prestation sur mesure							
► C10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires, des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre							
i. 18	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	✓	✓	✓	✓	Critère 3 indicateur 9	Indicateur commun
i. 19	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires y compris lors des périodes de formation en entreprise lorsqu'elles existent. Des remédiations ou des aménagements de parcours peuvent être proposés à chaque bénéficiaire avec son accord et celui du financeur pour atteindre/adapter les objectifs visés. Pour mener l'ensemble de ses missions le prestataire désigne : - un référent administratif qui accueille et accompagne le bénéficiaire dans ses démarches administratives tout au long de la prestation ; - un référent pédagogique qui fait le point avec le bénéficiaire sur sa progression et ses difficultés éventuelles selon un calendrier défini au début du parcours ; - un référent parcours chargé de l'insertion qui accompagne le bénéficiaire dans ses démarches auprès du monde économique et l'informe sur ses droits.	✓	✓	✓	✓	Critère 3 indicateur 10	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 20	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation. Des évaluations adaptées à la prestation incluant, le cas échéant, les périodes de formation en entreprise sont proposées.	✓	✓	✓	✓	Critère 3 indicateur 11	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 21	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	✓	✓	✓	✓	Critère 3 indicateur 12	Indicateur commun
i. 22	Le prestataire procède au positionnement/évaluation des acquis au début de la prestation et met en place les conditions de déroulement de la prestation destinée aux publics bénéficiaires et notamment la réponse sur mesure, si nécessaire.	✓			✓		Indicateur Éduform
i. 23	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. Il assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.	✓			✓	Critère 3 indicateur 13	Indicateur commun
i. 24	Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.				✓	Critère 3 indicateur 14	Indicateur commun
i. 25	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.				✓	Critère 3 indicateur 15	Indicateur commun
i. 26	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 3 indicateur 16	Indicateur commun
i. 27	Le prestataire développe des actions auprès des bénéficiaires qui concourent à la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.	✓			✓	Critère 6 indicateur 29	Indicateur commun divisé en 2 pour Éduform (voir critère Éduform 14, indicateur 43) et précisé pour Éduform
i. 28	Le prestataire délivre à tous les bénéficiaires une attestation de fin de formation précisant au minimum l'/les objectif(s) professionnel(s), les dates et la durée de l'action. Dans le cas d'une formation sanctionnée par une certification inscrite au répertoire national ou au répertoire spécifique, l'obtention de la certification ou du/des bloc(s) vaut attestation d'acquis. En cas de non obtention, les bénéficiaires se voient délivrer, à leur demande et sur justificatif, une attestation d'acquis. Dans les autres cas, cette attestation d'acquis sera délivrée lorsque la contractualisation le prévoit.	✓			✓		Indicateur Éduform
3. La maîtrise de l'organisation							
3.1 L'environnement de la prestation							
► C11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre							
i. 29	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 adaptés à la prestation et avec une capacité d'accueil suffisante, équipements adaptés et en nombre suffisant, plateaux techniques, ressources techniques et documentaires, accès facilité à internet...).	✓	✓	✓	✓	Critère 4 indicateur 17	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 30	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...). Il s'assure en cas d'absence soit de leur remplacement, soit d'une reprogrammation de l'/des intervention(s).	✓	✓	✓	✓	Critère 4 indicateur 18	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 31	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des méthodes, outils, ressources pédagogiques adaptées (y compris pour la prestation à distance) et permet à celui-ci de se les approprier suivant un rythme établi. Les méthodes, outils, supports et rythmes sont adaptés notamment : - au contexte professionnel du bénéficiaire ; - à ses acquis ; - à ses besoins ; - à sa progression ; - à ses contraintes éventuelles.	✓	✓	✓	✓	Critère 4 indicateur 19	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 32	Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap, d'un conseil de perfectionnement.				✓	Critère 4 indicateur 20	Indicateur commun

3.2 Les compétences des personnels							
► C12 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations							
i. 33	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	✓	✓	✓	✓	Critère 5 indicateur 21	Indicateur commun
i. 34	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés adaptées aux prestations qu'il délivre. Le prestataire met en place un plan de développement des compétences pour l'ensemble des personnels. Celui-ci intègre les besoins identifiés lors des entretiens professionnels et tient compte des évolutions législatives et réglementaires. Il veille à prendre en compte la qualité de vie au travail.	✓	✓	✓	✓	Critère 5 indicateur 22	Indicateur commun précisé pour Éduform
3.3 La gestion administrative et financière							
► C13 : La maîtrise de la gestion documentaire							
i. 35	Le prestataire définit les modalités du suivi administratif et financier de ses prestations avec le client. Il respecte les délais de traitement prévus et veille au recouvrement de ses créances. Après la prestation, il enregistre, classe, puis archive les documents qui concernent la prestation. Les personnels en charge de ce suivi sont identifiés pour le client et le bénéficiaire.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
i. 36	Le prestataire détermine les documents nécessaires au fonctionnement de son activité, et s'assure que les personnels disposent d'un accès aux documents qui sont utiles à leur activité. Ces documents sont établis, diffusés, mis à jour et archivés selon des dispositions définies. Le prestataire veille à ce que la continuité du service soit assurée et que les accès au système documentaire soient connus de ses équipes et utilisés.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats							
► C14 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel							
i. 37	Le prestataire assure auprès des clients et des bénéficiaires de son territoire la promotion de son offre et de ses activités.	✓	✓	✓	✓		Indicateur Éduform
i. 38	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 23	Indicateur commun
i. 39	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.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 24	Indicateur commun
i. 40	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 25	Indicateur commun
i. 41	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner / former ou orienter les publics en situation de handicap.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 26	Indicateur commun
i. 42	Lorsque le prestataire fait appel à la sous- traitance, à la co-traitance ou au portage salarial, il s'assure que l'organisme a minima respecte les critères du référentiel national qualité des organismes mentionnés à l'article L. 6351-1 du Code du travail.	✓	✓	✓	✓	Critère 6 indicateur 27	Indicateur commun précisé pour Éduform
i. 43	Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences	✓			✓	Critère 6 indicateur 29	Indicateur commun divisé en 2 pour Éduform (voir critère Éduform 10, indicateur 27)
i. 44	Lorsque les prestations dispensées aux bénéficiaires 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.	✓			✓	Critère 6 indicateur 28	Indicateur commun

Annexe 4

Faciliter les articulations en EPLE et approfondir

Liste indicative des ressources nationales en ligne

Retrouvez sur les sites Éduscol et education.gouv.fr l'ensemble des informations et ressources mises à disposition par le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse sur l'amélioration continue et sur les démarches et labels de l'Éducation nationale dans lesquels les EPLE de la voie professionnelle sont susceptibles d'être engagés.

Qualéduc

<https://eduscol.education.fr/2190/quaeduc>

Les labels et dispositifs accompagnés par des ressources Qualéduc

Label Éduform

<https://eduscol.education.fr/1784/eduform>

<https://www.education.gouv.fr/eduform-le-label-qualite-de-l-education-nationale-pour-la-formation-professionnelle-41585>

Label Campus des métiers et des qualifications

<https://www.education.gouv.fr/les-campus-des-metiers-et-des-qualifications-5075>

Le guide des fiches repères pour l'évaluation des campus est téléchargeable via la page Qualéduc du site Éduscol (voir ci-dessus).

Label Lycée des métiers

<https://eduscol.education.fr/670/le-label-lycee-des-metiers>

L'accompagnement du label par la démarche Qualéduc s'effectue à l'aide des fiches thématiques rassemblées dans le guide 2020 ou à l'aide d'outils développés en académie.

Label Euroscol

<https://eduscol.education.fr/1098/euroscol-le-label-des-ecoles-et-des-etablissements-scolaires>

Démarche et label E3D

<https://eduscol.education.fr/1118/la-labellisation-e3d>

La ressource Qualéduc est intégrée au vade-mecum.

Cordées de la réussite

<https://eduscol.education.fr/809/les-cordees-de-la-reussite>

Présentation du dispositif à destination des EPLE

<https://eduscol.education.fr/2768/ressources-pour-piloter-et-animer-les-cordees-de-la-reussite>

Les fiches Qualéduc pour la préparation du bilan sont en ligne sur cette page et sur la page Qualéduc du site Éduscol (voir ci-dessus).

Autres labels de l'Éducation nationale

Label Classe et Lycée engagés

<https://eduscol.education.fr/3912/classes-et-lycees-engages>

Label Égalité filles-garçons

<https://eduscol.education.fr/1629/egalite-filles-garcons-et-prevention-des-violences-sexistes-et-sexuelles>

Label Édusanté

<https://eduscol.education.fr/2063/je-souhaite-m-engager-dans-la-demarche-ecole-promotrice-de-sante>

Label 100 % EAC

<https://www.education.gouv.fr/le-haut-conseil-de-l-education-artistique-et-culturelle-11552>

Structure sous la double tutelle des ministères en charge de l'Éducation nationale et de la Culture, le Haut conseil de l'éducation artistique et culturelle attribue le label 100 % EAC aux collectivités portant un projet ayant pour objectif une éducation artistique et culturelle pour 100 % des jeunes de leur territoire, de la petite enfance à l'université. La liste des territoires concernés par académie est disponible sur cette page.

L'évaluation des établissements : démarche, processus et outils du Conseil d'évaluation de l'École

<https://www.education.gouv.fr/conseil-d-evaluation-de-l-ecole-l-evaluation-des-etablissements-340814>

La démarche de projet « Notre école, faisons-la ensemble »

<https://eduscol.education.fr/3595/notre-ecole-faisons-la-ensemble>

La mission de contrôle pédagogique des formations par apprentissage du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

<https://eduscol.education.fr/3152/l-apprentissage-et-le-contrôle-pédagogique-des-formations-par-apprentissage>

Les fiches Qualéduc à destination des CFA formant des apprentis aux diplômes professionnels de l'Éducation nationale sont en ligne sur cette page et sur la page Qualéduc du site Éduscol (voir ci-dessus).