Référentiel Certif'Région

Certif'Région /Qualiopi
Mise à jour validée par
Comité de Pilotage du 15/04/2021

Préambule

La Loi « Avenir professionnel » Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 (article 6) engage les prestataires accompagnant le développement des compétences (PAC) à disposer, à compter du 1er janvier 2022 (Ordonnance n°2020-387 du 1er avril 2020), d'une certification nationale qualité identifiable sous la marque « QUALIOPI », et obtenue après un audit de conformité au référentiel national qualité.

Cette certification est identique pour tous les prestataires, avec quelques indicateurs spécifiques, selon le type d'actions : formation, bilan de compétences, accompagnement VAE, apprentissage. Les organismes de formation qui détiennent ce certificat sont déclarés remplir les conditions requises pour être reconnus "de qualité" par les financeurs publics.

La loi prévoit également, que la délivrance de la certification peut être effectuée par une Instance de Labellisation reconnue par France Compétences.

La Région Occitanie est reconnue Instance de Labellisation par France Compétences depuis le 23 décembre 2019. Cette reconnaissance est valable pour une période de trois ans à compter du 1er janvier 2020, et permet à la Région Occitanie de proposer aux organismes de formation un label intitulé Certif'Région.

Ce label est composé de 8 critères reprenant les critères qualité de QUALIOPI, complété par Certif'Région**.** Le label est délivré après un audit de conformité au référentiel Certif'Région. L'audit est réalisé par un auditeur indépendant, référencé par la Région et ses partenaires.

La crise sanitaire de 2020 amène le dispositif réglementaire initial à s'adapter et s'enrichir régulièrement (décret du 22 juillet 2020, arrêté du 24 juillet 2020, arrêté modificatif du 07 décembre 2020) :

- Les certifications « qualité » obtenues avant le 1er janvier 2021 sont délivrées pour une durée de 4 ans au lieu de 3 ;
- Les audits initiaux réalisés avant le 1er janvier 2021 peuvent être réalisés à distance (l'audit de surveillance se fera alors sur site) ;
- Prolongation des réalisations d'audits à distance jusqu'au 31 décembre 2021

Les partenaires et parties prenantes de la démarche

Le présent référentiel a été validé en date du 13/03/2020, lors du comité plénier, par les partenaires en Région Occitanie et sous l'appellation "Certif'Région".

Les critères présentés sont issus :

- Du référentiel Qualiopi (7 critères/32 indicateurs)
- De la réflexion et des attentes de l'instance de labellisation délivrant Certif'Région (1 critère complémentaire /11 indicateurs)

- **Liste des Parties intéressées**

- Conseil Régional Occitanie
- Agefiph Occitanie
- Pôle Emploi Occitanie
- OPCO Cohésion Sociale
- Constructys
- OPCOmmerce
- ATLAS

Cette liste sera enrichie au fur et à mesure de la confirmation de leur engagement dans la démarche, par les partenaires.

- **Réalisations techniques**

La démarche est accompagnée pour l'information, la conception, l'élaboration, la diffusion des ressources par le Carif-Oref Occitanie. Ce dernier est également chargé d'assurer l'enregistrement des dossiers de candidatures, de participer au Comité Instructeur lequel valide les candidatures pour transmission à l'auditeur référencé. La mise en place de la plateforme Certif'Région, candidature en ligne, est prévue pour le mois de mai 2021. Elle permettra la sécurisation des données et le suivi des opérateurs de formation au sein de la démarche qualité Certif'Région.

Enfin, et avec l'accord du comité de labellisation, la Région assure une transmission régulière de la liste des organismes labellisés, ou en cours de labellisation, à France Compétences pour la DGEFP. Cette liste est détenue par la Région Occitanie. Elle est rendue publique sur le site du Carif-Oref Occitanie. Elle rejoindra la liste nationale des opérateurs certifiés, prévue par le décret du 1er février 2021.

Les audits sont réalisés par un organisme habilité à la suite d'une consultation. Ces auditeurs sont habilités pour une durée de 3 ans.

Historique des modifications du référentiel Certif'Région

Le Comité de Pilotage du 13 mars 2020 a validé le référentiel Certif'Région applicable pour l'obtention du label.

- ✓ Les critères sont ceux du référentiel national Qualiopi
- ✓ Des indicateurs spécifiques sont ajoutés dans le cadre de Certif'Région
- ✓ Ce référentiel est augmenté de guides de lecture comportant les attendus et les éléments de preuves que les prestataires doivent fournir lors des audits : Guide de lecture du Ministère du travail Qualiopi_V1, Guide de lecture des indicateurs Certif'Région_V1

Le Comité de pilotage du 23 octobre 2020 valide les évolutions du référentiel et de ses modalités d'application, rendues nécessaires après la période de confinement :

- ✓ L'obligation de certification « qualité » est reportée au 1er janvier 2022
- ✓ La durée des certifications « qualité » obtenues avant le 1er janvier 2021 sont délivrées pour une durée de 4 ans au lieu de 3
- ✓ Ce référentiel est augmenté de guides de lecture mis à jour pour Qualiopi_V6 et Certif'Région_V2

Le Comité de pilotage du 15 avril 2021 valide les évolutions du référentiel et de ses modalités d'application suivantes :

- ✓ Réalisations d'audits à distance jusqu'au 31/12/21, mise à jour des sites réglementaires, précisions apportées dans la rédaction des indicateurs A, E et H ; en complément des éléments de preuve du guide de lecture, la notion de nouvel entrant est affichée (indicateurs C,J,K)
- ✓ Ce référentiel est augmenté du Guide de lecture Qualiopi_V7

Prochaines modifications du référentiel et outils nécessaires au label.

Le Comité de pilotage mandate un Comité Technique (composé des membres de droit du label, du Carif-Oref Occitanie et des auditeurs) pour l'actualisation de tous les outils nécessaires à la démarche. Les travaux réalisés sont ensuite transmis au Comité de pilotage pour validation et font l'objet d'un avenant auprès de France Compétences.

Catégories d'application du label Certif'Région

Le référentiel s'applique à tous les organismes de formation qui, quelles que soient leur forme juridique, leur domaine de compétences ; dispensent des :

- Actions de formation professionnelle continue,
- Actions de bilan de compétences,
- Actions d'accompagnement à la VAE
- Formations en apprentissage

L'organisme candidat, indique lors du dépôt du dossier de candidature, les catégories d'actions qu'il souhaite faire auditer. Le label ne sera valide que sur la catégorie auditée.

Cycle de labellisation et pré-requis pour le label Certif'Région

Prérequis – Recevabilité

Le postulant au label Certif'Région doit :

- Avoir pris connaissance du référentiel Certif'Région
- Avoir nommé un « référent handicap » et formé par l'organisme ACCEIS choisi par AGEFIPH (Ou demande de formation en cours)
- Avoir formé un membre permanent à l'égalité Femmes/Hommes *(Article D6112-1 Toute personne concourant à la formation professionnelle tout au long de la vie est formée aux règles relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et contribue, dans l'exercice de son activité, à favoriser cette égalité). (Ou demande de formation en cours)*
- Un référent « suivi en entreprise » est désigné lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance et/ou périodes de formation en situation de travail
- Fournir un organigramme permettant la bonne compréhension de son organisation, notamment en cas de multi sites
- Fournir un extrait Kbis pour justifier d'une activité de formation en Occitanie

L'ensemble des points ci-dessus constitue le dossier de recevabilité qui sera pris en compte au moment de la candidature.

Le Comité Instructeur s'assure de la recevabilité administrative de l'organisme candidat accompagnée de l'offre commerciale de l'auditeur habilité choisi par le candidat, valide la candidature et la proposition de durée d'audit.

L'absence d'un de ces éléments constatés au moment de l'audit ou lors de la Commission de Labellisation entraîne le refus de certification Certif'Région.

Cycle de labellisation : audit initial, audit de surveillance/intermédiaire, audit de renouvellement

- **Audit initial**

L'audit initial est réalisé par l'auditeur référencé sur le ou les site(s) de l'organisme candidat au label Certif'Région.
L'arrêté du 24 juillet 2020 autorise la réalisation des audits initiaux à distance, si ces derniers sont réalisés avant le 1er janvier 2021.
Le candidat dépose un dossier de candidature en s'assurant de respecter les prérequis indiqués ci-dessus.
Éventuellement plusieurs sites peuvent être rattachés au siège social. Le Site central et les autres sites sont audités conformément à l'article 6 de l'Arrêté du 6 juin 2019 *« Relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D6316-1-1 du code du travail* ».

La durée de l'audit définie, par le Comité instructeur, s'appuie sur le barème indiqué dans l'article 4 de l'Arrêté du 6 juin 2019 *Relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D.6316-1-1 du code du travail* ». La durée d'audit se calcule en tenant compte du chiffre d'affaires relatif à l'activité du prestataire de formation, aux catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être labellisé et au nombre de sites.

L'audit initial est destiné à vérifier la conformité de l'organisme avec les exigences du référentiel Certif'Région. Les non-conformités, mineures et majeures relevées donneront lieu à l'établissement de fiches écarts, transmises à l'organisme pour mise en place des corrections et actions correctives (voir paragraphe ci-dessous).

L'auditeur référencé rend un rapport d'audit qui sera instruit par le Comité de Labellisation, rassemblant les partenaires. Le rapport d'audit comprend a minima : les éléments de contexte de l'organisme candidat, les constats d'audits, les fiches écarts en cas de non-conformités mineures et/ou majeures.

A l'issue de la Commission de Labellisation, l'organisme candidat sera notifié de l'obtention, ou non obtention, du label Certif'Région. La labellisation se concrétise par la délivrance d'un courrier de notification accompagné des certificats pour les labels QUALIOPI et Certif'Région. Il recevra également les guides d'utilisation des 2 marques QUALIOPI et Certif'Région pour l'utilisation des logos. Dés retour des guides d'utilisation des marques visés et datés par le représentant légal de l'organisme labellisé, les logos sont transmis. Il pourra alors apposer le logo sur ses documents de communication et site Internet.
Le label obtenu avant le 1er janvier 2021 est délivré pour une durée de 4 ans. Les labels obtenus après cette date sont valables pour une durée de 3 ans à partir de la date de notification. Le rapport d'audit est adressé à l'organisme une fois les non-conformités majeures soldées et la décision de labellisation prononcée.

Traitement des non-conformités relevées lors de l'audit sur site

- *Les non-conformités mineures (5 au maximum) relevées lors de l'audit donneront lieu à un plan d'actions correctives dans un délai de 6 mois et leur mise en œuvre sera vérifiée lors de l'audit de surveillance. La décision de labellisation peut être prononcée.*
- *Si une non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure.*
- *Les non-conformités majeures ne permettent pas la délivrance de la certification. Le dossier est mis en attente par le Comité de Labellisation pour vérification par l'auditeur des preuves du plan d'actions correctives dans un délai de 3 mois. Si la non-conformité n'est pas levée, la labellisation est rejetée.*

- **Audit de surveillance/intermédiaire**

Cet audit permet à l'organisme prestataire de rendre compte de l'amélioration des éventuels écarts constatés lors de l'audit initial. Il peut être réalisé à distance entre le 14ème et 22ème mois après l'audit initial, sauf si l'audit initial, a été réalisé à distance avant le 1er janvier 2021. Dans ce cas, l'audit de surveillance sera réalisé sur site.
Autre cas de réalisation sur site : l'audit de surveillance sera réalisé sur site en cas de réclamations ou en cas de risque de dysfonctionnements identifiés à l'audit précédent.

- **Audit de renouvellement**

Pour le postulant au renouvellement, la démarche et les prérequis sont identiques à ceux de la première demande.
La demande de renouvellement est de la responsabilité du prestataire auditeur.
Pour les opérateurs de formation ayant obtenu le label avant le 1er janvier 2021, l'audit de renouvellement s'effectue durant la quatrième année avant l'expiration de la double certification.
Cinq mois avant l'échéance de validité du label Certif'Région, le prestataire des audits invite l'organisme labellisé à demander le renouvellement du label pour 3 ans.
Les étapes de l'audit de renouvellement sont identiques à celles de la candidature pour l'audit initial.

- **Cas d'un organisme candidat disposant du label Certif'Région : dispositif transitoire applicable en 2020 et 2021**

Les organismes prestataires, candidats au label Certif'Région, et disposant déjà de ce label obtenu préalablement à l'entrée en vigueur de la loi du 5 septembre 2018 et du décret « qualité » du 6 juin 2019, peuvent bénéficier d'un « **audit aménagé** ».

Cet audit est réalisé sur site, d'une durée d'une demi-journée minimum, et porte sur les indicateurs suivants :

Pour QUALIOPI :

Indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32

Indicateurs spécifiques : Tous les indicateurs spécifiques applicables à l'organisme prestataire pour les catégories FC, APP, VAE.

Pour Certif'Région : l'ensemble des 11 indicateurs repérés de A à K

- **Cas d'un organisme candidat disposant du label Qualiopi et souhaitant intégrer la démarche Certif'Région :**

Un audit « complémentaire » sera possible pour couvrir le critère 8 et les 11 indicateurs spécifiques Certif'Région,

Une prise en charge sera possible pour les opérateurs de formation justifiant d'une activité de formation professionnelle en Occitanie

- **Extension du périmètre de labellisation au cours de la période de validité du label**

Le périmètre de labellisation peut être élargi afin d'intégrer de nouveaux sites dans le périmètre de labellisation, et/ou d'inclure de nouvelles activités réalisées par l'organisme. Les extensions peuvent être demandées durant le cycle de labellisation soit dans les 6 mois suivants l'audit initial, lors de l'audit de surveillance ou de l'audit de renouvellement. Un nouveau dossier de candidature doit être établi pour instruction et validation par le Comité Instructeur. Un audit initial sera alors déclenché sur le nouveau site.

Les étapes du processus de candidature et de certification

Processus d'information et de demande du label Certif'Région sur https://www.cariforefoccitanie.fr/organisme-de-formation/qualite-en-formation/

1 / Prendre connaissance des éléments de la démarche qualité Certif'Région en Occitanie

- Ressources sur le site du Carif Oref Occitanie
- Informations collectives proposées par le Carif Oref Occitanie
- Liste des auditeurs référencés Certif'Région : fiches techniques de présentation

2/ Prérequis avant de déposer le dossier de candidature

*Attestation de formation Egalité femme/homme

*Attestation de formation du référent handicap

*Fiche de poste et CV du référent entreprise si formation en alternance

*Organigramme pour organisation multi sites ou ayant plus de 3 salariés en CDI

*Extrait Kbis ou RNA

*Contact avec auditeur référencé pour devis (calcul à partir du bilan pédagogique et financier)

3/ Prendre connaissance du référentiel Certif'Région et des guides de lecture.

- Téléchargeables sur le site du Carif Oref Occitanie

4 / Réaliser l'autodiagnostic de l'opérateur de formation :

↳ effectuer un mini audit,

↳ vérifier la conformité avec le référentiel

↳ non obligatoire

5 / Constituer la documentation de l'opérateur de formation en vue de l'audit. Pièce obligatoire : l'accord signé(*) de l'opérateur sur le devis de l'auditeur choisi avec partie "reste à charge" si activité formation en Occitanie

6 / Remplir le dossier de candidature

- Respecter les délais de remise des documents à l'auditeur
- Veiller à la faisabilité de l'audit (dates, disponibilité des personnes requises...)
- Enregistrement dossier sur site Carif-Oref pour validation Comité Instructeur

(*) En cas d'audit complémentaire : l'opérateur fournit le devis non signé des deux auditeurs habilités. Le comité instructeur sélectionnera l'auditeur retenu.

Processus général de délivrance du label Certif'Région par l'Instance de Labellisation

Etude des dossiers de candidature :

Le Comité Instructeur s'assure de la recevabilité administrative de l'organisme candidat accompagnée de l'offre de l'auditeur référencée, validée par le candidat. Il valide la candidature et la proposition de durée d'audit avant transmission de la demande au prestataire auditeur.

Audit Initial / audit aménagé / audit complémentaire : visite sur site de l'auditeur

L'auditeur se déplace : lorsque sa proposition d'organisation pour l'ensemble du cycle d'audits est acceptée par l'organisme candidat. Programmation de l'audit dans les 30 jours. Possibilité d'audit à distance jusqu'au 31 décembre 2021.

Instruction des audits : Le Comité de Labellisation se réunit régulièrement pour l'instruction des rapports d'audits transmis par l'auditeur .

3 règles d'attribution du label :

1)Attribution avec notification de la décision par le Comité de Labellisation.

2)Mise en attente du dossier car nécessité d'action complémentaire suite aux non-conformités majeures constatées.

3)Rejet avec notification motivée, et nouvelle demande possible après période de 3 mois.

Si **attribution** :

- Courrier de notification accompagné des certificats des labels QUALIOPI et Certif'Région par la Région Occitanie
- Guides d'utilisation des 2 logos Qualiopi et Certif'Région à dater et signer
- Validité du label durant 3 ans à compter de la date de notification

Le contexte règlementaire

La conformité avec la règlementation en vigueur est requise pour l'entrée dans la démarche qualité Certif'Région

Le postulant au label Certif'Région s'engage à respecter :

- l'ensemble de la règlementation qui **s'applique** aux prestataires d'action concourant aux compétences et aux actions qu'ils mettent en œuvre.

Le site de la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités DREETS Occitanie :
Mise à jour régulière

- Convention collective nationale des organismes de formation

- Égalité des chances - Égalité d'accès notamment en respectant :

- Loi n° 2006 340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes

  - *Article D6112 1 du code du travail : Toute personne concourant à la formation professionnelle tout au long de la vie est formée aux règles relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et contribue, dans l'exercice de son activité, à favoriser cette égalité.*

- Loi Handicap du 11 février 2005 : Informations sur l'accès des personnes en situation de handicap

Les bonnes pratiques attendues dans la démarche Certif'Région

Les partenaires attendent des établissements de formation qu'ils se forment à l'égalité professionnelle et soient sensibilisés à l'accueil en formation des personnes en situation de handicap

- L'établissement de formation **doit avoir formé, a minima, une personne à l'égalité professionnelle** : vous pouvez contacter le Carif-Oref Occitanie afin d'obtenir des exemples de programme. La formation peut être mise en place par tout organisme de formation proposant une prestation dont le public ciblé est professionnel de la formation.
- L'établissement doit désigner et former un « **Référent handicap** » auprès de l'organisme agréé par l'AGEFIPH.
- Prendre contact avec l'AGEFIPH Occitanie : occitanie@agefiph.asso.fr

Les caractéristiques certifiées

Le référentiel Certif'Région est constitué des 7 critères de Qualiopi, d'1 critère et de 11 indicateurs spécifiques Certif'Région. Chaque critère comprend des indicateurs à respecter.

N°	Critère	Nombre de d'indicateurs Qualiopi	Nombre d'indicateurs Certif'Région	Total indicateurs par critère	OF	BdeC	VAE	CFA
1	**Information du public**	3	0	3	3	2	3	3
2	**Objectifs et adaptation des prestations aux publics**	5	2	7	7	5	5	7
3	**Adaptation de l'accueil aux publics**	8	2	10	8	4	5	10
4	**Adaptation des moyens pédagogiques**	4	2	6	5	4	4	6
5	**Qualification des intervenants**	2	0	2	2	2	2	2
6	**Environnement professionnel**	7	1	8	7	6	6	8
7	**Recueil et prise en compte des appréciations**	3	0	3	3	3	3	3
8	**Pilotage et suivi de la démarche qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie**	0	4	4	4	4	4	4
Nombre total d'indicateurs		**32**	**11**	**43**	**39**	**30**	**32**	**43**

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

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	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.
x	x	x	x	2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
x		x	x	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.

CRITERE 2 : L'identification précise des objectifs des prestations et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
x	x	x	x	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
x	x	x	x	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
x			x	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.
x			x	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
x	x	x	x	A- Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.
x	x	x	x	B- Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.

CRITERE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mise en œuvre

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
x	x	x	x	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
x	x	x	x	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
x	x	x	x	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
x			x	13) Pour les 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.
			x	14) Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
			x	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.
x		x	x	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.
x			x	C- Le prestataire propose, à minima, une attestation d'acquis de fin de formation.
x			x	D- Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance ou des périodes de formation en situation de travail, un ou plusieurs référent(s) suivi en entreprise est (sont) désigné(s)

CRITERE 4 : L’adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement des prestations mise en œuvre

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	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…).
x	x	x	x	18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux …).
x	x	x	x	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
			x	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.
x	x	x	x	E- Les locaux permettent l'accueil des bénéficiaires dans des bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.
x			x	F- La maintenance et le renouvellement des équipements est assurée

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

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
x	x	x	x	22) Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

CRITERE 6 : L’inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
x	x	x	x	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 enseignements.
x	x	x	x	25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
x	x	x	x	26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
x	x	x	x	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.
x			x	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.
			x	29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l’insertion professionnelle ou la poursuite d’étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs connaissances.
x	x	x	x	G- Un référent handicap est nommé et formé par un organisme désigné par l’AGEFIPH.

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

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
x	x	x	x	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.
x	x	x	x	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

CRITERE 8 : Pilotage et suivi de la démarche qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	H- Un référent Qualité est désigné et un membre permanent à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes est formé
x	x	x	x	I- Une gestion des documents est organisée
x	x	x	x	J- Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel
x	x	x	x	K- Le prestataire assure un suivi et une analyse de l'efficacité de la démarche qualité est mise en œuvre.

Guide de lecture des indicateurs spécifiques Certif'Région*

**Un guide de lecture, définissant les modalités d'audit de Qualiopi, est joint en complément du présent référentiel*

Ce guide de lecture concerne les modalités d'audit associées aux 11 indicateurs spécifiques du référentiel Certif'Région. Ces spécificités sont complémentaires des critères et indicateurs attendus par le Référentiel national Qualiopi.
Il est construit selon la même trame que le guide de lecture du référentiel national qualité Qualiopi_V6, des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail.

Les 11 indicateurs du référentiel Certif'Région comprennent 8 indicateurs communs aux différentes catégories d'actions (formation (OF), bilan de compétence (CBC), validation des acquis de l'expérience (VAE), apprentissage (CFA) et 3 indicateurs spécifiques aux OF et CFA.

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel Certif'Région ●
Critère 2 : l'identification précise des objectifs des prestations et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.				
X	**X**	**X**	**X**	A- Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.
X	**X**	**X**	**X**	B- Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.
Critère 3 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mise en œuvre				
X			**X**	C- Le prestataire propose a minima une attestation d'acquis de fin de formation.
X			**X**	D- Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance ou des périodes de formation en situation de travail, un ou plusieurs référent(s) suivi en entreprise est (sont) désigné(s)
Critère 4 : l'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations mise en œuvre				
X	**X**	**X**	**X**	E- Les locaux permettent l'accueil des bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.
X			**X**	F- La maintenance et le renouvellement des équipements est assurée
Critère 6 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel				
X	**X**	**X**	**X**	G- Un référent handicap est nommé et formé par un organisme désigné par l'AGEFIPH.
Critère 7 : le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées				
Critère 8 : Pilotage et suivi de la démarche qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie				
X	**X**	**X**	**X**	H- Un référent Qualité est désigné et un membre permanent à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes est formé
X	**X**	**X**	**X**	I- Une gestion des documents est organisée
X	**X**	**X**	**X**	J- Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel
X	**X**	**X**	**X**	K- Le prestataire assure un suivi et une analyse de l'efficacité de la démarche mise en œuvre.

CRITERE 2
L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
A- Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation (appel/d'offre-appel à projet - demande d'une entreprise...)	Démontrer qu'avant de répondre à un appel d'offre/à projet/commandes d'entreprises, le prestataire s'assure de sa capacité à mettre en œuvre le projet présenté.

Eléments de preuve

Une personne compétente et/ou qualifiée et/ou spécialisée identifiable par les financeurs ;

Analyse des moyens humains, matériels.

Les critères de détermination de la faisabilité sont définis et exhaustifs :

- Analyse des compétences nécessaires et disponibles en interne,
- Analyse des équipements et matériels pédagogiques nécessaires et disponibles
- Analyse du partenariat d'entreprise nécessaire et existant en interne,
- Besoin en intervenants extérieurs, de mise en œuvre un partenariat,
- Note d'opportunité, carte de formations, projet d'établissement en cohérence avec le schéma régional…

Un outil formel d'analyse de faisabilité existe.

CRITERE 2
L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
B- Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.	Démontrer quelle est la méthodologie déployée pour répondre à un appel d'offre/à projet/commandes d'entreprises.

Eléments de preuve
Procédure pour sécuriser la conception d'une offre de formation.
Contenu de la réponse : reformulation de la demande ; le (ou les) objectif(s) de la prestation ; les contenus ; les modalités d'intervention et de suivi de la prestation ; les modalités de reconnaissance et de validation des acquis en fin de formation ; le profil et les compétences des intervenants ; la description des équipements et supports ; le(s) lieu(x) de déroulement de la prestation ; les modalités et critères d'évaluation de la prestation ; la durée et le calendrier de mise en œuvre ; le tarif et les conditions financières.

CRITERE 3
L’adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d’accueil, d’accompagnement, de suivi et d’évaluation mises en œuvre

INDICATEUR SPECIFIQUE D’APPRECIATION (OF, CFA)	NIVEAU ATTENDU
C- Le prestataire propose a minima une attestation d'acquis de fin de formation.	Démontrer que le prestataire met en place des modalités d'évaluation des acquis de la prestation en lien avec les objectifs.

Eléments de preuve
Attestation d’acquis de fin de formation mentionnant les objectifs, la durée et la nature de la prestation de formation ainsi que les résultats de l’évaluation des acquis de la formation.
Portefeuille des compétences acquises pour les formations non certifiantes et non qualifiantes et a minima pour les bénéficiaires en cas d’échec à l’examen ou de validation partielle.

Nouvel entrant : Les exigences attendues sont pré-identifiés au moment de l’audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l’audit de surveillance.

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

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)	NIVEAU ATTENDU
D- Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance ou des périodes de formation en situation de travail, un ou plusieurs référent(s) suivi en entreprise est (sont) désigné(s)	Démontrer qu'un interlocuteur / référent connu est désigné pour assurer le lien avec l'entreprise (stages, alternance).

Eléments de preuve
Référent désigné, identifié et connu des bénéficiaires, du personnel, des financeurs, de l'entreprise d'accueil
Mission du référent établie et connue des bénéficiaires et de l'entreprise d'accueil

CRITERE 4
L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
E- Les locaux permettent l'accueil de bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.	Démontrer que les locaux du prestataire sont conformes à la règlementation en vigueur relative à sa catégorie ERP.

Eléments de preuve
Registre Sécurité / Contrôles réglementaires
Affichage des plans de sécurité/ Extincteurs / Eclairage « sortie de secours »
Exercices d'évacuation régulièrement menés et enregistrés
Formation du personnel à la conduite à tenir en cas d'incendie et à la manipulation des moyens de secours, le cas échéant
Avis de la commission de sécurité (sauf ERP5)
Points de vigilance particuliers : Luminosité / Eclairage – Propreté – Confort thermique – Rapport entre surface et nombre de personnes – volume sonore - Vétusté

NB : Si le prestataire loue des locaux, la conformité aux règlementations en vigueur est clairement définie dans le contrat correspondant (contrat de location des salles de formation, preuves de conformité du prestataire…)

Glossaire
ERP : Etablissement Recevant du Public

CRITERE 4
L’adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement aux prestations mises en œuvre

INDICATEUR SPECIFIQUE D’APPRECIATION (OF, CFA)	NIVEAU ATTENDU
F- La maintenance et le renouvellement des équipements est assurée.	Démontrer que les équipements pédagogiques, plateaux techniques sont entretenus et garantissent la sécurité et un bon fonctionnement pour les bénéficiaires et les personnels.

Eléments de preuve
Référent pour la maintenance
Plan d'entretien interne des matériels et équipements pédagogiques ou contrat de maintenance avec des prestataires externes
Respect des fréquences d'intervention
Visites de conformité et de maintenance des équipements tracées

NB : Si le prestataire loue des plateaux techniques, la sécurité et le bon fonctionnement des équipements est clairement définie dans le contrat correspondant (preuves de l'entretien, des visites de conformité et de maintenance)

CRITERE 6 L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
G- Un référent handicap est nommé et formé par un organisme désigné par l'AGEFIPH.	Démontrer que les missions du référent handicap garantissent la qualité de l'accueil, de l'accompagnement, de la formation, de l'orientation des publics en situation de handicap.

Eléments de preuve

Attestation de formation du référent handicap

Outils mis en place par le référent handicap :

- Document de communication des informations relatives aux différents dispositifs pour le public en situation de handicap (plaquette, site web, entretien avec le référent handicap…)
- Document de recueil des besoins de la personne en situation de handicap / des partenaires déjà mobilisés ou mobilisables / des solutions et adaptations proposées
- Document de suivi individuel des apprenants en situation de handicap (entretiens individualisés pour le suivi des solutions mises en place en relation avec les partenaires mobilisés, adaptations à réaliser…)
- Bilan d'activité du référent handicap : bilan quantitatif et qualitatif des parcours adaptés et définition d'un Plan d'amélioration :
- Document interne permettant de compiler au fil de l'eau et au regard des situations rencontrées, les solutions apportées et d'identifier les améliorations organisationnelles techniques, pédagogiques à apporter pour les situations à venir.

Au travers de ce bilan il est possible d'apprécier l'autonomie que l'établissement de formation peut prendre en charge (incluant la description des équipements utilisés)

CRITERE 8
Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie.

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
H- Un référent Qualité est désigné et un membre permanent à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes est formé	Démontrer qu'un interlocuteur est désigné pour mettre en œuvre et piloter la démarche qualité de manière efficace. Démontrer que l'égalité Femmes/Hommes est prise en compte dans l'accès à la formation professionnelle.

Eléments de preuve
Référent qualité désigné, identifié et connu du personnel
Référent positionné sur l'organigramme
Missions et rôles du référent pour : Suivi de la maîtrise des documents, Coordination, suivi animation du plan de progrès, des actions d'amélioration, Suivi des audits internes
Attestation de formation du membre permanent à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes ou demande de formation en cours.

CRITERE 8
Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie.

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
I- Une gestion des documents est organisée.	Démontrer qu'un système documentaire est tenu à jour.

Eléments de preuve
Liste des documents (procédures, enregistrements, instructions…)
Indexation des documents (exemple : GED…)
Communication en interne
Modalités d'accès aux documents définies

CRITERE 8
Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie.

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
J- Le prestataire réalise annuellement un audit interne des exigences du présent référentiel.	Démontrer que le prestataire réalise une auto-évaluation des exigences du présent référentiel dans un cadre collectif associant le personnel.

Eléments de preuve
Auditeurs internes qualifiés
Programme d'audit interne
Rapport d'audit interne
Actions d'amélioration suite aux écarts identifiés

Nouvel entrant : Les exigences attendues sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l'audit de surveillance.

CRITERE 8
Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie.

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
K- Le prestataire assure un suivi et une analyse de l'efficacité de la démarche mise en œuvre.	Démontrer que le prestataire dispose d'indicateurs qualité de ses prestations pour mesurer l'efficacité des prestations délivrées et met en place une politique d'amélioration continue de la qualité.

Eléments de preuve

Tableau de bord des indicateurs des prestations délivrées suivi et tenu à jour (indicateurs et objectifs associés) : indicateurs de résultats, indicateurs d'appréciation des parties prenantes…

Exemples : taux de satisfaction des apprenants, taux de rupture, taux de présentation à l'examen, taux de réussite au diplôme, taux d'insertion professionnelle, taux de remplissage des sessions de formation, taux de visites entreprise, taux d'actions de promotions, taux d'absentéisme…

Animation a minima d'une réunion annuelle d'analyse des tendances des résultats des indicateurs, CR formalisé.

Réflexion sur les actions à entreprendre pour l'amélioration des pratiques et plan d'amélioration défini et suivi : Responsable, délai prévisionnel de mise en place des actions.

Nouvel entrant : Les exigences attendues sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l'audit de surveillance.