Certif'Région :
Référentiel V6

LUNDI 11 SEPTEMBRE 2023

Animé par :

Virginie HODIN – Chargée de mission, Pôle Animation et Professionnalisation

Projet cofinancé par le Fonds Social Européen

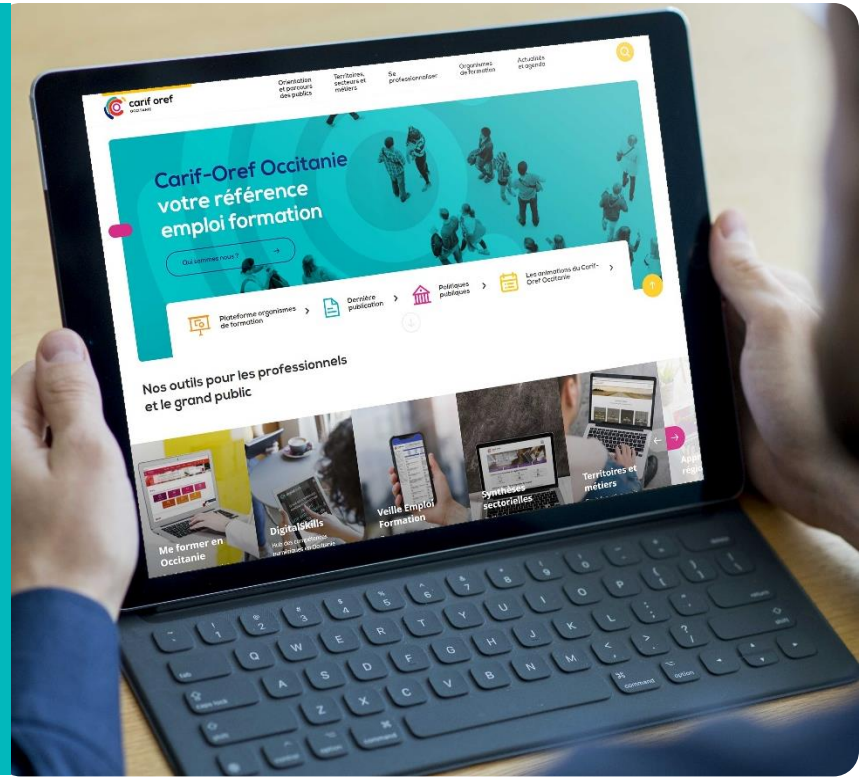
LE CARIF-OREF OCCITANIE

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

Consulter

LES ANIMATIONS 2023 SUR LA THÉMATIQUE DE LA QUALITÉ

« **Certif'Région** : présentation du label » — Aller sur la page Certif'Région : support et enregistrement

« **Certif'Région** : audit de renouvellement et audit de surveillance » — Aller sur la page Certif'Région : support et enregistrement

« **Certif'Région** : référentiel V6 » — Visioconférence du jour

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

Le jeudi 20 avril 2023 — Aller sur la page Référents handicap : support et enregistrement

« L'engagement des organismes de formation dans une **démarche RSE** pour faciliter la transition sociétale »

Le jeudi 14 septembre 2023 à 9h30 — S'inscrire

« Être un **CFA handi-accueillant** » organisée par le Carif-Oref Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le jeudi 14 septembre 2023 à 14h — S'inscrire

« **Déployer un dispositif de reconnaissance** à l'aide des **Open Badges** au sein de son organisme de formation »

Partie 1 : sensibilisation en visioconférence

Le Jeudi 5 octobre 2023 — S'inscrire

Partie 2 : ateliers d'approfondissement –

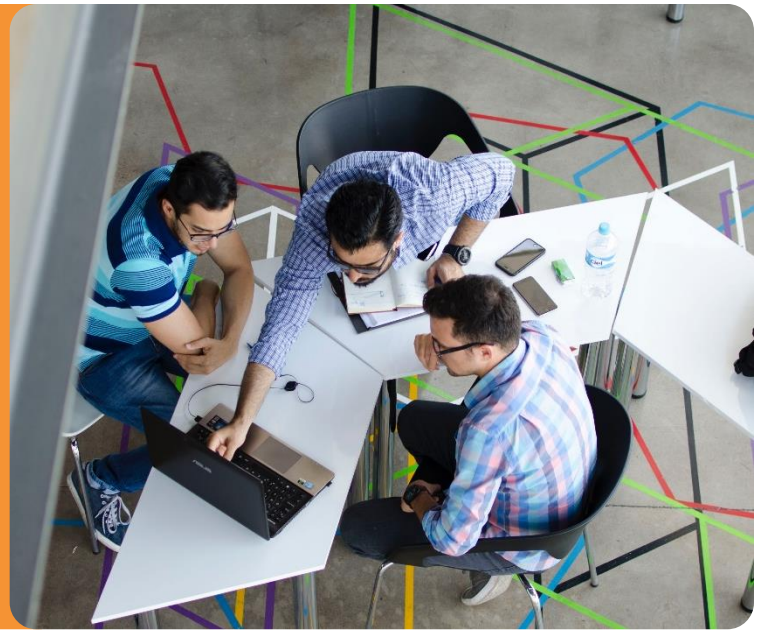
jour 1 en présentiel / jour 2 en distanciel – Labège et Montpellier

Sur le mois de novembre — S'inscrire

INTRODUCTION PAR LA RÉGION

Sylvain CAPES

– Responsable
Service Gouvernance, Prospective et Evaluation



INTERVENANTE

Marie-Béatrice PLANCHE

– Chargée de mission

INTERVENANTS

Séverine OURGAUD

– Chef de projet

Dominique BOURGOIS

– Dirigeant

Valérie BESANGER

– Conseillère
Ressource Handicap Formation

SOMMAIRE

Référentiel

Indicateurs vus par les auditeurs

Actualités

RÉFÉRENTIEL

1. Un label avec et au-delà de Qualiopi
2. Histoire du label Certif'Région
3. Un label Certif'Région, pourquoi faire ?
4. Indicateurs spécifiques Certif'Région
5. Nouveautés suite au comité de pilotage du 14 février 2023
6. Du bon usage de la charte graphique
7. Mise à jour de la documentation disponible en ligne

RÉFÉRENTIEL | Un label avec et au-delà de Qualiopi

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

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

Le certificateur Qualiopi doit être habilité par le COFRAC – Comité Français d'Accréditation. La liste se trouve sur le site de la DGEFP

Se rendre sur la page Qualiopi

Labellisation

Reconnaissance par **France Compétences** de 8 instances de labellisation qualité. Parmi elles, le label Certif'Région.

Ces 8 instances de labellisation sont **habilitées à délivrer 1 label qualité composé du certificat Qualiopi et de leur propre label**

Se rendre sur la page Instances de labellisation

RÉFÉRENTIEL | Histoire du label Certif'Région

Démarche régionale innovante

2009 : Création partenariale

2012 : Premiers labels octroyés

2015 : 1ère adaptation du référentiel suite au décret de juin

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

RÉFÉRENTIEL | Un label Certif'Région, pourquoi faire ?

⇒ Renforcer et actualiser les différences entre Certif'Région et Qualiopi par des exigences en matière de **pédagogie** et de **modernisation** de la formation : l'organisation de la formation en multimodalité, la capacité à développer la formation à distance, reconnaissance des compétences, dont les soft skills…

⇒ Rendre possible la **structuration de nouvelles pratiques pédagogiques et professionnaliser ses équipes pour adapter son offre de formation**; c'est ce que l'intégration de la démarche Certif'Région a permis aux prestataires de formation labellisés Certif'Région. Ainsi, l'accompagnement du label dans une démarche d'amélioration continue des prestations répond aux attentes et besoins des apprenants, comme des financeurs de formation.

⇒ Dans un **objectif de reconnaissance, de lisibilité, de garantie d'expertise**, de et par la démarche qualité Certif'Région, la Région Occitanie et ses partenaires financeurs de formation proposent une **nouvelle charte graphique** pour le label. Cette charte est en déploiement depuis avril 2023. La nouvelle image de la qualité participe au dynamisme de l'écosystème régional ou national pour la formation professionnelle continue.

⇒ Avec le **référentiel qualité Certif'Région**, les exigences qualité attendues en formation vous paraîtront accessibles, ainsi que la manière de les atteindre. La dernière version V6 sera applicable au 1er janvier 2024. Le **webinaire d'aujourd'hui** abordera les indicateurs spécifiques de Certif'Région, l'intégration des dernières modifications réglementaires Qualiopi et les prochaines évolutions pour janvier

RÉFÉRENTIEL | Indicateurs spécifiques Certif'Région

1 critère et **12 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	12	43	39	30	32	43

RÉFÉRENTIEL | Nouveautés suite au comité de pilotage du 14 février 2023

✓ L'Indicateur H

En plus d'un référent nommé et formé par l'AGEFIPH, de nouvelles preuves sont à apporter.

Il s'agit de la **signature d'une charte d'engagement** à l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

L'AGEFIPH vous la présente en 2ème partie.

✓ Des précisions sur les modalités d'audit de surveillance

Notamment après un audit complémentaire à Qualiopi.

Nous en reparlerons en 3ème partie.

✓ D'autres modifications en attente de validation au Comité de Pilotage du 3 octobre prochain

Précisions sur l'indicateur C *(présentées en 2ème partie)* : compétences transverses/soft skills.

Évolutions suite à l'arrêté modificatif de la certification Qualiopi du 31/05/2023

La version 6 du référentiel sera en ligne sur la page Certif'Région pour la semaine du 9 octobre.

> Envoi par emailing [Certif'Région INFO]

> Relai dans la veille par une actualité Carif-Oref Occitanie

La date d'application de ces modifications est fixée au 1er janvier 2024

RÉFÉRENTIEL | Du bon usage de la charte graphique

Obtenir la certification qualité Certif'Région, c'est obtenir un droit d'usage.

Aussi, l'Instance de Labellisation délivrant les 2 certifications Qualiopi/Certif'Région veille, avec l'Etat, propriétaire de la marque Qualiopi, au bon usage des marques.

Les marques/logos doivent être accompagnées de la mention adaptée correspondant à la catégorie d'action dont le processus a été certifié.

Les marques/logos peuvent être associées au logo de l'opérateur de formation dans le respect des chartes graphiques sur les documents imprimés (catalogues, affiches, brochures, locaux..), les documents de présentation (diaporamas), les vecteurs de communication en ligne (sites internet).

Il est interdit d'utiliser les marques dans une publicité (publication ou tout support média) pour une action de formation en particulier, et sur tout support dédié à une action de formation. *Exemple : le logo Certif'Région ne doit pas apparaître sur le programme ou une attestation de fin de formation*

La certification qualité Certif'Région, démarche dynamique et nationale de reconnaissance du professionnalisme des opérateurs de formation

- ✓ Depuis avril 2023, le label Certif'Région s'est doté d'une nouvelle image de promotion de la qualité
- ✓ L'opérateur de formation reçoit la marque à utiliser par retour de mail qualite_certifregion@laregion.fr après avoir signé et retourné son engagement à respecter les chartes graphiques Qualiopi/Certif'Région

RÉFÉRENTIEL | Mise à jour de la documentation disponible en ligne

**Mise en ligne en octobre 2023*

S'informer sur la page Certif'Région

- Les animations « Certif 'Région » du Carif-Oref Occitanie
- La plateforme Certif'Région pour s'inscrire dans la démarche
- Fiche Auditeur Cidées
- Fiche Auditeur Maïeutika
- *Référentiel qualité Certif'Région Version6**
- *Le Guide de labellisation pour être certifié qualité**

Préparer les pré-requis

- Page Référent Handicap
- Fiche Référent Egalité Professionnelle Femmes-Hommes

Suivre sa labellisation

- *Fiche Audit initial**
- *Fiche Audit complémentaire à Qualiopi**
- *Fiche Audit d'extension**
- *Fiche Audit de surveillance**
- *Fiche Audit de renouvellement**

INDICATEURS VUS PAR LES AUDITEURS

Cidées

Maïeutika

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

AUDITEURS | Cidées Conseil & Formation

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 15 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 1 900 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)

AUDITEURS | Maïeutika

MAÏEUTIKA
Donner du sens à la conformité

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

- Partenaire de nombreux réseaux :

INDICATEURS | Détails des indicateurs supplémentaires

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 OEUVRE L'ACTION DE FORMATION

Indicateur C (niveau attendu précisé dans la version 6)
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 (niveau attendu précisé dans la version 6)
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/VAE/BC/APP
F : 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** sont assurés.

Indicateur G (nouvel indicateur de la version 5)
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.

OF/VAE/BC/APP
INDICATEUR SUPPLÉMENTAIRE
6
EFFECTUER UNE VEILLE DE SON ENVIRONNEMENT

Indicateur H (indicateur modifié dans la version 6)
La direction de l'opérateur de formation est **engagée dans une démarche d'accessibilité** de son offre de formation aux PSH. Elle a nommé un **référent handicap formé** par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et **actualise ses connaissances** régulièrement.

INDICATEURS | Détails du critère supplémentaire

Critère supplémentaire

Indicateur I

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

Indicateur J

Une **gestion des documents** est organisée.

Indicateur K

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

Indicateur L

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

Modifications en italique

CRITÈRE 2 | Concevoir la prestation : philosophie du critère

INDICATEURS SUPPLÉMENTAIRES

2 CONCEVOIR LA PRESTATION

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 | Concevoir la prestation : indicateur A

Indicateur 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..

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

INDICATEURS SUPPLÉMENTAIRES

2 CONCEVOIR LA PRESTATION

Indicateur 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.

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 ?
- Proposition d'évaluation des soft skills dans le cas d'une réponse à commande d'entreprises ?

CRITÈRE 3 | Mettre en œuvre l'action de formation : philosophie du critère

INDICATEURS SUPPLÉMENTAIRES

METTRE EN OEUVRE 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.

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 maitrisé 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).

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

NIVEAU ATTENDU (niveau attendu précisé dans la version 6)

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 **définit** des modalités d'évaluation des « soft skills » (compétences douces – savoirs-être) **et propose l'évaluation de soft skills aux commanditaires de formation et met en œuvre, le cas échéant.**

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

- 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.

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR 1/2

- Tout participant repart avec une attestation de compétences acquises, même en cas d'échec à l'examen (formations certifiantes).
- Le processus d'évaluation qui permet d'aboutir à cette délivrance d'attestation peut être audité.

- **Obligation de définition des soft skills évalués** : réflexion en amont sur le choix des compétences transverses évaluées et les modalités d'évaluation dans le parcours de formation du bénéficiaire
- **Obligation de proposition aux commanditaires** : pour une réponse aux appels d'offres ou appels à projet ou sollicitations d'entreprises, preuve de la proposition au commanditaire (explicite dans une réponse aux appels d'offres, mails, …)
- **Le cas échéant, mise en œuvre de l'évaluation des soft skills définis** :
  - > Attestation de compétences
  - > Ou délivrance d'open badges
  - > Ou portefeuille de compétences

CRITÈRE 3 | Mettre en œuvre l'action de formation : indicateur C

INDICATEURS SUPPLÉMENTAIRES

METTRE EN OEUVRE L'ACTION DE FORMATION

Indicateur C - Après un processus maitrisé 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 2/2 – exemple

SOFT SKILL N°3

FICHE DESCRIPTIVE

Travailler en équipe

Définition

Capacité à travailler à plusieurs incluant le sens du collectif

Sous compétences

- SE POSITIONNER →
- COLLABORER →
- ANIMER →

Contenu

- Identifie les modalités de fonctionnement du groupe - Se situe par rapport au groupe (sa valeur ajoutée et celles des autres) - Prise en compte de la culture de l'entreprise
- Sens de l'écoute d'autrui - Se montre solidaire et prêt à aider les autres - Partage et transmet ses connaissances - Intérêt pour autrui - Prend en compte les avis différents du sien
- Anime et développe le travail en groupe - Fait des propositions, contribue

CRITÈRE 3 | Mettre en œuvre l'action de formation : indicateur C

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

Ressources du Carif-Oref Occitanie

Replay de l'animation « L'évaluation des acquis en formation à distance – Des outils innovants au service de l'évaluation »
Replay de l'animation « Concevoir un outil de positionnement permettant de répondre à la démarche qualité »

Cycle d'animations sur les soft skills (replays)

1 - Un exemple d'évaluation de soft skills

2 - Pourquoi et comment intégrer les soft skills au cœur des formations

Lien vers le Top 6 des Soft Skills en Occitanie

3 - Les badges numériques – Un outil de reconnaissance des soft skills

Cycle d'animations sur les open badges (inscription pour fin d'année)

« Déployer un dispositif de reconnaissance à l'aide des Open Badges au sein de son organisme de formation »

Partie 1 – Animation en visioconférence jeudi 05 octobre 2023 de 09h30 à 12h00 Lien

Partie 2 – Sessions en présentiel puis distanciel sur inscription suite participation à la partie 1 Lien

> Pour toute question sur les animations (inscription, lien, liste d'attente…), vous pouvez joindre le pôle Animation & Professionnalisation sur animations@cariforefoccitanie.fr

CRITÈRE 3 | Mettre en œuvre l'action de formation : indicateur D

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 (niveau attendu précisé dans la version 6)

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

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

- 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
- **Documents attestant de l'activité effective des chargés de relation « entreprises » en matière de coordination entre formations.**

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 | Mobiliser les moyens nécessaires : philosophie du critère

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.
X	X	X	X	G (nouvel indicateur de la version 5) - 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.

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 | Mobiliser les moyens nécessaires : indicateur E

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les locaux du prestataire ou mis à disposition par le prestataire sont conformes à la règlementation 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

- 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 règlementation en vigueur ».

CRITÈRE 4 | Mobiliser les moyens nécessaires : indicateur F

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

NIVEAU ATTENDU DES INDICATEURS

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

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 4 | Mobiliser les moyens nécessaires : indicateur G (référentiel V5)

Indicateur G (nouvel indicateur de la version 5) - 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 DES INDICATEURS

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.

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

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

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- Des règles définies garantissant la **protection des données personnelles et du droit à l'image** : sécurité des données personnelles - règles d'accès aux données - responsabilités de la gestion des données.
- Vérification des **conditions de réalisation à distance** (exemples : qualité de la connexion à internet (débit descendant, ascendant) et nombre de connexions possibles sur site en simultanée - Fonctionnement effectif des outils d'animation nécessitant internet
- Modalités d'organisation de l'**assistance technique** (couac de connexion, de son, de replay, ...) test de connexion avec le bénéficiaire... prise en compte des contraintes technologiques des bénéficiaires...soutien à distance de personnes ressources
- Gestion de la bibliothèque de **ressources en digital learning** : indexation des ressources , responsabilités de la création, mise en ligne et suivi de la mise à jour

CRITÈRE 6 | Effectuer une veille de son environnement : philosophie du critère

INDICATEUR SUPPLÉMENTAIRE

6

EFFECTUER UNE VEILLE DE SON ENVIRONNEMENT

Critère 6 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel				
X	X	X	X	H (indicateur modifié dans la version 6) - La direction de l'opérateur de formation est engagée dans une démarche d'accessibilité de son offre de formation aux personnes en situation de handicap. Elle a nommé un référent handicap formé par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et actualise ses connaissances régulièrement.

Indicateur H (indicateur modifié dans la version 6)

La direction de l'opérateur de formation est **engagée dans une démarche d'accessibilité** de son offre de formation aux personnes en situation de handicap. Elle a nommé un **référent handicap formé** par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et **actualise ses connaissances** régulièrement.

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…

Indicateur H (indicateur modifié dans la version 6)

La direction de l'opérateur de formation est **engagée dans une démarche d'accessibilité** de son offre de formation aux personnes en situation de handicap. Elle a nommé un **référent handicap formé** par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et **actualise ses connaissances** régulièrement.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer qu'une démarche d'accessibilité de son offre de formation aux personnes en situation de handicap comportant :

- **l'engagement de la direction** dans la mise en œuvre des missions du référent handicap,
- **la mise en œuvre des missions de repérage et d'accompagnement** des personnes en situation de handicap ;
- **la constitution d'un « groupe projet accessibilité »** en vue de la signature de la charte accessibilité proposée par AGEFIPH Occitanie

Indicateur H (indicateur modifié dans la version 6)

La direction de l'opérateur de formation est **engagée dans une démarche d'accessibilité** de son offre de formation aux personnes en situation de handicap. Elle a nommé un **référent handicap formé** par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et **actualise ses connaissances** régulièrement.

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

- **Attestations de formation** du référent handicap, puis attestation d'actualisation (atelier de professionnalisation proposé par RHF Occitanie)
- **Outils mis en place par le référent handicap** : Documents de communication d'informations, de recueil des besoins de la personne en situation de handicap, de suivi individuel des apprenants en situation de handicap, de sensibilisation à l'animation des équipes sur la question du handicap
- **Bilans d'activité du référent handicap** : bilan quantitatif et qualitatif des parcours adaptés et définition d'un Plan d'amélioration
- **Démarche d'accessibilité de son offre de formation** : Comptes-rendus de réunion du groupe projet accessibilité, Charte régionale d'accessibilité AGEFIPH signée, Grille d'auto-évaluation du niveau d'accessibilité des formations complétée, Plan d'actions annuel coconstruit avec le groupe projet accessibilité,…

COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

- C'est la prise en compte de la situation de handicap à l'égard de l'activité de formation qui est appréciée …
- Deux préoccupations : repérage et accompagnement
- La prise en compte de la situation de handicap est-elle un sujet pour l'organisme? … Qu'est-ce que l'organisme met en place pour cette prise en compte?

Pour vous connecter à la plateforme régionale RHF, utilisez l'adresse suivante :

https://occitanie.rhf-accessibilite.fr/

Ressource Handicap Formation

4 prochaines réunions d'information sur la démarche Accessibilité et la prise en main de la plateforme RHF Occitanie

→ les jeudis de 11 à 12h30 les :

28/09/2023, cliquez ici

19/10/2023, cliquez ici

23/11/2023, cliquez ici

14/12/2023, cliquez ici

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

Le jeudi 20 avril 2023

Aller sur la page Référents handicap : support et enregistrement

CRITÈRE 8 | Piloter la qualité : philosophie du critère

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	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.

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 (référent 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 | Piloter la qualité en cohérence avec la stratégie : indicateur I

Indicateur 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.
Démontre que l'égalité Femmes/Hommes est prise en compte dans l'accès à la formation professionnelle.

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

- 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

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.

Indicateur J - Une gestion des documents est organisée.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer qu'un système documentaire est tenu à jour.

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVES

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

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 | Piloter la qualité en cohérence avec la stratégie : indicateur K

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

NIVEAU ATTENDU DES INDICATEURS

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…
- Pour les audits complémentaires : audit interne sur les 12 indicateurs spécifiques Certif'Région / Pour les audits initiaux ou aménagés : audit interne des indicateurs Qualiopi+Certif'Région
- Un rapport d'audit interne avec une évaluation de chaque indicateur : voir exemple dans la fiche annexe audit surveillance « audit complémentaire »
- Un suivi et une traçabilité des actions correctives menées : démarche d'amélioration continue
- Une préparation pour l'audit de surveillance ou de renouvellement
- Pour ceux qui ont eu un audit complémentaire Certif'Région, obligation de fournir le rapport d'audit interne pour le maintien du label Certif'Région

CRITÈRE 8 | Piloter la qualité en cohérence avec la stratégie : indicateur L

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

NIVEAU ATTENDU DES INDICATEURS

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 revue annuelle à minima des indicateurs pour identification d'axes d'amélioration / axes stratégiques et le suivi dans le plan d'amélioration
- Une animation de la démarche d'amélioration continue avec un suivi de l'avancement du plan d'amélioration, des rituels qualité …

@ ACTUALITÉS

...

Les coulisses du label 2023

LES COULISSES DU LABEL CERTIF'RÉGION | 2023

- **La plateforme en ligne Certif'Région**

Après le dépôt initial de candidature, il est possible aujourd'hui de faire sa demande d'audit de surveillance, d'audit d'extension et d'audit de renouvellement sur la plateforme en actualisant les informations se trouvant sur la base.

- **L'impact de l'arrêté modificatif Qualiopi du 31 mai 2023 sur le label Certif'Région**

Les nouveautés concernent essentiellement les modalités d'audit et le transfert de certificateur.
Elles sont intégrées dans le cycle de labellisation Certif'Région par les auditeurs et ont fait l'objet de mises à jour des fiches d'audits.

- **La RSE responsabilité sociale des entreprises** : intégration dans la prochaine version du référentiel

- **Le renouvellement des cabinets d'audit qualité** : en cours

carif oref
OCCITANIE

Merci pour votre attention !

CANDIDATURE virginie.hodin@cariforefoccitanie.fr

demande de rdv téléphonique par mail

LABELLISATION qualite_certifregion@laregion.fr

www.cariforefoccitanie.fr
05 62 24 05 99

Membre du : Réseau des CARIF OREF