



**Région Occitanie**

Instance de Labellisation

# Guide de lecture



## Indicateurs spécifiques

Labellisation reconnue

par France Compétences au 23/12/2019

**V.4 | 20 avril 2022**

*Mise à jour : en italique et validée par*

*Comité de Pilotage du 20/04/2022*

*Date d'application : 1<sup>er</sup> juillet 2022*



# Préambule

Ce guide de lecture concerne les modalités d'audit associées au critère 8 et aux 11 indicateurs spécifiques du référentiel Certif'Région. Ces spécificités sont complémentaires des critères et indicateurs attendus par le référentiel national qualité.

Il est construit selon la même trame que le [guide de lecture du référentiel national qualité](#) de la certification Qualiopi des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail.

A noter que le ministère du travail publie également un [Questions-réponses sur la certification Qualiopi](#) pouvant être utile à tout candidat au label Certif'Région.

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.

Ce document pourra faire l'objet de mises à jour validées par l'instance de labellisation Certif'Région. Les auditeurs habilités et les opérateurs de formation candidats devront s'y conformer.

## Abréviations

OF : Organisme de formation

CFA : Centre de formation d'apprentis

VAE : Prestataire d'actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience

CBC : Centre de bilans de compétences

# Sommaire

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel Certif'Région	Pagination
<b>Critère 2 : l'identification précise des objectifs des prestations et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations</b>					<b>5</b>
X	X	X	X	A- Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.	5
X	X	X	X	B - Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.	6
<b>Critère 3 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre</b>					<b>7</b>
X			X	<i>C- Après un processus maîtrisé d'évaluation, le prestataire propose l'attribution d'open badges et/ou a minima une attestation d'acquis de fin de formation.</i>	7
X			X	<i>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) et missionné(s).</i>	8
<b>Critère 4 : l'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations mises en œuvre</b>					<b>9</b>
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.	9
X			X	F - La maintenance et le renouvellement des équipements sont assurés.	10
<b>Critère 6 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel</b>					<b>11</b>
X	X	X	X	G - Un référent handicap est nommé et formé par un organisme désigné par l'Agefiph.	11
<b>Critère 8 : Pilotage et suivi de la démarche qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie</b>					<b>12</b>
X	X	X	X	H- Un référent Qualité est désigné et un membre permanent à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes est formé.	12
X	X	X	X	I - Une gestion des documents est organisée.	13
X	X	X	X	J - Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel.	14
X	X	X	X	K - Le prestataire assure un suivi et une analyse de l'efficacité de la démarche mise en œuvre.	15

## CRITÈRE 2

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

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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...)

#### NIVEAU ATTENDU

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.

#### Éléments 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.

## CRITÈRE 2

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

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

**B** - Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer quelle est la méthodologie déployée pour répondre à un appel d'offre/à projet/commandes d'entreprises.

#### Éléments 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.

### CRITÈRE 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)

**C** - *Après un processus maîtrisé d'évaluation, le prestataire propose l'attribution d'open badges et/ou a minima une attestation d'acquis de fin de formation.*

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le prestataire met en place des modalités d'évaluation des acquis de la prestation en lien avec les objectifs.

Démontrer que le prestataire met en place des modalités d'évaluation des "soft skills » (compétences douces-savoirs-être).

#### Éléments de preuve

*Open badge(s) attestant d'une ou plusieurs compétences acquises, et/ou 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.

### CRITÈRE 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)

**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) et missionné(s).

#### NIVEAU ATTENDU

*Démontrer qu'un interlocuteur / référent connu est désigné et missionné, en charge du processus formalisé d'articulation des apprentissages centre/entreprise.*

#### Éléments 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.

*Coordonne et vérifie les apprentissages : documents attestant de l'activité effective des chargés de relation « entreprises » en matière de coordination entre formations.*

## CRITÈRE 4

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

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

**E** - Les locaux permettent l'accueil des bénéficiaires dans des bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les locaux du prestataire ou mis à disposition par le prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur relative à sa catégorie ERP **et qu'ils sont de nature à accueillir les bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations.**

#### Éléments 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  
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.

#### Glossaire

**ERP** : Etablissement Recevant du Public.

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

## CRITÈRE 4

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

#### INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

**F** - La maintenance et le renouvellement des équipements est assurée.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les équipements pédagogiques, plateaux techniques sont entretenus et garantissent la sécurité et un bon fonctionnement pour les bénéficiaires et les personnels.

#### Éléments 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).

## CRITÈRE 6

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

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

**G** - Un « référent handicap » est nommé et formé par un organisme désigné par l'Agefiph.

#### NIVEAU ATTENDU

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.

#### Éléments 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).

## CRITÈRE 8

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

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

**H** - Un référent Qualité est désigné et un membre permanent à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes est formé.

#### NIVEAU ATTENDU

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.

#### Éléments 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.*

## CRITÈRE 8

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

### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

I - Une gestion des documents est organisée.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer qu'un système documentaire est tenu à jour.

#### **Éléments de preuve**

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

## CRITÈRE 8

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

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

**J** - Le prestataire réalise annuellement un audit interne des exigences du présent référentiel.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le prestataire réalise une auto-évaluation des exigences du présent référentiel dans un cadre collectif associant le personnel.

#### Éléments 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-identifiées au moment de l'audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l'audit de surveillance.

## CRITÈRE 8

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

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

**K** - Le prestataire assure un suivi et une analyse de l'efficacité de la démarche mise en œuvre.

#### NIVEAU ATTENDU

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.

#### Éléments 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...

Par exemple, 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 en entreprise, taux d'actions de promotions, taux d'absentéisme...

Animation à minima d'une réunion annuelle d'analyse des tendances des résultats des indicateurs, CR formel.

Réflexion sur les actions à entreprendre pour l'amélioration des pratiques.

Plan d'amélioration défini et suivi : responsable, délai prévisionnel de mise en place des actions...

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