

Certif' Région : Référentiel et guide de lecture du label

JEUDI 12 MAI 2022

Animé par :



Laurianne BORDES – Chargée de mission, Pôle Animation et Professionnalisation

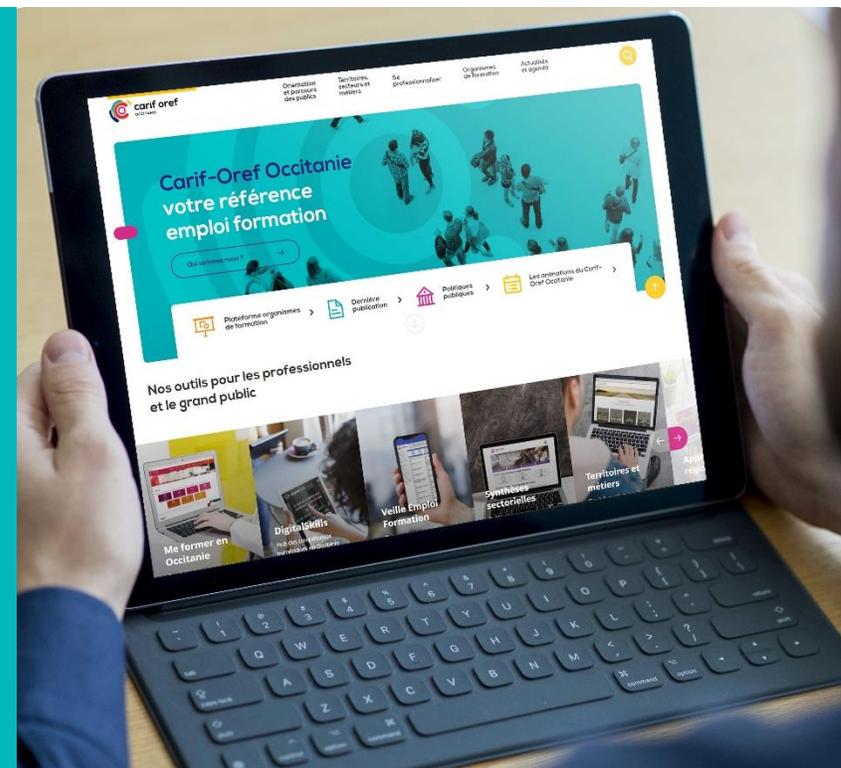
LE CARIF-OREF OCCITANIE

Le Carif-Oref Occitanie intervient en appui des politiques emploi-formation de l'État, de la Région, des partenaires sociaux.

Association loi 1901, le Carif-Oref Occitanie est financé par l'État et la Région avec le soutien du FSE.

Sa gouvernance quadripartite est composée de l'État, la Région et les partenaires sociaux (employeurs et salariés).

Il assure des missions d'**observation**, d'**information** et de **professionnalisation** dans le champ de la formation professionnelle et de l'emploi en région.



Le programme
d'animations du
Carif-Oref Occitanie



« Certif'Région : présentation du label »

Le lundi 24 janvier 2022

[Aller sur la page Certif'Région](#) : support et enregistrement

« Qualiopi : faire vivre sa dynamique qualité au quotidien et être prêt pour l'audit de surveillance »

Le lundi 14 février 2022

[Aller sur la page Qualiopi](#) : support et enregistrement

« Handicap & Qualiopi : bonnes pratiques pour répondre aux exigences de la certification Qualiopi »

Le mardi 22 mars 2022

[Aller sur la page Référents handicap](#) : support et enregistrement

« Veille & Qualiopi : bonnes pratiques pour mettre en place et exploiter une veille »

Le mardi 29 mars 2022

[Aller sur la page Qualiopi](#) : support et enregistrement

« Accessibilité des formations aux publics en situation de handicap et dispositifs proposés par l'Agefiph Occitanie »

Le jeudi 21 avril 2022

[Aller sur la page Référents handicap](#) : support et enregistrement

« Pilotage de la qualité & Certif'Région : bonnes pratiques pour manager la qualité en cohérence avec la stratégie »

Le mardi 26 avril 2022

[Aller sur la page Qualiopi](#) : support et enregistrement

« Certif'Région : Référentiel et guide de lecture du label »

Visioconférence du jour

Prochainement [sur la page Certif'Région](#) : support et enregistrement

INTRODUCTION PAR LA RÉGION



Thibaut GUIBON

- Responsable
Service Gouvernance, Prospective et Evaluation



INTERVENANTE



Marie-Béatrice PLANCHE

- Chargée de mission

INTERVENANTS



Séverine OURGAUD
- Chef de projet

MAÏEUTIKA
Donner du sens à la conformité

Dominique BOURGOIS
- Dirigeant

SOMMAIRE



Référentiel



Auditeurs



Guide de lecture



RÉFÉRENTIEL

1. Rappel du contexte
2. Histoire du label Certif'Région
3. Indicateurs spécifiques Certif'Région



On passe d'une logique déclarative à une logique de démonstration.



Stéphane Rémy - Sous-directeur des politiques de formation et du contrôle au sein de la DGEFP



Datadock



La région Occitanie est reconnue pour son **label Certif'Région**

Loi du 5 mars 2014
Décret du 30 juin 2015

[Se rendre sur la page Qualité](#)

RNQ - Référentiel National Qualité
Loi du 5 septembre 2018

Certification du processus (audit)
avec une marque déposée Qualiopi
Décret n°2019-565 du 6 juin 2019

[Se rendre sur la page Qualiopi](#)

Labellisation

Reconnaissance par France Compétences de 7 instances de labellisation

[Se rendre sur la page Instances de labellisation](#)

Démarche régionale innovante

2009 : Création partenariale

2012 : Premiers labels octroyés

2015 : 1^{ère} adaptation du référentiel

Nouveau référentiel

2020 : Nouvelle adaptation

- > Intégration du référentiel national qualité RNQ
- > Valorisation d'indicateurs supplémentaires

« Le label Certif'Région va
au-delà de la certification Qualiopi »

Le label Certif'Région n'est **pas obligatoire**
pour bénéficier de financements publics ou paritaires,
contrairement à la certification Qualiopi.



Replay « Certif'Région :
présentation du label »

Aller sur la page Certif'Région :
support et enregistrement



1 critère et **11 indicateurs supplémentaires**
au référentiel national qualité
de la certification Qualiopi

Nombre d'indicateurs par critère :

Critère	Qualiopi	Certif'Région	Total	OF	BdeC	VAE	CFA
1	3	0	3	3	2	3	3
2	5	2	7	7	5	5	7
3	8	2	10	8	4	5	10
4	4	2	6	5	4	4	6
5	2	0	2	2	2	2	2
6	7	1	8	7	6	6	8
7	3	0	3	3	3	3	3
8	0	4	4	4	4	4	4
	32	11	43	39	30	32	43



Mise en place d'une plateforme en ligne CertifRégion qui vous permet un suivi sécurisé de votre demande de labellisation qualité Qualiopi/CertifRégion.



Le cycle complet de labellisation comprenant audit initial, audit d'extension, audit de surveillance/intermédiaire et audit de renouvellement sera accessible par la plateforme en septembre, mais les règles opérationnelles pour l'audit d'extension et l'audit de surveillance/intermédiaire sont précisées dans le référentiel



Le critère 3 portant sur l'adaptation des prestations et modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation auprès des bénéficiaires comprend 2 indicateurs CertifRégion : l'indicateur C pour lequel la simple attestation d'acquis de fin de formation doit être dépassée, et l'indicateur D plus précis sur les missions attendues et effectuées par les « référents entreprise » pour les opérateurs de formation par l'apprentissage.

La date d'application de ces modifications est le 1^{er} juillet 2022*

**L'ensemble des modifications sont indiquées en italique dans les 2 documents : référentiel complet + guide de lecture, extrait du référentiel.*



Retrouvez le guide de lecture des indicateurs spécifiques



ainsi que les questions-réponses sur la [page Certif'Région](#)



Détails des documents

RAPPEL DU CRITÈRE

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

DÉFINITION DE L'INDICATEUR
Commun ou spécifique

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
H- Un référent Qualité est désigné	Démontrer qu'un interlocuteur est désigné pour mettre en œuvre et piloter la démarche qualité de manière efficace.

ÉLÉMENTS DE PREUVES
Exemples de documents

Éléments de preuve
Réfèrent qualité désigné, identifié et connu du personnel.
Réfèrent 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.

NIVEAU ATTENDU
Précision sur l'objectif visé

QUESTIONS POSÉES EN ANIMATION

INFORMATIONS SUR LES MODIFICATIONS
sous réserve d'approbation par le Comité de Pilotage Certif'Région

4 Questions liées à des indicateurs spécifiques Certif'Région

4.1 Indicateur A / B - Analyse de la faisabilité / Méthodologie de réponse aux appels d'offres à proposer

Sous réserve d'approbation par le Comité de Pilotage Certif'Région (mars 2021)
Intitulé actuel Indicateur A : Le prestataire analyse la faisabilité de l'appel d'offres/propos/mandats d'organigramme avant d'y répondre.
Modifications Indicateur A : Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.

Sous réserve d'approbation par le Comité de Pilotage Certif'Région (mars 2021)
Intitulé actuel Indicateur B : Le prestataire conçoit la réponse selon une méthodologie définie.
Modifications Indicateur B : Le prestataire s'assure de la capacité d'assurer la prestation avant de répondre à une commande d'un financeur de formation.

Tout opérateur de formation est amené à répondre à un cahier des charges précisant le type de formation souhaitée et le public bénéficiaire. Ce cahier des charges peut prendre des formes différentes en fonction du commanditaire : marché public (appel d'offres), démarche de projet (appel à projets), commandes de prestations (appels d'offres), il s'agit alors pour l'opérateur de préparer la conception d'une offre de formation, après avoir démontré sa capacité à pouvoir en assurer la réalisation.

L'indicateur est-il non qualifié si l'opérateur de formation ne répond pas aux appels d'offres ?
Cet indicateur est applicable pour les appels d'offres, mais également des sollicitations d'entreprises, des appels à projets... Il peut s'agir d'une demande de formation sur-mesure. Ainsi cet indicateur s'applique à tout appel de formation.

Quelle distinction avec l'indicateur 4 du référentiel national qualité ?
L'indicateur 4 est centré sur l'analyse du besoin du bénéficiaire sans intégrer le suivi en regard avec les compétences et capacités d'investissement de l'opérateur de formation.

Par l'indicateur A, la Région entend la prise en compte de la capacité de l'opérateur de formation à mobiliser des ressources en phase avec l'analyse des besoins.
De plus, les critères de faisabilité demandent à être formellement définies par une procédure ou un outil de suivi.

4.2 Indicateur C - Attestations de compétences

Lors des formations certifiantes, en cas de validation partielle, le stagiaire reçoit automatiquement une attestation de complétude de certificateur de bloc validé. Est-ce suffisant en l'opérateur de formation des blocs validés en perspective de compétences ?
C'est suffisant.

Certif'Région OR_V1_2021 02 31



AUDITEURS

1. Cidées



2. Maïeutika

MAÏEUTIKA
Donner du sens à la conformité

AUDITEURS | Cidées Conseil & Formation



Près de 30 ans d'existence

≡

« Contribuer durablement à la réussite des Organisations »



Engagement



Bienveillance



Pragmatisme



Des prestations d'Accompagnement, de Conseil, de Formation, d'Audit interne, d'Assistance Technique



Région Occitanie de 2012/19
Région PACA de 2011/20
Région Bourgogne Franche Comté en 2019/20



Pré-audits et audits de certification
Qualification des auditeurs pour les référentiels qualité



Chef de projet - Séverine OURGAUD-VEUGE

severine.ourgaud@cidees.com 06 77 91 20 11

Laura PAIS

cidees@cidees.com

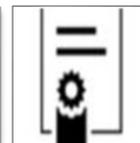
04 75 60 13 13

Une équipe de 25 auditeurs



**Des auditeurs
sélectionnés**

**Un parcours
interne de
qualification**



**Une charte
d'engagement**

**Une évaluation de
la prestation
d'audit**



**Des temps
d'échanges
collectifs**

AUDITEURS | Maïeutika

MAÏEUTIKA
Donner du sens à la conformité

Organisme d'audit d'organismes
de formation professionnelle
depuis 1999...

- Porteur d'un **Label Européen Q For** pour la France (Inscrit sur la liste des certifications généralistes du CNEFOP) et auditeur selon ce Label
- Très présent dans le **secteur de l'Économie Sociale et Solidaire** en formation (Education Populaire, associations d'insertion et de formation, ...)
- **Organisme d'audit Qualiopi** pour le certificateur CERTUP MAIEUTIKA (+ de 1 300 certificats délivrés)
 - Accrédité par le COFRAC sous le n°5 – 0614 
- Auditeurs pour le **Label LUCIE 26000 OF** (conjointement à Qualiopi)
- Des auditeurs exclusifs et qualifiés (4 audits en binôme)
- Une quarantaine d'auditeurs sur l'ensemble du territoire national
- Une [charte d'engagement](#)
- 2 cabinets de proximité pour les audits Certif'Région (auditeurs qualifiés Qualiopi par MAÏEUTIKA) :
 1. **Terre d'Avance** à Toulouse (Lucile HOARAU)
 2. **CAP&A** (Alain PRAT)

MAÏEUTIKA
Donner du sens à la conformité

Organisme d'audit d'organismes
de formation professionnelle
depuis 1999...

- Partenaire de nombreux réseaux :





GUIDE DE LECTURE

1. Documentation disponible en ligne
2. Critère 2
3. Critère 3
4. Critère 4
5. Critère 6
6. Critère 8

Modifications en *italique*

Critères du référentiel

OF/VAE/BC/APP
INDICATEURS SUPPLÉMENTAIRES

2
CONCEVOIR
LA PRESTATION

Indicateur A

Le prestataire analyse la **faisabilité** avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.

Indicateur B

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

OF/APP
INDICATEURS SUPPLÉMENTAIRES

3
METTRE
EN ŒUVRE
L'ACTION
DE FORMATION

Indicateur 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.

Indicateur 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)**.*

OF/APP
INDICATEURS SUPPLÉMENTAIRES

4
MOBILISER
LES MOYENS
NÉCESSAIRES

Indicateur E

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

Indicateur F

La maintenance et le renouvellement des équipements est assurée.

OF/VAE/BC/APP
INDICATEUR SUPPLÉMENTAIRE

6
EFFECTUER
UNE VEILLE DE SON
ENVIRONNEMENT

Indicateur G

Un **référent handicap** est nommé et **formé** par un organisme désigné par l'AGEFIPH.

Critère supplémentaire



Indicateur H

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

Indicateur I

Une **gestion des documents** est organisée.

Indicateur J

Le prestataire réalise **annuellement un audit interne** des dispositions du présent référentiel.

Indicateur K

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

Modifications en italique



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

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.

Tout opérateur de formation est amené à répondre à un cahier des charges précisant le type de formation souhaitée et le public bénéficiaire.

Différentes formes du cdc en fonction du commanditaire : marché public (appel d'offres), démarche de projets (appels à projet), sollicitations d'entreprises dont les demandes de formation sur-mesure.

Ces 2 indicateurs s'appliquent à tout opérateur de formation.

⇒ Il s'agit pour l'opérateur de formation de préciser sa conception d'une offre de formation, après avoir démontré sa capacité à pouvoir en assurer la réalisation.

Ces 2 indicateurs sont complémentaires à l'indicateur 4 du référentiel national qualité centré sur l'analyse du besoin du bénéficiaire sans intégrer la mise en regard avec les compétences et capacités d'intervention de l'opérateur de formation.



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.

Indicateur A - Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.

NIVEAU ATTENDU

Indicateur A : « 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.. »

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

Des critères de détermination de la faisabilité sont définis et exhaustifs : compétences nécessaires et disponibles / moyens matériels nécessaires et disponibles / besoin de partenaires / cohérence avec la stratégie de développement / le positionnement du prestataire...

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- Une méthodologie est définie par l'opérateur de formation pour l'analyse de faisabilité pour démontrer sa capacité à mobiliser des ressources en phase avec l'analyse des besoins.
- Des critères de faisabilité exhaustifs sont établis : procédure et/ou outil de suivi



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.

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

NIVEAU ATTENDU

Indicateur B :: « Démontrer quelle est la méthodologie déployée pour répondre à un appel d'offre/à projet/commandes d'entreprises ».

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

Procédure pour sécuriser la conception d'une offre de formation.

Contenu de la réponse

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

Un process de réponse organisé avec des personnes ressources identifiées :

- Qui participe à la construction du programme de formation ?
- Qui vérifie la cohérence avec le cahier des charges ?
- Qui valide la réponse ?
- Comment est conçu la prestation de formation en lien étroit avec les indicateurs 5-6-7-8 du référentiel national qualité ?

INDICATEURS SUPPLÉMENTAIRES

METTRE EN ŒUVRE L'ACTION DE FORMATION

Critère 3 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre				
X			X	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.
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) et missionné(s).

Les deux indicateurs CERTIF'Région qui complètent les indicateurs de Qualiopi relatifs à la mise en œuvre des actions de formation insistent sur :

- L'impérieuse nécessité que toute action de formation aboutisse à l'attribution d'une attestation de compétence, et ce à l'issue d'un processus maîtrisé d'évaluation, quand bien même ces actions de formation ne sont pas certifiantes. Dans ce cas, l'utilisation d'outils de type « open badges » est une piste préconisée.
- L'impérieuse nécessité que toute action de formation organisée en intégrant des périodes d'alternance en centre de formation et en entreprise organise une articulation entre ces périodes dans une logique d'alternance intégrative. Cette organisation, non imposée, doit être clairement perceptible et donner lieu à la production d'outils de suivi de cette articulation. (ces outils peuvent être dématérialisés, bien sûr).

CRITÈRE 3 | Mettre en œuvre l'action de formation : Descriptif des indicateurs



Critère 3 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre				
X			X	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.
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) et missionné(s).

Indicateur 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).

ELEMENTS 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.

Indicateur 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 .

ELEMENTS 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
- Ce référent coordonne et vérifie les apprentissages : documents attestant de l'activité effective des chargés de relation « entreprises » en matière de coordination entre formations (en centre et en entreprise).



Critère 3 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre				
X			X	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.
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) et missionné(s).

MODIFICATION suite au Comité de pilotage du 20 avril 2022

Indicateur 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.

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- Tout participant repart avec une attestation de compétences acquises...Même s'il a eu un échec à son examen (pour les formations certifiantes);
- Le processus d'évaluation qui permet d'aboutir à cette délivrance d'attestation peut être audité ;
- Des animations et interventions au sujet des « soft skills » sont téléchargeables sur le site du CARIF-OREF Occitanie <https://www.cariforefoccitanie.fr/se-professionnaliser/le-programme-danimations/replays/>
- Les « open badges » sont conçus pour permettre à toute personne de compléter, au fur et à mesure, son « blason » de compétences acquises ;
- *Le référentiel d'évaluation utilisé est libre ?



Critère 3 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre				
X			X	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.
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) et missionné(s).

MODIFICATION suite au Comité de pilotage du 20 avril 2022

Indicateur 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)**.

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- La mise en œuvre effective des activités de suivi de l'articulation entre les apprentissages en centre de formation et en entreprise est recherchée par l'auditeur ;
- Les modalités d'organisation des équipes pédagogiques sont laissées à l'appréciation des organismes (tous les formateurs, un formateur référent, un référent entreprises, ...), mais cette activité de suivi doit être tracée (éléments de preuve) de façon à ce que l'auditeur puisse effectuer ses vérifications ;
- Attention : un simple questionnaire de satisfaction envoyé régulièrement aux tuteurs en entreprise ne constitue pas un élément de preuve...



CRITÈRE 4 - L'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations mises en œuvre

Critère 4 : l'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations mises en œuvre				
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 sont assurés.

Apport d'un niveau d'exigence supplémentaire quant à la maîtrise de la qualité des locaux et des équipements pédagogiques.

⇒ Il s'agit pour l'opérateur de formation de préciser son organisation pour assurer une prestation concernant les locaux et la maintenance et l'entretien des équipements pédagogiques :

Quel est le niveau d'exigences attendues et quels sont les engagements pris ?



Critère 4 : l'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations mises en œuvre				
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 sont assurés.

Indicateur E - Les locaux permettent l'accueil des bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations conformément aux réglementations en vigueur.

NIVEAU ATTENDU

Indicateur E : « 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..** »

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

Le registre sécurité et les contrôles relatif à la catégorie ERP

Locaux adaptés aux activités de formation, état des locaux, capacité d'accueil, luminosité....

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

MODIFICATION du niveau attendu suite au Comité de pilotage du 20 avril 2022,

- En cas de location de salle, avoir défini le niveau d'exigences attendues et avoir des éléments de preuve sur les engagements pris (contrat de location, par exemple)
- En cas de réalisation d'une prestation avec les locaux mis à disposition par le commanditaire, avoir identifié dans la convention de formation « L'entreprise met à disposition une salle de formation adaptée à la taille du groupe de stagiaires et conforme à la réglementation en vigueur ».



Critère 4 : l'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations mises en œuvre				
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 sont assurés.

Indicateur F - La maintenance et le renouvellement des équipements sont assurés.

NIVEAU ATTENDU DES INDICATEURS

Indicateur F : « Démontrer que les équipements pédagogiques, les plateaux techniques sont entretenus et garantissent le bon fonctionnement pour les bénéficiaires et le personnel »

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

Indicateur F : Référent pour la maintenance, plans d'entretien, contrats de maintenance...

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- Preuves de l'entretien, des CR visites de conformité et de maintenance
- Si le prestataire loue des plateaux techniques, la sécurité et le bon fonctionnement des équipements sont précisés dans le contrat.
- Pour les formations en distanciel, démontrer le suivi du bon fonctionnement et de la maintenance des outils à distance.



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.

Indicateur G - Un référent handicap est nommé et formé par un organisme désigné par l'AGEFIPH

Cet indicateur met clairement un niveau supplémentaire d'exigence à l'égard de la capacité d'inclusion des personnes en situation de handicap pour les prestataires de formation, de bilan de compétences et d'accompagnateurs dans des processus de VAE.

A noter que cette exigence passe par la nécessité de disposer d'au moins une personne compétente dans l'organisme pour assurer cet accueil, cet accompagnement et ce suivi de la personne concernée. Cette compétence doit avoir été entretenue, surtout si la formation suivie date de plusieurs années.

Remarque :

Ce qui est apprécié, c'est la situation de handicap à l'égard de la prestation envisagée... C'est donc une acception beaucoup plus large que la reconnaissance RQTH...



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.
---	---	---	---	---

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

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

Indicateur 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.

ELEMENTS DE PREUVE

- Attestation de formation du référent handicap ;
- Outils mis en place par le référent handicap (documents de communication, documents de recueil des besoins, documents de suivi individuel des apprenants en situation de handicap, ...);
- 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, et pédagogiques à apporter pour les situations à venir.



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.

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

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

Indicateur G : Un référent handicap est nommé et formé par un organisme désigné par l'AGEFIPH

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- La question du repérage est déterminante : Il est également attendu du référent handicap qu'il initie et/ou entretienne une dynamique avec ses collègues pour faciliter ce repérage (attention : il s'agit bien de situation de handicap) ;
- Le discours qui consiste à dire « dans nos métiers préparés, ça n'existe pas », n'est pas forcément satisfaisant... L'organisme doit s'assurer que tout est mis en œuvre pour détecter les situations de handicap...



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

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.

Ce critère fait clairement le lien entre la stratégie de l'organisme prestataire et le système qualité mis en place.

En fait, la question qui est posée ici est, au-delà de l'obtention du Label CERTIF'Région, **la valeur ajoutée attendue par l'organisme de la mise en place de cette démarche qualité**. Quelle est la contribution de cette démarche à la stratégie de l'organisme ? ...Les outils mis en place (gestion documentaire, audit interne, revue annuelle) et les ressources mobilisées (réfèrent qualité, équipe qualité, groupes thématiques,) doivent régulièrement requestionner ces effets perçus et observés en vue de valider le bien fondé d'entretenir la dynamique qualité.



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.

Indicateur 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, met en œuvre et pilote la démarche qualité de manière efficace.
- Démontre que l'égalité Femmes/Hommes est prise en compte dans l'accès à la formation professionnelle.

ELEMENTS 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				
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.

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

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- Le référent Qualité n'est pas forcément un responsable Qualité à temps plein...
- En revanche, s'il n'est pas missionné à plein temps, du temps doit lui être dégagé pour remplir cette mission ;
- Les éléments de preuve de l'activité du référent qualité présentés par l'organisme permettent d'apprécier sa dynamique d'amélioration permanente ;
- Pour ce qui concerne l'égalité Femmes/Hommes, il s'agit également d'entreprendre des actions qui visent à lutter contre une approche trop genrée de l'orientation professionnelle et de la répartition genrée des métiers exercés.



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.

Indicateur I - Une gestion des documents est organisée.

NIVEAU ATTENDU

- Démontrer qu'un système documentaire est tenu à jour.

ELEMENTS 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				
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.

Indicateur I - Une gestion des documents est organisée.

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- Cette gestion documentaire doit permettre à l'organisme de garantir une actualisation permanente de ses prestations.
- Notamment, la question du « versionning » des documents pédagogiques (supports pédagogiques, par exemple) sera regardée par l'auditeur...



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.

Indicateur J - Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel.

NIVEAU ATTENDU DES INDICATEURS

Indicateur J : « Démontrer que le prestataire réalise une auto-évaluation des exigences du présent référentiel dans un cadre collectif associant le personnel »

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

Programme annuel d'audit interne couvrant l'ensemble des exigences du référentiel Certif'Région

Rapport d'audit interne

Qualification des auditeurs internes

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- Différents audits internes possibles : d'une action de formation, des activités transversales...
- Un rapport d'audit interne avec une évaluation de chaque indicateur
- Un suivi et une traçabilité des actions correctives menées : démarche d'amélioration continue
- Une préparation pour 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				
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.

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

NIVEAU ATTENDU DES INDICATEURS

Indicateur K : « 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 »

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

Tableau de bord des indicateurs des prestations délivrées suivi et tenu à jour (indicateurs et objectifs associés)

Analyse des tendances des résultats des indicateurs, CR formel d'une réunion annuelle (revue de direction)

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

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- Au-delà de l'exigence de l'indicateur 32 du référentiel national qualité : analyse des appréciations, des réclamations, des résultats de l'audit interne et de tout autre indicateur jugé pertinent pour le pilotage de la qualité.
- Une animation de la démarche d'amélioration continue avec un suivi de l'avancement du plan d'amélioration, des rituels qualité ...



QUESTIONS RÉPONSES

Nous posons les questions
exprimées par tchat
à nos intervenants



Merci pour votre attention !

CANDIDATURE



bruno.berenguel@cariforefoccitanie.fr

en attente du remplacement de Virginie HODIN



demande de rdv téléphonique par mail

LABELLISATION



qualite_certifregion@laregion.fr

www.cariforefoccitanie.fr

 05 62 24 05 99

