

# 7 critères et 32 indicateurs qualité pour la certification des organismes de formation

## **Critère 1 : L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus.**

### **Indicateurs**

1. Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

### **Indicateur spécifique**

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

---

## **Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions.**

### **Indicateurs**

4. Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
5. Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6. Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

### **Indicateurs spécifiques**

7. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
8. Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

---

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

### **Indicateurs**

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

## 7 critères et 32 indicateurs qualité pour la certification des organismes de formation

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

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

12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les abandons.

### Indicateurs spécifiques

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

14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.

15. Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.

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

---

### Critère 4 : L'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations lors de la mise en œuvre des actions.

#### Indicateurs

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

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

19. Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

#### Indicateurs spécifiques

20. Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

---

### Critère 5 : La qualification et la professionnalisation des personnels chargés des prestations.

#### Indicateurs

## 7 critères et 32 indicateurs qualité pour la certification des organismes de formation

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

22. Le prestataire entretient et développe les compétences des personnels salariés, adaptées aux prestations.

---

### Critère 6 : L'inscription du prestataire dans son environnement socio-économique.

#### Indicateurs

23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle.

24. Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention, et en exploite les résultats.

25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations.

26. Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour l'aider à accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.

27. Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

#### Indicateurs spécifiques

28. Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

29. Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude.

---

### Critère 7 : La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration par le traitement des appréciations et des réclamations.

#### Indicateurs

30. Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

31. Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

32. Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.