



Référentiel Certif'Région_V5

Certif'Région /Qualiopi

*Mise à jour : en italique et validée par
Comité de Pilotage du 13/10/2022
Date d'application : 1^{er} Janvier 2023*

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 1^{er} janvier 2021 sont délivrées pour une durée de 4 ans au lieu de 3 ;
- Les audits initiaux réalisés avant le 1^{er} 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

Le décret n°2021-1851 du 28 décembre 2021 prévoient des dispositions complémentaires relatives à l'obligation de certification Qualiopi au 1^{er} janvier 2022 :

- Une période transitoire des financements pour les organismes de développement des compétences ayant signé un contrat avec un certificateur ou une instance de labellisation au 1^{er} janvier 2022. Ces organismes continuent à percevoir des financements publics ou mutualisés.

- Pour les nouveaux CFA, un délai de 6 mois pour être certifié Qualiopi, est accordé à compter de la signature du premier contrat ou de la première convention de formation par apprentissage. Le financement sera accordé sous la condition d'engagement à produire dans les 2 mois, la copie du contrat avec un certificateur ou une instance de labellisation.
- Les opérateurs de formation qui ont conclu, avant le 1er janvier 2022, un contrat ayant pour objet la certification Qualiopi avec un organisme ou une instance de labellisation (Certif'Région), et qui ne sont pas encore titulaires de la certification, peuvent l'obtenir, jusqu'à une date fixée par l'arrêté du 30 décembre 2021.

Ce décret est complété par l'arrêté du 30 décembre 2021 qui :

- Accorde un délai de 3 mois, soit jusqu'au 31 mars 2022 pour les organismes ayant signé un contrat
- Stipule que cette période transitoire prendra fin au plus tard le 30 juin 2022
- Prolonge l'autorisation de réaliser l'audit initial à distance jusqu'au 1^{er} juillet 2022

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/UNIFORMATION
- OPCOMmerce
- ATLAS
- *CONSTRUCTYS*
- *AFDAS*
- *OCAPIAT*

- *OPCO21*

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

- **Réalisations techniques**

Région – Carif-Oref Occitanie : 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 aux différentes instances de gouvernance du label telles que Comité instructeur, Comité de Labellisation et Comité de Pilotage.

La plateforme Certif'Région, candidature et suivi du label Certif'Région en ligne, est effective depuis mai 2021. Elle permet la sécurisation des données et le suivi des opérateurs de formation au sein de la démarche qualité Certif'Région, depuis le dépôt de dossier de candidature jusqu'à la notification de délivrance du label.

Courant 2022, la plateforme sera consolidée, afin d'assurer aux opérateurs de formation, un suivi sur l'état de leur démarche de labellisation en temps réel : mail de confirmation d'enregistrement de la candidature, mail de confirmation d'audit à réaliser (contrat) en fin de comité instructeur, mail de notification de labellisation en fin de comité de labellisation, mail de rappel des prochaines échéances (audit de surveillance, audit de renouvellement)

Région – Etat « Collecteur » : depuis le 1^{er} janvier 2022, il est possible d'accéder à la [liste nationale des opérateurs de formation certifiés Qualiopi](#), prévue par le décret du 1^{er} février 2021.

Cette liste est enrichie après chaque comité de labellisation Certif'Région par la Région Occitanie.

La [liste des organismes labellisés Certif'Région](#) est disponible sur la [page Certif'Région](#) du site internet du Carif-Oref Occitanie.

Habilitation d'auditeurs pour le label Certif'Région : 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 1^{er} janvier 2022
- ✓ La durée des certifications « qualité » obtenues avant le 1^{er} 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 les 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

Le Comité de Pilotage du 20 avril 2022 valide les évolutions du référentiel et les modalités d'application suivantes :

- ✓ Réalisations d'audits initiaux à distance restent possibles (Arrêté du 30 décembre 2021)
- ✓ Précisions apportées à l'indicateur C, aux règles de non-conformités mineures et majeures, et à la règle sur les audits complémentaires de levée des non-conformités
- ✓ Simplification du processus de labellisation et guide de lecture Certif'Région

Le Comité de Pilotage du 13 octobre 2022 valide les évolutions du référentiel et les modalités d'application suivantes :

- ✓ *Précisions apportées à la référence handicap, et changement d'indicateur de G à H*
- ✓ *Confirmations sur les modalités d'audit de surveillance/intermédiaire*
- ✓ *Enrichissement apporté au critère 4 par un indicateur supplémentaire pour la FAD (formation à distance) : indicateur G*

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 soumis au Comité de pilotage pour validation et font l'objet d'un avenant auprès de France Compétences.

Les actualisations, apportées et validées, sont applicables 3 mois après décision. La date d'application est indiquée en page de titre.

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 », formé par l'organisme sélectionné par l'AGEFIPH Occitanie pour délivrer la formation « Devenir référent handicap en CFA ou Organisme de formation » (Ou demande de formation en cours). Une attestation de formation sera délivrée en fin de formation soignée de 2 jours, après audit initial ou complémentaire.
- ✚ 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 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. Il valide la candidature et la proposition de durée d'audit.

Toute candidature incomplète (justificatifs manquants ou incomplets) engendrera le report de recevabilité à un prochain Comité Instructeur.

La décision du Comité Instructeur est formalisée par un mail de validation auprès des prestataires de formation et des 2 auditeurs habilités Certif'Région.

Cycle de labellisation : audit initial, *audit d'extension*, *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.

Le candidat dépose un dossier de candidature, sur la plateforme Certif'Région, 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 » : par échantillonnage.

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 ». Elle est calculée 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'arrêté du 30 décembre 2021 maintient la possibilité d'audit initial à distance jusqu'au 1^{er} juillet 2022.

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 sur le traitement des non-conformités ci-dessous).

L'auditeur référencé rend un rapport d'audit qui sera instruit par les partenaires du label Certif'Région. Les partenaires du label délibèrent et décident de l'attribution ou du rejet de la demande de certification qualité, lors du Comité de Labellisation.

Le rapport d'audit comprend a minima : les éléments de contexte de l'organisme candidat, les constats d'audits, observations et fiches écarts en cas de non-conformités mineures et/ou majeures, l'avis de l'auditeur.

A l'issue du Comité de Labellisation, l'organisme candidat sera notifié de l'obtention, ou non obtention, du label Certif'Région. La labellisation se concrétise en 2 temps :

Le jour du Comité de Labellisation :

- ✓ Par un mail annonçant la décision d'attribution ou de rejet du label à l'organisme candidat

Dans un délai d'un mois suivant le Comité de Labellisation :

- ✓ Par la délivrance d'un courrier de notification accompagné du certificat pour le(s) label(s) Qualiopi et Certif'Région. Conformément au règlement du label, le certificat mentionnera : raison sociale, numéro SIREN, NDA, coordonnées du(des) site(s), catégories d'actions, date de début et de fin de validité
- ✓ L'organisme candidat recevra également la charte d'usage des 2 marques Qualiopi et Certif'Région pour l'utilisation des logos. Dès retour de cette charte datée et signée 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 1^{er} 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 définitif est adressé à l'organisme après décision de labellisation, par l'auditeur.

Traitement des non-conformités relevées lors de l'audit : l'audit complémentaire de levée des non-conformités

1. **Pas d'écarts identifiés** : avis favorable de l'auditeur pouvant comporter des observations, points de vigilance pour le prestataire de formation
2. Les non-conformités majeures ne permettent pas la délivrance de la certification, aussi, **en cas de non-conformité majeure, un audit complémentaire de levée des non-conformités**, à la charge du prestataire de formation, sera réalisé dans un délai de 3 mois maximum après la réalisation de l'audit initial/aménagé ou complémentaire (spécificités Certif'Région). Cet audit permettra à l'auditeur habilité Certif'Région de vérifier la mise en œuvre des actions correctives. Le rapport d'audit pourra alors être présenté en comité de labellisation
3. **Les non-conformités mineures** : les non-conformités mineures relevées lors de l'audit donnent lieu à un plan d'actions correctives vérifié par l'auditeur dans les 3 mois. Après cet audit complémentaire de levée des non-conformités, si l'auditeur émet un avis favorable, la décision de labellisation pourra alors être prononcée.
4. **Au-delà de 10 non-conformités majeures**, l'avis de l'auditeur sera défavorable et la demande de labellisation sera rejetée

- **Audit d'extension**

L'audit d'extension permet de prendre en compte l'extension du périmètre d'intervention du prestataire de formation, et donc, de prendre en compte l'extension du périmètre de labellisation durant la période de validité du label Certif'Région.

Il s'agira de s'assurer du maintien de la conformité de l'organisme avec les exigences du référentiel Certif'Région, ce qui nécessite la réalisation d'un nouvel audit initial. Les extensions peuvent être demandées durant le cycle de labellisation soit dans les 6 mois suivants l'audit initial, soit lors de l'audit de surveillance, soit lors de l'audit de renouvellement.

Le périmètre de labellisation peut être élargi dans 2 cas de figure :

- ✓ Intégrer de nouveaux sites dans le périmètre de labellisation
- ✓ Inclure de nouvelles catégories d'action réalisées par l'organisme

Un nouveau dossier de candidature doit être établi pour instruction et validation par le Comité Instructeur. Ce nouveau dossier, déposé sur la plateforme Certif'Région, reprendra les données initiales et sera complété par les nouvelles données liées à l'extension. Un audit initial sera alors déclenché sur le nouveau site et/ou pour les nouvelles catégories.

- **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 et permettre au certificateur de s'assurer du maintien du niveau de qualité des prestations.

4 cas de figure pour la réalisation de l'audit :

- 1. L'audit de surveillance se réalise à distance lorsque l'audit initial ou aménagé a été réalisé sur site*
- 2. Pour le cas particulier des audits de surveillance à réaliser à 14 mois, à la demande du Comité de Labellisation Certif'Région, ils seront toujours organisés sur site*
- 3. L'audit de surveillance se réalise sur site, lorsque l'audit initial ou aménagé a été réalisé à distance avant le 1^{er} janvier 2021*
- 4. L'audit de surveillance sera réalisé sur site en cas de non-conformités majeures identifiés à l'audit précédent*

Période de réalisation de l'audit de surveillance :

Règle nationale Qualiopi prévoit entre 14 et 22^{ème} mois pour les certifications de 3 ans et de 14 à 28 mois pour les certificats de 4 ans.

L'Instance de Labellisation Certif'Région préconise :

- 1. le 14^{ème} mois si le label est délivré avec une observation du comité de labellisation nécessitant une vérification lors de l'audit de surveillance*
- 2. dans les 18 mois si le label est délivré pour 3 ans*
- 3. dans les 24 mois si le label est délivré pour 4 ans*

Cas de multisite :

Règle nationale Qualiopi rend obligatoire l'audit d'au moins un site qui n'ait pas été audité lors de l'audit précédent en plus du site « fonction centrale ».

L'Instance de Labellisation Certif'Région préconise :

Obligation d'auditer la fonction centrale ET les sites non audités à l'audit précédent. Echantillonnage des actions de formation à faire en privilégiant les nouvelles formations

Les éléments suivants sont à transmettre à l'instance de labellisation pour décision de maintien ou rejet du label :

Cas de l'audit de surveillance après audit initial ou aménagé : L'auditeur prend contact avec l'OF, 3 à 4 mois avant le 14^{ème} mois de labellisation. L'audit de surveillance est alors planifié, le 18^{ème} mois de labellisation est privilégié. Lorsque le rapport d'audit de surveillance est rédigé, il est enregistré sur la plateforme en ligne Certif'Région afin d'être examiné par le Comité de Labellisation qui statuera sur le maintien ou le rejet du label.

Cas de l'audit de surveillance après audit complémentaire : L'OF devra transmettre à la Région le rapport d'audit interne qu'il aura effectué (Indicateur Certif'Région) ainsi que le nouveau certificat Qualiopi. Le comité statuera alors sur le maintien ou le rejet du label Certif'Région

- **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 1^{er} janvier 2021, l'audit de renouvellement s'effectue durant la quatrième année avant l'expiration de la double certification.

Six 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.

Lors de l'audit de renouvellement, une attestation d'inscription ou de formation sera demandée. Celle-ci est délivrée en fin de journée d'atelier pro (journée de mise à jour de la référence handicap).

- **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** ».

A noter : Cette action n'est plus réalisable depuis le 1er janvier 2022.

- **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 12 indicateurs spécifiques Certif'Région.

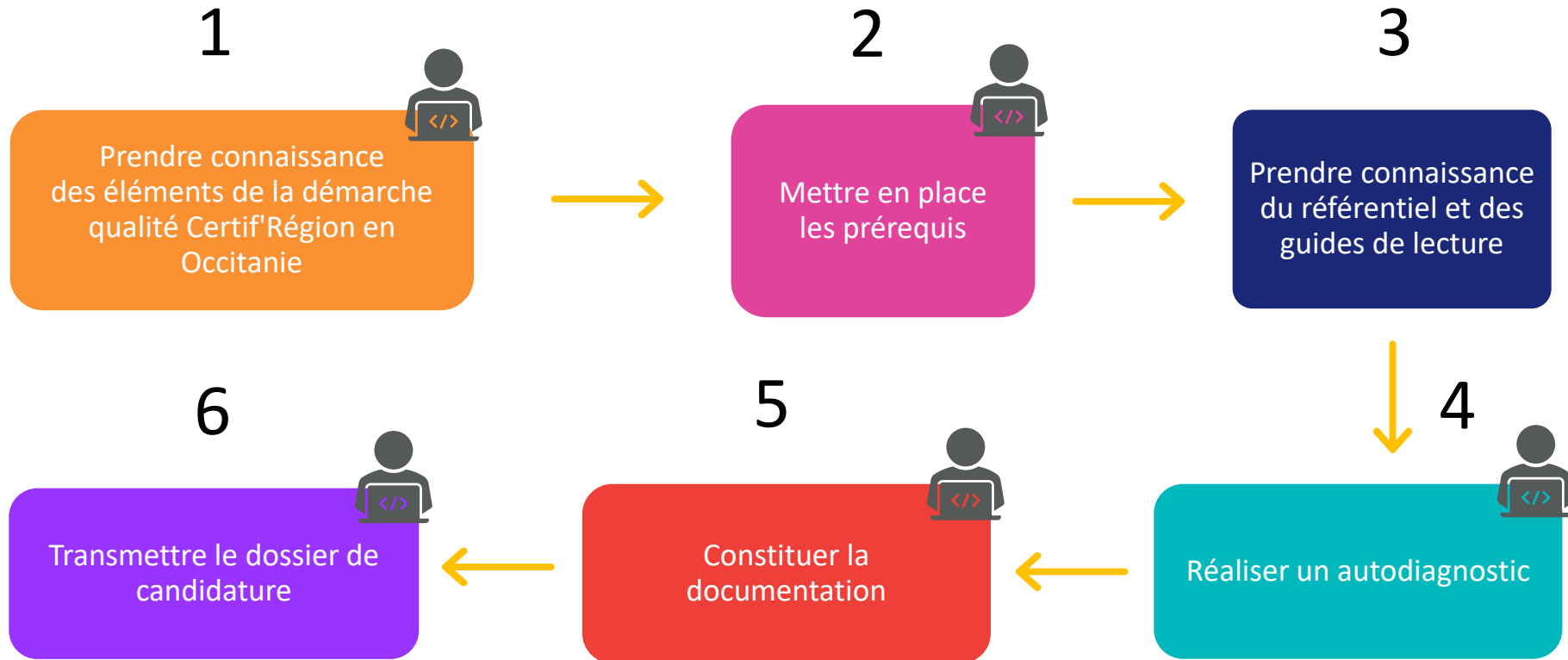
Trois conditions doivent être remplies pour accéder à l'audit complémentaire :

- 1. s'inscrire sur la plateforme Certif'Région en se connectant au site du Carif-Oref Occitanie sur la [page Certif'Région](#)*
- 2. télécharger le certificat Qualiopi obtenu sur la plateforme Certif'Région*
- 3. contacter les 2 auditeurs habilités Certif'Région pour établir la durée et le devis nécessaires à la réalisation de l'audit. Les 2 devis ne seront pas signés pour accord et téléchargés sur la plateforme Certif'Région.*

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

Etapes du processus de candidature au label Certif'Région

Processus d'information et de demande du label Certif'Région sur [la page Certif'Région](#) du Carif-Oref Occitanie



= étapes sur la plateforme en ligne Certif'Région

Étape 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

Choisir de [s'inscrire à la plateforme en ligne](#) pour la démarche qualité label Certif'Région

Étape 2 / Prérequis avant de déposer le dossier de candidature

- Attestation de formation Egalité femme/homme
- Attestation de formation ou d'inscription à la 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)

Étape 3 / Prendre connaissance du référentiel Certif'Région et des guides de lecture téléchargeables sur le site du Carif Oref Occitanie

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

- Vérifier la conformité avec le référentiel
- Non obligatoire

Étape 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

Étape 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

Calendrier type d'obtention du label

Candidature

Dépôt de votre dossier de candidature sur la plateforme en ligne – à tout moment

Etude en comité instructeur - tous les 15 jours

Contact avec auditeur pour planification de l'audit - dès réception du mail d'accord



Audit initial / extension / surveillance / renouvellement

Déroulement de l'audit

Envoi du rapport d'audit au comité de labellisation – au moins 10 jours avant le comité



Comité de labellisation

Déroulement du comité - au minimum une fois par trimestre

Notification d'attribution ou de rejet – le jour du comité par mail

Si rejet avec notification motivée, une nouvelle demande possible après période de 3 mois



En cas d'attribution

Envoi des documents - dans les 30 jours suivants le Comité de Labellisation

- Courrier de notification accompagné des certificats du label Certif'Région et de la certification Qualiopi 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 réglementaire

Le **postulant au label Certif'Région s'engage à respecter** l'ensemble de la réglementation 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 propose une [mise à jour régulière](#) en ligne. Se référer à la [Convention collective nationale des organismes de formation](#)

La candidature au label Certif'Région est conditionnée au respect de prérequis, notamment le suivi de certaines formations obligatoires liées aux textes de loi ci-dessous :

- Loi Handicap du 11 février 2005 : [Informations sur l'accès des personnes en situation de handicap](#)
- Egalité des chances – Egalité d'accès en respectant la [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*

Le respect de ces prérequis sera validé par la transmission des justificatifs via la plateforme en ligne Certif'Région :

- **Attestation de formation du référent handicap**

L'AGEFIPH Occitanie a retenu le prestataire ACCEIS pour mettre en œuvre cette formation intitulée : « Devenir référent handicap au sein d'un centre de formation (OF, CFA, OFA) » [Retrouver toutes les informations nécessaires sur la page Référents handicap](#)

NB : une attestation d'inscription est acceptée au moment de la candidature, de même qu'un mail de confirmation d'inscription.

- **Attestation de formation Égalité professionnelle femmes/hommes**

Vous pouvez suivre cette formation auprès de l'organisme de votre choix.



[Un document d'informations sur la formation égalité professionnelle femme/homme](#) vous informe sur les exigences des partenaires du label.

Pour trouver un organisme de formation proposant cette formation, nous vous invitons à parcourir la [recherche « formation égalité professionnelle »](#) sur le site [meformerenregion.fr](#)

NB : une attestation d'inscription est acceptée au moment de la candidature, de même qu'un mail de confirmation d'inscription.

Les caractéristiques certifiées

Le référentiel Certif'Région est constitué des 7 critères de Qualiopi, d'1 critère et de 12 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	3	7	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	12	44	40	31	33	44

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.

CRITÈRE 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.

CRITÈRE 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- 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).

CRITÈRE 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.
x	x	x	x	G- Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance – FAD, s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire.

CRITÈRE 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.

CRITÈRE 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	H- Un référent handicap est nommé et actualise ses connaissances. Il est 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

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.

CRITÈRE 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	I- Un référent Qualité est désigné et un membre permanent à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes est formé.
x	x	x	x	J- Une gestion des documents est organisée.
x	x	x	x	K- Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel.
x	x	x	x	L- 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_V5*

*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 12 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 12 indicateurs du référentiel Certif'Région comprennent 9 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 ^o
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- 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).
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.
X	X	X	X	G - Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance – FAD, s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire.
Critère 6 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel				
X	X	X	X	H- Un référent handicap est nommé et actualise ses connaissances. Il est 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	I- Un référent Qualité est désigné et un membre permanent à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes est formé.
X	X	X	X	J- Une gestion des documents est organisée.
X	X	X	X	K- Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel.
X	X	X	X	L- 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

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

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

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

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.

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)

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

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.

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)

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.

CRITERE 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 de bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les locaux du 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, 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 réglementations 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)

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)

CRITERE 4

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

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

G- Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance – FAD, s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les équipements de formation à distance proposés par les prestataires garantissent la protection des données personnelles et du droit à l'image et qu'ils sont de nature à accueillir les bénéficiaires et communiquer avec eux dans de bonnes conditions

Éléments de preuve

Un délégué à la protection des données est désigné

Un protocole d'accès et droit d'accès aux données est remis aux bénéficiaires. Le protocole comprendra également, un volet permettant de vérifier la conformité d'accès aux multimédias par le bénéficiaire

La durée de stockage et de conservation des données est précisée

CRITERE 6

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

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

H- Un référent handicap est nommé et actualise ses connaissances. Il est formé par un organisme désigné par l'AGEFIPH.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que l'engagement de la direction dans la mise en œuvre des missions du référent handicap est effectif, notamment les missions de repérage et d'accompagnement des personnes en situation de handicap, ainsi que les missions d'animation des équipes

Éléments de preuve

Attestation de formation du référent handicap, ou de réactualisation

Outils mis en place par le référent handicap :

- Document de communication d'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...)
- Document de sensibilisation à l'animation des équipes sur la question du handicap
- Bilan d'activité du référent handicap : bilan quantitatif et qualitatif des parcours adaptés et définition d'un Plan d'amélioration

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

I- 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.

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.

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

J- 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

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

K- 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-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

L- 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...

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 audité au moment de l'audit de surveillance.