

TRANSFORM'BTP
UNE STRATÉGIE
D'AVENIR

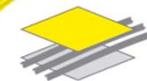
TRANSFORM'BTP
...EN ACTION

Les éléments clés du référentiel national qualité et de la certification

Philippe Bourdalé –

afnor
CERTIFICATION

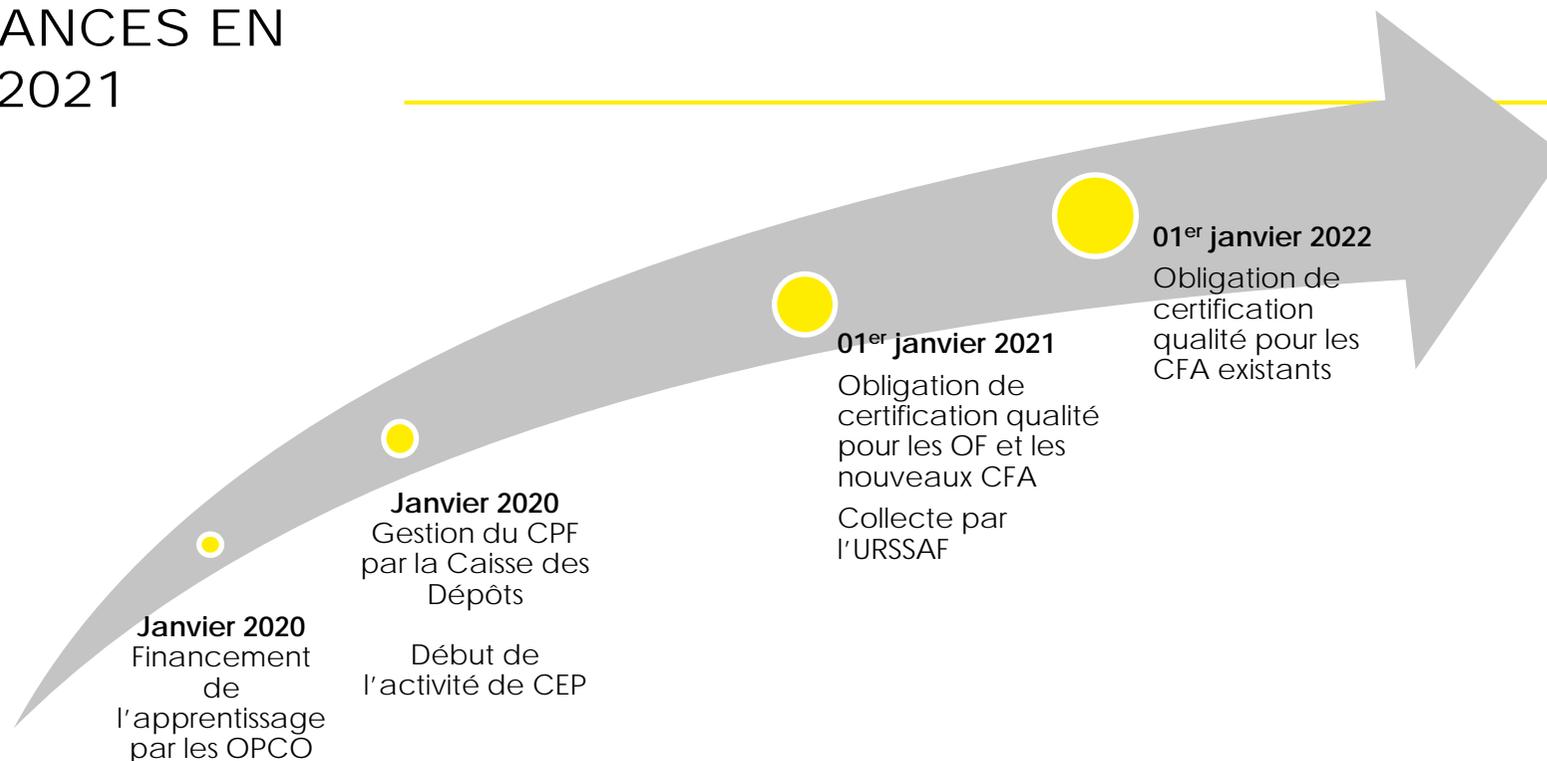
/Isabelle Jouanin-Périn



CCA-BTP

Le réseau de l'apprentissage BTP

LES PROCHAINES ÉCHÉANCES EN 2020-2021



La certification sur la base du référentiel national

CADRE GÉNÉRAL DU REFERENTIEL ET DE LA CERTIFICATION



REFERENTIEL NATIONAL

- **Un décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle et à la certification**
- **Un décret relatif au référentiel national mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail**

CERTIFICATION

- **Un arrêté relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national**
- **Un arrêté relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs**
- **Un guide d'audit publiquement disponible sur le site du Ministère du travail**

CADRE GÉNÉRAL DE LA FUTURE CERTIFICATION



Une certification unique et d'application obligatoire des prestataires (art.6)

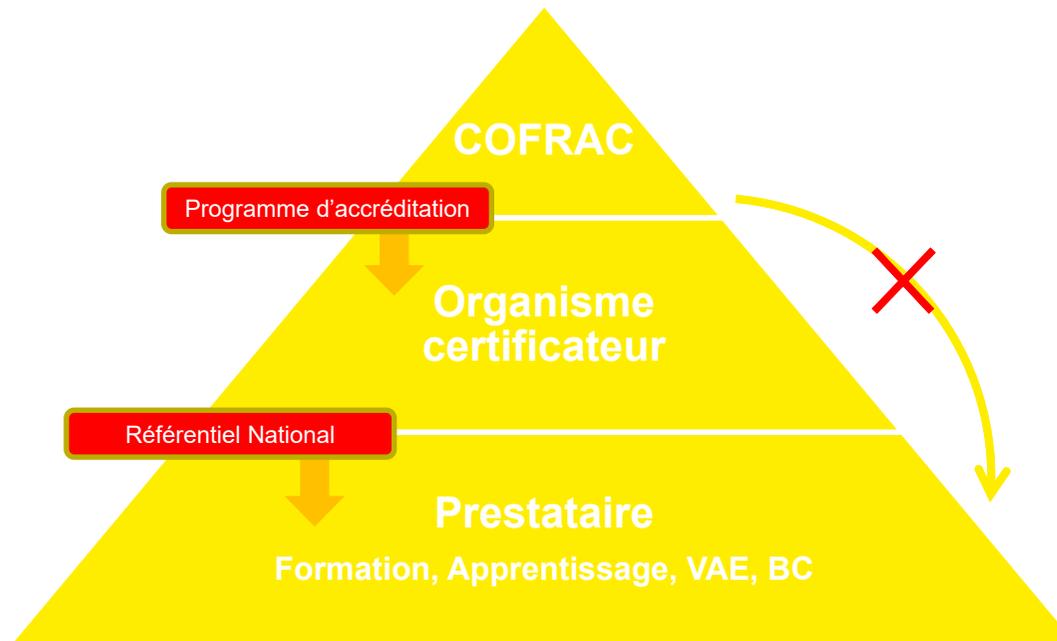
- › **condition sine qua none d'accès au marché des fonds publics ou mutualisés/paritaires**
- › pour les acteurs existants et les nouveaux opérateurs :
 - Actions de formation / Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) / Bilan de compétences / Actions de formation par Apprentissage

Une certification, réalisée par un organisme certificateur, qui devra être accrédité (ou en cours d'accréditation) par le COFRAC, ou par une instance agréée par France Compétences

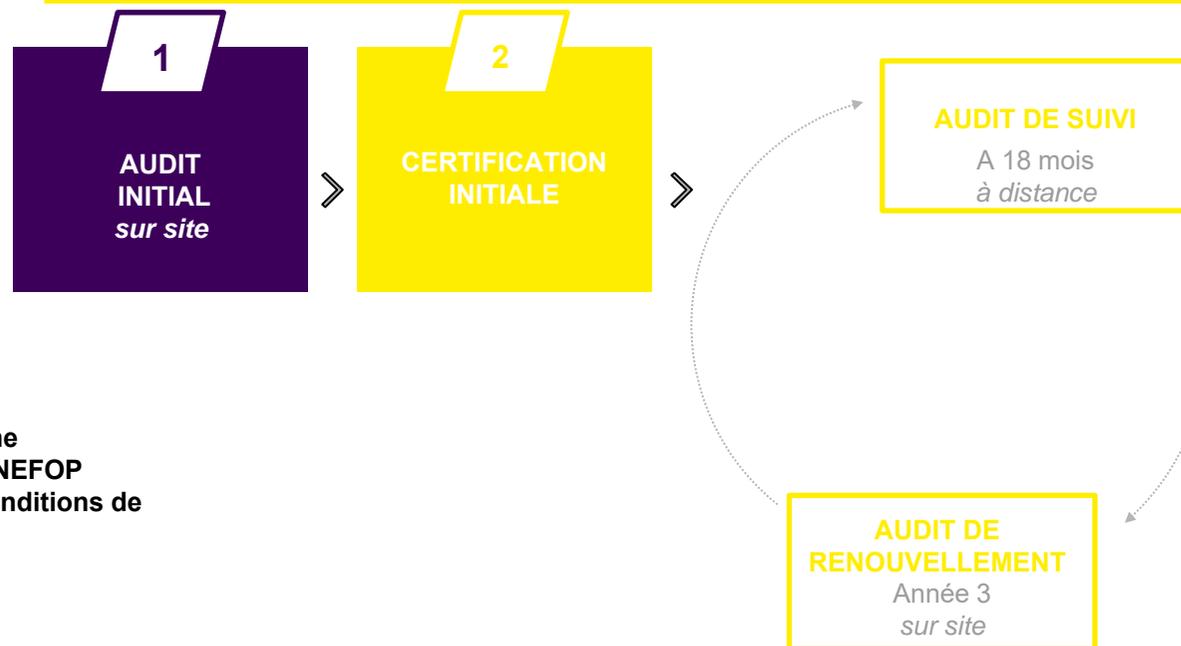
Date d'obligation de certification : 01^{er} janvier 2021

- › Dérogation de dates, par ex : CFA existants rattachés à un établissement secondaire public/privé -> 01^{er} janvier 2022
- › Exemption, par ex : enseignement supérieur avec HCERES (Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur)

CADRE GÉNÉRAL DE LA FUTURE CERTIFICATION



CADRE GÉNÉRAL DE LA FUTURE CERTIFICATION



Un cycle de certification de 3 ans

- › Un NDA = Un certificat
- › Tout organisme déjà certifié sur une certification inscrite à la liste du CNEFOP bénéficie d'un audit initial à des conditions de durées aménagées
- › Approche multi site possible
- › Une marque spécifique, détenue par l'Etat

CADRE GÉNÉRAL DE LA FUTURE CERTIFICATION



L'audit est planifié conjointement, un plan d'audit est adressé

- › les personnes à rencontrer sont mentionnées
- › une visite des locaux et des installations (plateaux techniques, ...) est organisée
- › l'audit combine des entretiens de personnes, la revue de documents, de preuves, d'indicateurs mais également des observations ...

L'auditeur n'est pas un inspecteur

- › il écoute et pose des questions pour comprendre les méthodes et s'assurer de leur bonne réalisation
- › il adapte son approche en fonction de la taille de l'organisme
- › l'auditeur oriente son analyse sur les résultats et les risques
- › il présente systématiquement ses constats

CADRE GÉNÉRAL DE LA FUTURE CERTIFICATION

Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel.

Une non-conformité mineure signifie une prise en compte partielle de l'indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.

Une non-conformité majeure indique la non prise en compte de l'indicateur ou une prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

L'absence de preuve sur un indicateur le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité.

CADRE GÉNÉRAL DE LA FUTURE CERTIFICATION

UN ORGANISME CERTIFICATEUR PEUT ÉMETTRE :

- une décision favorable,
- une décision favorable sous condition(s),
- ou une décision défavorable avec la proposition d'une action complémentaire (sur site ou à distance).

UNE CERTIFICATION NE PEUT ÊTRE DÉLIVRÉE TANT QU'IL RESTE UNE NON-CONFORMITÉ MAJEURE NON LEVÉE.

L'EXISTENCE D'AU MOINS CINQ NON-CONFORMITÉS MINEURES NON LEVÉES AU MOMENT DE LA PRISE DE DÉCISION CONSTITUE UNE NON-CONFORMITÉ MAJEURE NON LEVÉE.

IMPOSSIBILITE D'EXCLURE UN SITE DU PÉRIMÈTRE DE LA CERTIFICATION AU MOMENT DE LA DÉCISION

Le référentiel national

MODALITES D'ELABORATION DU REFERENTIEL NATIONAL



UN GROUPE DE TRAVAIL PERMANENT

Début des travaux en mai 2018 pour s'achever en février 2019, sous l'égide de la DGEFP et du CNEFOP :

- Représentants des financeurs, Pôle Emploi,
- Représentants d'OF
- Régions
- Syndicats de salariés
- Représentants de Ministères
- Organismes certificateurs

DES AUDITIONS DE REPRESENTANTS DES METIERS

Plusieurs auditions :

- Apprentissage
- Formateurs indépendants
- VAE
- Bilan de compétences

CONTENU DU REFERENTIEL

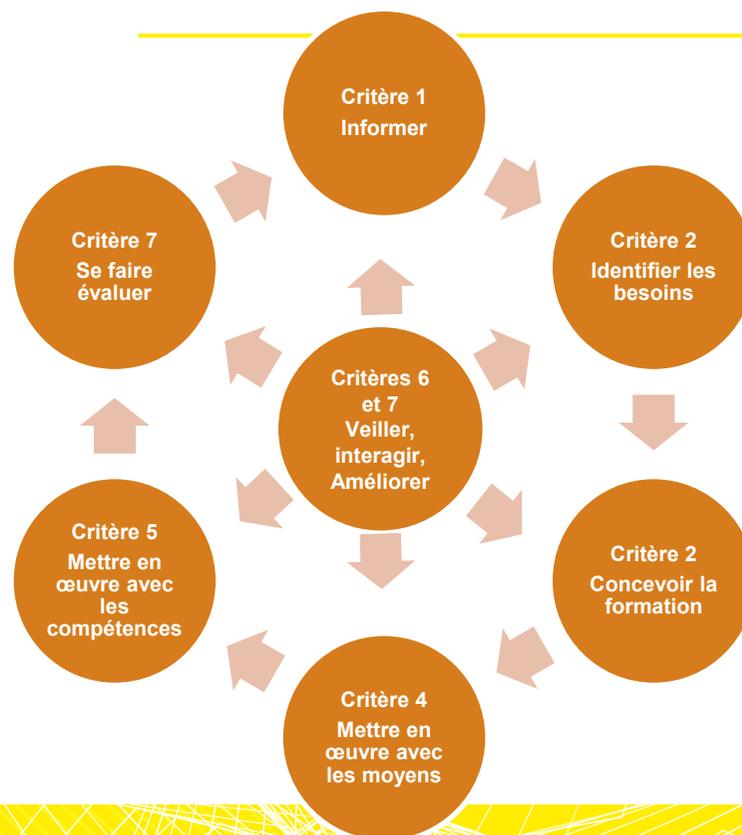
7 CRITÈRES DÉCLINÉS EN 32 INDICATEURS D'APPRÉCIATION :

- **Prise en compte des 6 critères du décret du 30 juin 2015**
- **1 nouveau critère : « L'inscription du prestataire dans son environnement socio-économique »**
- **Une colonne vertébrale avec une application spécifique selon les activités**
 - **Formation Continue : 28 indicateurs**
 - **Formation par apprentissage : 32 indicateurs**
 - **Bilan de compétences : 22 indicateurs**
 - **VAE : 23 indicateurs**

CONTENU DU REFERENTIEL – LES 7 CRITÈRES

1. **L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus**
2. **L'identification précise des objectifs des prestations et leur adaptation aux publics bénéficiaires**
3. **L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions**
4. **L'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations lors de la mise en œuvre des actions**
5. **La qualification et la professionnalisation des personnels chargés des prestations**
6. **L'inscription du prestataire dans son environnement socio-économique**
7. **La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration par le traitement des appréciations et des réclamations**

CONTENU DU REFERENTIEL - LES 7 CRITÈRES



CRITERE 1

L'INFORMATION DES PUBLICS SUR LES PRESTATIONS, LES DÉLAIS D'ACCÈS ET LES RÉSULTATS OBTENUS

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

Donner aux publics une information accessible, exhaustive et actualisée sur l'offre de formation/prestation y compris sur les indicateurs clés.

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information

Ex : Plaquette, sites internet, supports publicité, catalogue, ... communication d'indicateurs (Art. L. 6111-8 du Code du Travail : taux d'obtention des diplômes ou titres; taux de poursuite d'études; taux d'interruption en cours de formation; taux d'insertion professionnelle des sortants; valeur ajoutée de l'établissement)

INDICATEUR SPECIFIQUE APPRENTISSAGE

OUI,

- Indicateur 3 : diffusion du taux d'obtention des certificats/titres, blocs de compétences, passerelle/équivalence)

CRITERE 1

L'INFORMATION DES PUBLICS SUR LES PRESTATIONS, LES DÉLAIS D'ACCÈS ET LES RÉSULTATS OBTENUS

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	
AF	BC	VAE	APP	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	

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information

Ex : Plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports publicité, salons, catalogues, supports de contractualisation...

Durée : durée moyenne indicative, nb heures, forfait,

Niveau attendu

Donner une information accessible, exhaustive et actualisée et datée.

VAE : contraintes et exigences explicitées.

APP : pas de tarif grand public

BC : pas de pré-requis.

Applicable aux Nouveaux Entrants

CRITERE 1

L'INFORMATION DES PUBLICS SUR LES PRESTATIONS, LES DÉLAIS D'ACCÈS ET LES RÉSULTATS OBTENUS

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

S'assurer que les indicateurs de résultats sont accessibles au public et adaptés, à la nature des prestations délivrées, aux objectifs initiaux, à la typologie des publics concernés.

Applicable partiellement aux Nouveaux Entrants :
des indicateurs sont pré-identifiés à l'audit initial; audités au premier audit de surveillance

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information :
Ex : rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance,

CRITERE 1

L'INFORMATION DES PUBLICS SUR LES PRESTATIONS, LES DÉLAIS D'ACCÈS ET LES RÉSULTATS OBTENUS

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

S'assurer que les indicateurs de résultats sont accessibles au public et adaptés, à la nature des prestations délivrées, aux objectifs initiaux, à la typologie des publics concernés.

Applicable partiellement aux Nouveaux Entrants :
des indicateurs sont pré-identifiés à l'audit initial; audités au premier audit de surveillance

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information :
Ex : rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance,

CRITERE 1

L'INFORMATION DES PUBLICS SUR LES PRESTATIONS, LES DÉLAIS D'ACCÈS ET LES RÉSULTATS OBTENUS

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	
AF	BC	VAE	APP	3) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.
X		X	X	

Niveau attendu

Donner une information accessible, exhaustive et actualisée.

Applicable partiellement aux Nouveaux Entrants :
Taux d'obtention des certifications non applicable; audité au premier audit de surveillance

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information
Ex : Plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports publicité, salons, catalogues, supports de contractualisation...

CRITERE 2

L'IDENTIFICATION PRÉCISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS ET LEUR ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

Maîtriser la conception de la prestation, de l'identification des besoins du bénéficiaire, des objectifs évaluable, de la réalisation des contenus jusqu'aux modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs.

EXEMPLES DE PREUVES

Grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, grille d'évaluation,
Référentiels métiers et de compétences, fiches RNCP
Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation

INDICATEUR SPECIFIQUE APPRENTISSAGE

OUI,

- Indicateur 7 : adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification/titre/diplôme
- Indicateur 8 : procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation

CRITERE 2

IDENTIFICATION PRÉCISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS ET LEUR ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concernés.
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

EXEMPLES DE PREUVES

grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation..., relevé des attentes, du tour de table,

Niveau attendu

Démontrer comment le besoin du bénéficiaire (dont prise en compte du handicap) est analysé en fonction de la finalité de la prestation visée

APP/ALT : analyse en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise

Applicable aux Nouveaux Entrants

CRITERE 2

IDENTIFICATION PRÉCISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS ET LEUR ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluable de la prestation
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

EXEMPLES DE PREUVES

Référentiels métiers et de compétences
Fiches RNCP
Outils et grilles utilisés pour co définir les objectifs en phase préliminaire,
Et document de synthèse

UNE STRATÉGIE
D'AVENIR

Niveau attendu

Démontrer la cohérence des modalités de réalisation de la prestation avec ses objectifs. Ces objectifs doivent être évaluable.

FC/APP : exprimés en compétences et/ou capacités professionnelles et/ou en certifications visées.
BC : personnalisation des objectifs

Applicable aux Nouveaux Entrants

TRANSFORM'BTP
...EN ACTION

23

CRITERE 2

IDENTIFICATION PRÉCISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS ET LEUR ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

EXEMPLES DE PREUVES

Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement, supports de contractualisation...

Durée, calendrier de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes sur lesquels le prestataire accompagne, guide pratique du déroulé, type de l'accompagnement,

Niveau attendu

Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre de ses prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires

Applicable aux Nouveaux Entrants

CRITERE 2

IDENTIFICATION PRÉCISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS ET LEUR ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	7) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
AF	BC	VAE	APP	
X			X	

Niveau attendu

S'assurer de l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

Tableau croisé du référentiel de formation et de la certification

CRITERE 2

IDENTIFICATION PRÉCISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS ET LEUR ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	
AF	BC	VAE	APP	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation
X			X	

EXEMPLES DE PREUVES

Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quizz, QCM, exercices, mise en situation, etc.), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, contrôle des diplômes, certificats ou titres ou de l'expérience, tour de table

Niveau attendu

Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptés aux publics et aux types de formations

Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de la détermination des conditions d'accès et des procédures de positionnement, il les applique.

Applicable aux Nouveaux Entrants

CRITERE 3

L'ADAPTATION DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

Maîtriser la réalisation de la prestation, de l'accueil du bénéficiaire jusqu'à l'évaluation de l'atteinte des objectifs

EXEMPLES DE PREUVES

Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, Adaptation du rythme, mise en place de groupes de niveaux; fonction dédiée (réfèrent pédagogique) ; livret de suivi pédagogique; séquences de régulation; Modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage ; lien avec le SPE

INDICATEUR SPECIFIQUE APPRENTISSAGE

OUI,

- Indicateur 13 : coordination et progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise
- Indicateur 14 : accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté
- Indicateur 15 : information des apprentis de leurs droits, devoirs et des règles de santé et de sécurité en milieu professionnel
- Indicateur 16 : présentation des bénéficiaires à la certification selon les exigences de l'autorité de certification

CRITERE 3

L'ADAPTATION DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

EXEMPLES DE PREUVES

Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, CGU, CGV, référents pédagogiques, administratifs, handicap pour les bénéficiaires, informations sur : les aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), les modalités d'accès des personnes en situation de handicap...

Niveau attendu

Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.

Prestataire indépendant : règlement intérieur adapté. Si la prestation est en Intra, le RI peut se combiner avec celui de l'entreprise.

Pour le public mineur, l'information doit permettre d'associer les responsables légaux

CRITERE 3

L'ADAPTATION DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Adapter en cours de prestation, les contenus, l'accompagnement et le suivi aux situations et profils des bénéficiaires.

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

Outils et méthodes pour modulariser la prestation (contenu et durée) et l'ajuster au niveau du bénéficiaire. Aménagement de l'emploi du temps, adaptation du rythme, mise en place de groupes de niveaux, entretiens individuels; fonction dédiée (réfèrent pédagogique) ; livret de suivi pédagogique (centre/entreprise) ; séquences de régulation; tour de table

CRITERE 3

L'ADAPTATION DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.

Applicable partiellement aux Nouveaux Entrants : un processus d'évaluation existe, est formalisé. La mise en œuvre sera audité en audit de surveillance

EXEMPLES DE PREUVES

Outils d'auto-évaluation du prestataire, bilans intermédiaires, comptes rendus, outils d'évaluation en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid) ; taux de réussite; exercices, tests, mises en situation pratique, comptes rendus formateur, livret de compétences, délivrance de la certification, contrôle en cours de formation...

CRITERE 3

L'ADAPTATION DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les abandons
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

Modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage ; et /ou trouver la meilleure solution alternative : accompagnement spécifique (social, pédagogique) ; listing de relance téléphonique, carnet de rdv...
- Outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire ;

CRITERE 3

L'ADAPTATION DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	
AF	BC	VAE	APP	13) Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise
X			X	

Niveau attendu

Démontrer qu'un processus formalisé d'articulation des apprentissages en centre et en entreprise est mis en œuvre.

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : Carnet de suivi /preuves dialogue OF/tuteurs pour l'adaptation/ plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord

CRITERE 3

L'ADAPTATION DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	14) Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté
AF	BC	VAE	APP	
			X	

Niveau attendu

Démontrer que l'accompagnement est formalisé et mis en œuvre.

Applicable partiellement aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

Mise en place de projets spécifiques pour les apprenants : sport, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté...; Articulation avec un intervenant social pour prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel, Dispositifs d'aides financières : aide au logement, premier équipement, mobilité... ; Vie des apprenants au centre : restauration, foyer, internat

CRITERE 3

L'ADAPTATION DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	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
AF	BC	VAE	APP	
			X	

Niveau attendu

Démontrer que les apprentis sont informés des droits et devoirs des salariés /apprentis et sur les règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

Règlement intérieur, supports d'informations, supports de contractualisation, compte-rendu de réunions d'informations collectives...

CRITERE 3

L'ADAPTATION DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	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
AF	BC	VAE	APP	
X		X	X	

Niveau attendu

Démontrer que le prestataire respecte les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats.

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

Vade-mecum, (informations préalables, logistique, planification, ressources matérielles et humaines...)

...

CRITERE 4

L'ADAPTATION DES MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT DES PRESTATIONS LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

Utiliser des moyens humains, pédagogiques, techniques et d'encadrement adaptés pour la réalisation de la prestation.

EXEMPLES DE PREUVES

Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public : Document Unique d'Evaluation des Risques,
Organigramme fonctionnel : champs d'intervention de chacun (pédagogique, technique, commercial, social...),
liste des intervenants/contributeurs
Liste des ressources documentaires avec modalités d'accès

1
L
D'AVENIR

INDICATEUR SPECIFIQUE APPRENTISSAGE

OUI,

- Indicateur 20 : personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, un référent handicap et un conseil de perfectionnement.

CRITERE 4

L'ADAPTATION DES MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT DES PRESTATIONS LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	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...).
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s)

Dans le cadre de formation hors murs, le prestataire s'assure de la conformité des locaux où se déroule la formation

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public : Document Unique d'Evaluation des Risques, vidéo projecteur- paper board– ordinateur- équipements spécifiques chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, CV des formateurs, planning d'intervention,

CRITERE 4

L'ADAPTATION DES MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT DES PRESTATIONS LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation

Un prestataire indépendant peut assurer seul les différentes fonctions

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

- Organigramme fonctionnel : champs d'intervention de chacun (pédagogique, technique, commercial, social...),
- liste des intervenants/contributeurs,
 - contrats de travail
 - fiches de poste
 - liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap

CRITERE 4

L'ADAPTATION DES MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT DES PRESTATIONS LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier

Applicable partielle aux Nouveaux Entrants : au moins une version projet

EXEMPLES DE PREUVES

Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelle...etc.) –

- Modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources (présentiel, à distance, espace partagé...)
- Dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques

CRITERE 4

L'ADAPTATION DES MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT DES PRESTATIONS LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	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.
AF	BC	VAE	APP	
			X	

Niveau attendu

Présenter :

- la liste des membres du conseil de perfectionnement, le dernier CR et/ou PV
- la liste des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) le nom et contact du référent handicap

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

- nombre et qualité des membres du conseil de perfectionnement (CR et PV)
- nombre et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale)

CRITERE 5

LA QUALIFICATION ET LA PROFESSIONNALISATION DES PERSONNELS CHARGÉS DES PRESTATIONS

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

Solliciter des personnes compétentes pour ses activités et la réalisation des prestations. Entretenir et développer les compétences des personnels salariés

INDICATEUR SPECIFIQUE APPRENTISSAGE

NON,

EXEMPLES DE PREUVES

Analyse des besoins de compétences, outillage, modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, des nouveaux arrivants, entretiens professionnels, CV des formateurs, formations initiales et continues des formateurs, arrêté de nomination des enseignants titulaires
Mobilisation de différents leviers de professionnalisation; participation à des salons; recherche-action; communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques

CRITERE 5

LA QUALIFICATION ET LA PROFESSIONNALISATION DES PERSONNELS CHARGÉS DES PRESTATIONS

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
AF	BC	VAE	APP	
			X	

Niveau attendu

Démontrer que les compétences ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. Elles font l'objet d'une évaluation (amont/aval).

VAE : démontrer que les accompagnateurs sont formés à l'analyse des référentiels métier et certifications dont ils ont la charge et la méthodologie d'accompagnement.

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

- analyse des besoins de compétences, outillage,
- modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, des nouveaux arrivants
- entretiens professionnels , CV des formateurs, prestataires de BC, formations initiales et continues des formateurs
- sensibilisation des personnels à l'accueil du public handicapé

CRITERE 5

LA QUALIFICATION ET LA PROFESSIONNALISATION DES PERSONNELS CHARGÉS DES PRESTATIONS

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	22) Le prestataire entretient et développe les compétences des personnels salariés, adaptées aux prestations
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

EXEMPLES DE PREUVES

- analyse des besoins de compétences, outillage,
- modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, des nouveaux arrivants
 - entretiens professionnels , CV des formateurs, prestataires de BC, formations initiales et continues des formateurs
 - sensibilisation des personnels à l'accueil du public handicapé

Niveau attendu

Démontrer que les compétences ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. Elles font l'objet d'une évaluation (amont/aval).

VAE : démontrer que les accompagnateurs sont formés à l'analyse des référentiels métier et certifications dont ils ont la charge et la méthodologie d'accompagnement.

Applicable aux Nouveaux Entrants

CRITERE 6

L'INSCRIPTION DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

Prendre du recul sur son activité et observer les mouvements d'emplois, les innovations. Tisser des liens et faire appel aux bons acteurs. Prendre en compte la question du Handicap.

EXEMPLES DE PREUVES

Veille : légale, marché, métiers, emplois
Modalités de maîtrise des sous-traitants
comités de pilotage; liste des entreprises
partenaires

INDICATEUR SPECIFIQUE APPRENTISSAGE

OUI,

- Indicateur 28 : réseau de partenaires socio-économiques pour favoriser l'accueil en entreprise des bénéficiaires et/ou contribuer à son ingénierie de formation.
- Indicateur 29 : actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude

CRITERE 6

L'INSCRIPTION DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire et sa traduction opérationnelle

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

Recommandations Etat, plans nationaux, adhésion à des fédérations, syndicats, abonnements,

CRITERE 6

L'INSCRIPTION DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	
AF	BC	VAE	APP	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	

Niveau attendu

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations et sa traduction opérationnelle

Non applicable aux Nouveaux Entrants en initial, audité en surveillance

EXEMPLES DE PREUVES

- Veille économique et documents y afférents ; participations (conférences, colloques, salons...)
- Adhésion à un syndicat, réseau, fédération, abonnements, fournissant cette information.

CRITERE 6

L'INSCRIPTION DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations et sa traduction opérationnelle

Non applicable aux Nouveaux Entrants en initial, audité en surveillance

CRITERE 6

L'INSCRIPTION DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour l'aider à accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer la mise à disposition et le partage avec les personnels des listes de partenaires à même d'intervenir sur le fonds handicap

Non applicable aux Nouveaux Entrants en Initial, audité en surveillance

EXEMPLES DE PREUVES

- Liste des partenaires du territoire à même d'intervenir sur le fonds handicap et société et accessible auprès de toute personne à même de réorienter le public en situation de handicap
- Preuves de réorientation

CRITERE 6

L'INSCRIPTION DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	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.
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer les dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel du sous-traitant.

Cela ne signifie pas une obligation de certification des sous-traitants, responsabilité du donneur d'ordre

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

- Modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants
- Animation Qualité dédiée
- Contrat

CRITERE 6

L'INSCRIPTION DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	28) Lorsque les prestations comprennent des périodes de formation en situation de travail en entreprise, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour favoriser l'accueil en entreprise des bénéficiaires et/ou contribuer à son ingénierie de formation.
AF	BC	VAE	APP	
			X	

Niveau attendu

Démontrer l'existence de collaborations avec un réseau socio-économique, tout au long de la prestation

Applicable aux Nouveaux Entrants (si la formation a été réalisée)

EXEMPLES DE PREUVES

- comités de pilotage : émargement, comptes rendus de réunions
- liste des entreprises partenaires

CRITERE 6

L'INSCRIPTION DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	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 compétences
AF	BC	VAE	APP	
			X	

Niveau attendu

Démontrer l'existence d'actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude

Applicable aux Nouveaux Entrants

EXEMPLES DE PREUVES

- Actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (visites d'entreprise, atelier CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'alumni, etc.) »
- Actions de promotion de la poursuite d'étude (salons d'orientation, visite d'établissements, etc.

CRITERE 7

LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION PAR LE TRAITEMENT DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

Collecter les appréciations des parties prenantes, gérer les éventuelles difficultés et traiter les réclamations. Engager des actions d'amélioration.

INDICATEUR SPECIFIQUE APPRENTISSAGE

NON,

EXEMPLES DE PREUVES

Enquête de satisfaction, questionnaire en ligne, CR d'entretiens...

Description et mise en œuvre des modalités de traitement des réclamations (AR des réclamations et réponses)

Plans d'actions, mise en œuvre d'actions spécifiques

CRITERE 7

LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION PAR LE TRAITEMENT DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	
AF	BC	VAE	APP	30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
X	X	X	X	

EXEMPLES DE PREUVES

Enquête de satisfaction, livre d'or, questionnaire en ligne, CR d'entretiens...

- Les modalités de recueil selon la partie prenante peuvent être différentes
- Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur
- s'assurer de la mise en œuvre de dispositifs de relances en cas de taux de réponse faible des bénéficiaires
- être attentif aux conditions de recueil des appréciations. Ces dernières doivent permettre l'expression d'une parole libre

Niveau attendu

Démontrer que les compétences ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. Elles font l'objet d'une évaluation (amont/aval).

VAE : démontrer que les accompagnateurs sont formés à l'analyse des référentiels métier et certifications dont ils ont la charge et la méthodologie d'accompagnement.

Applicable aux Nouveaux Entrants

CRITERE 7

LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION PAR LE TRAITEMENT DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	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.
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer la mise en place des modalités de traitement des aléas, difficultés et des réclamations (qu'elles soient formelles ou informelles),.

Applicable partiellement aux Nouveaux Entrants, mise en œuvre auditée en surveillance

EXEMPLES DE PREUVES

- Description et mise en œuvre de ces modalités (AR des réclamations et réponses)
- SAV ou service après formations ; enquêtes à froid ; réseaux d'anciens

CRITERE 7

LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION PAR LE TRAITEMENT DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS



L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.
AF	BC	VAE	APP	
X	X	X	X	

Niveau attendu

Démontrer la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration

Non applicable aux Nouveaux Entrants en initial, audité en surveillance

EXEMPLES DE PREUVES

- Plans d'actions, mise en œuvre d'actions spécifiques
- Partage des résultats de l'accompagnement (profil des candidats, nombre de candidats en début et fin d'accompagnement, taux et causes d'abandon, taux de réussite à la VAE)

Les points clés pour la suite

POINTS CLÉS

NOMMER UN RÉFÉRENT, EN CHARGE DE LA DÉMARCHE DE LA MISE EN CONFORMITÉ

COMMUNIQUER AUPRÈS DES COLLABORATEURS SUR LA RÉFORME, LES OBLIGATIONS ET LES ÉCHÉANCES

FAIRE UNE ANALYSE DU PÉRIMÈTRE À CERTIFIER (NDA, ACTIVITÉS) SELON LES ENJEUX ET LA STRATÉGIE

REALISER UN DIAGNOSTIC : RECENSEMENT DES BONNES PRATIQUES, PARTAGE, ÉTABLISSEMENT D'UN PLAN D' ACTIONS

NE PAS SUBIR LES ÉVOLUTIONS, PRÉPARER DES 2019

ANTICIPER LES ÉCHÉANCES DE CERTIFICATION DU 01^{ER} JANVIER 2021 ET DU 01^{ER} JANVIER 2022

QUESTIONS – REPONSES