

**Annexe - Référentiel qualité support du label Eduform**

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE**

**DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE**

## SOMMAIRE

### Avant-propos

### Charte qualité

---

#### 1. La maîtrise du pilotage par la qualité

##### 1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité

- ▶ Critère 1 : L'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire

##### 1.2 La structuration du système qualité

- ▶ Critère 2 : La mise en œuvre du système qualité
- ▶ Critère 3 : La surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées, du recueil et de la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes sur les prestations délivrées
- ▶ Critère 4 : La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue

#### 2. La maîtrise des engagements de service vis-à-vis des publics, des bénéficiaires et des clients

---

##### 2.1 L'accueil / l'information / le conseil

- ▶ Critère 5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus
- ▶ Critère 6 : L'accueil facilité

##### 2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

- ▶ Critère 7 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

##### 2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)

- ▶ Critère 8 : La contractualisation des engagements avec le client
- ▶ Critère 9 : La contractualisation des engagements avec le bénéficiaire

##### 2.4 La réalisation de la prestation sur-mesure

- ▶ Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

#### 3. La maîtrise de l'organisation

---

##### 3.1 L'environnement de la prestation

- ▶ Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

##### 3.2 Les compétences des personnels

- ▶ Critère 12 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

##### 3.3 La gestion administrative et financière

- ▶ Critère 13 : La maîtrise de la gestion documentaire

##### 3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

- ▶ Critère 14 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

## REFERENTIEL SUPPORT DU LABEL Eduform

### Formation professionnelle

#### ACTIONS CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

#### Avant-propos

Le nouveau référentiel qualité support du Label Eduform prend en compte les catégories d'actions appartenant au champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle actuellement, déterminées par les articles L. 6313-1 à L. 6313-14 du Code du travail. À compter du 1er janvier 2019 et conformément à la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel », quatre types d'actions concourant au développement des compétences sont entrés dans le champ d'application de la formation professionnelle :

- les actions de formation ;
- les bilans de compétences ;
- les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE) ;
- les actions d'apprentissage réalisées dans le cadre du contrat d'apprentissage.

Une nouvelle définition de l'action de formation est intégrée au Code du travail.

Selon l'article L. 6313-2, cette action est définie comme « un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel ».

Le présent référentiel vise à définir les éléments qui permettent aux structures du réseau de la formation professionnelle du ministère chargé de l'éducation nationale de garantir que les prestations qu'elles dispensent soient « sur-mesure » tant par rapport aux besoins des bénéficiaires que des clients de ces prestations.

Il s'inscrit dans un ensemble de valeurs et de responsabilités sociales et sociétales telles que l'accès de tous les publics à l'orientation, l'éducation, la formation tout au long de la vie, la qualification, la certification, l'insertion dans le respect de l'égalité hommes/femmes, de la diversité et du développement durable.

Il est complémentaire des dispositions législatives, réglementaires ou normatives applicables aux prestataires de formation.

Il intègre la charte qualité de la formation professionnelle de l'éducation nationale et comporte trois parties :

- la maîtrise du pilotage par la qualité ;
- la maîtrise des engagements de service vis-à-vis des publics, des bénéficiaires et des clients ;
- la maîtrise de l'organisation.

Le présent référentiel sert de base à l'attribution du label Qualité Eduform porté par le ministère chargé de l'éducation nationale.

Le référentiel du label Eduform est constitué de 3 types de critères et d'indicateurs :

- 1er type : correspond aux critères et indicateurs qui lui sont propres (matérialisés par une couleur bleue) ;
- 2e type : correspond aux critères et indicateurs propres au référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article L. 6351-1. Ils sont intégrés tels quels et matérialisés par une couleur noire ;
- 3e type : correspond également aux critères et indicateurs propres au référentiel de la certification de service en noir. Cependant, ils intègrent des ajouts liés aux spécificités du label Eduform en bleu. Les ajouts mentionnés en bleu sont évalués comme parties intégrées des critères et indicateurs du référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article L. 6351-1 auxquels ils sont rattachés.

## Charte qualité

- ▶ Disponibilité
- ▶ Réactivité
- ▶ Sur-mesure
- ▶ Écoute
- ▶ Suivi
- ▶ Expérience
- ▶ Compétences

### Nos 10 engagements pour des prestations de qualité

<b>Engagement 1</b>	Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service.
<b>Engagement 2</b>	Accueil individualisé.
<b>Engagement 3</b>	Proposition d'une large gamme de prestations.
<b>Engagement 4</b>	Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure.
<b>Engagement 5</b>	Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.
<b>Engagement 6</b>	Accompagnement tout au long des prestations.
<b>Engagement 7</b>	Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie.
<b>Engagement 8</b>	Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires.
<b>Engagement 9</b>	Engagement dans une démarche « responsabilité sociétale des organisations ».
<b>Engagement 10</b>	Amélioration continue des prestations.

#### Légende

- **Référentiel national de certification qualité des organismes mentionnés à l'article R. 6316-1**
- **Supplément du référentiel Eduform**

## 1. La maîtrise du pilotage par la qualité

### 1.1 L'élaboration de la démarche de pilotage par la qualité

► Critère 1 : L'articulation entre le contexte et la stratégie de développement du prestataire

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°1 :</b></p> <p>Le prestataire intègre la qualité dans l'élaboration de sa stratégie de développement.</p> <p>Cette stratégie est formalisée en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des orientations des échelons académique et national si elle existent ;</li> <li>- des besoins et attentes des parties prenantes ;</li> <li>- de sa responsabilité sociétale ;</li> <li>- des enjeux internes et externes ;</li> <li>- de l'environnement socio-économique ;</li> <li>- d'une analyse liée aux risques et opportunités pour la structure.</li> </ul> <p>En fonction de sa stratégie, le prestataire élabore un plan de développement.</p> <p>La direction du prestataire privilégie un pilotage par les processus.</p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°2 :</b></p> <p>La direction du prestataire impulse le déploiement et l'actualisation de la démarche qualité à l'interne.</p> <p>Elle s'assure que la charte qualité Eduform est diffusée, comprise et que les engagements qui la composent sont mis en œuvre sur tous les sites actifs.</p> <p>La direction du prestataire sensibilise tout nouveau personnel à la démarche qualité de la structure, aux engagements de qualité et aux pratiques associées.</p>

## 1.2 La structuration du système qualité

### ► Critère 2 : La mise en œuvre du système qualité

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°3 :</b></p> <p>La direction du prestataire développe un management participatif conformément aux principes de la qualité.</p> <p>Elle définit les rôles et responsabilités des personnels.</p>

### ► Critère 3 : La surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées, du recueil et de la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes sur les prestations délivrées

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°4 :</b></p> <p>Le prestataire assure une veille concernant la qualité de ses prestations.</p> <p>Il recueille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les appréciations et suggestions des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées ;</li> <li>- les résultats des mesures des indicateurs ;</li> <li>- les résultats des revues de processus ;</li> <li>- les données utiles du système d'information ;</li> <li>- les résultats des audits internes et externes ;</li> <li>- le degré d'atteinte des objectifs ;</li> <li>- les dysfonctionnements enregistrés.</li> </ul> <p>La direction du prestataire analyse et évalue ces données et dresse un bilan qualitatif et quantitatif à intervalles planifiés.</p> <p>Le prestataire organise une revue de direction au minimum une fois par an lui permettant de vérifier que le système qualité est toujours approprié, efficace et de faire le point sur les opportunités d'amélioration.</p>

► **Critère 4 : La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°5 :</b></p> <p>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.</p> <p>La direction du prestataire organise la mise en œuvre des actions d'amélioration si nécessaire et leur suivi.</p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°6 :</b></p> <p>Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des appréciations et des réclamations ;</li> <li>- des résultats des différents audits et contrôles ;</li> <li>- des résultats des mesures d'indicateurs.</li> </ul> <p>Le prestataire réajuste le cas échéant ses choix stratégiques et vérifie l'efficacité des actions d'amélioration.</p>

## 2. La maîtrise des engagements de service vis-à-vis des publics, des bénéficiaires et des clients

### 2.1 L'accueil / l'information / le conseil

► **Critère 5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°7 :</b></p> <p>Le prestataire diffuse une information accessible au public, <b>actualisée, structurée</b>, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, <b>contenus</b>, durée, modalités et délais d'accès, <b>conditions générales de ventes</b>, tarifs et <b>financement(s)</b>, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.</p> <p>Il s'assure que l'information et la communication sont harmonisées, explicites et lisibles, disponibles sur divers supports dont un site Internet.</p> <p>Il favorise et encourage, dans son information, l'égalité homme/femme, la lutte contre les discriminations et la mixité des métiers.</p> <p>Il communique conformément à la charte graphique institutionnelle lorsqu'elle existe.</p> <p>Il communique sur son label et sur sa charte qualité Eduform.</p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°8 :</b></p> <p>Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre <b>et aux caractéristiques</b> des publics accueillis.</p>

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation spécifique du critère
✓		✓	✓	<p><b>Indicateur n°9 :</b></p> <p>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, <b>notamment en matière d'insertion professionnelle.</b></p>

► Critère 6 : L'accueil facilité

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°10 :</b></p> <p>Le prestataire dispose d'une signalétique spécifique pour faciliter l'accès au(x) lieu(x) d'accueil des publics et de réalisation des prestations.</p> <p>Le prestataire s'assure du traitement réactif et pertinent de l'ensemble des demandes.</p> <p>Le personnel d'accueil du prestataire assure un premier niveau d'information sur les prestations en veillant à favoriser l'accès de tous.</p>

## 2.2 L'ingénierie de formation et de prestation sur-mesure

- **Critère 7 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°11 :</b></p> <p>Le prestataire <b>recueille la demande</b> et analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné(s).</p> <p><b>La demande est étudiée par des interlocuteurs spécialisés.</b></p> <p><b>L'identification des besoins et leur analyse conduisent à un conseil personnalisé. Les réponses apportées tiennent compte du projet individuel de chaque bénéficiaire.</b></p> <p><b>Des conseils en financement et des éléments de prise en charge financière sont donnés aux bénéficiaires.</b></p> <p><b>Un interlocuteur identifié assure l'interface avec le bénéficiaire et les parties prenantes (entreprise et/ou financeur) lors de la phase d'élaboration de la proposition.</b></p> <p><b>Lorsque la demande exprimée ne relève pas du champ d'intervention de l'organisme, le demandeur est réorienté vers une structure apte à répondre.</b></p>
Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°12 :</b></p> <p>Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.</p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°13 :</b></p> <p>Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.</p>

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateurs d'appréciation spécifiques du critère
✓			✓	<p><b>Indicateur n°14 :</b></p> <p>Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenu(s) de la prestation aux exigences <b>du référentiel</b> de la certification visée.</p>
✓			✓	<p><b>Indicateur n°15 :</b></p> <p>Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation <b>ainsi que les éventuelles conditions d'aménagement de parcours.</b></p>

### 2.3 La contractualisation entre les parties prenantes (client / prestataire - bénéficiaire / prestataire)

► **Critère 8 : La contractualisation des engagements avec le client**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°16 :</b></p> <p>Le prestataire et le client signent, avant le début de la prestation, un devis* ou une convention conforme au cahier des charges et/ou à la proposition retenue par le client. Lorsque le client est aussi le bénéficiaire de la prestation, il signe un contrat de formation avec le prestataire.</p> <p>Chaque évolution de la prestation donne lieu à la signature d'un avenant entre le prestataire et le client.</p> <p>* uniquement pour les actions de formation professionnelle continue.</p>

► **Critère 9 : La contractualisation des engagements avec le bénéficiaire**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°17 :</b></p> <p>Le prestataire établit avec chaque bénéficiaire, en fonction de la prestation, un document contractuel conforme au cahier des charges et/ ou à la proposition retenue par le client dont il lui remet un exemplaire avant le début de la prestation.</p> <p>En fonction de la nature de la prestation, ce document contractuel précise notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les objectifs opérationnels et évaluables et les contenus de la prestation ;</li> <li>- les modalités de positionnement ou d'évaluation diagnostic ;</li> <li>- les modalités de réalisation ;</li> <li>- les coordonnées du/des référent(s) ;</li> <li>- la durée et le calendrier de la prestation ;</li> <li>- les modalités de suivi, d'accompagnement et d'appréciation de la progression ;</li> <li>- les modalités d'évaluation des acquis de la prestation et/ou de formalisation des résultats ;</li> <li>- la (les) certification(s) visée(s).</li> </ul>

**2.4 La réalisation de la prestation sur-mesure**

► **Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°18 :</b></p> <p>Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.</p>

✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°19 :</b></p> <p>Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires <b>y compris lors des périodes de formation en entreprise lorsqu'elles existent.</b></p> <p><b>Des remédiations ou des aménagements de parcours peuvent être proposés à chaque bénéficiaire avec son accord et celui du financeur pour atteindre/adapter les objectifs visés.</b></p> <p>Pour mener l'ensemble de ses missions le prestataire désigne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un référent administratif qui accueille et accompagne le bénéficiaire dans ses démarches administratives tout au long de la prestation ;</li> <li>- un référent pédagogique qui fait le point avec le bénéficiaire sur sa progression et ses difficultés éventuelles selon un calendrier défini au début du parcours ;</li> <li>- un référent parcours chargé de l'insertion qui accompagne le bénéficiaire dans ses démarches auprès du monde économique et l'informe sur ses droits.</li> </ul>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°20 :</b></p> <p>Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.</p> <p><b>Des évaluations adaptées à la prestation incluant, le cas échéant, les périodes de formation en entreprise sont proposées.</b></p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°21 :</b></p> <p>Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.</p>

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateurs d'appréciation spécifiques du critère
✓			✓	<b>Indicateur n°22 :</b>  Le prestataire procède au positionnement / évaluation des acquis au début de la prestation et met en place les conditions de déroulement de la prestation destinée aux publics bénéficiaires et notamment la réponse sur mesure, si nécessaire.
✓			✓	<b>Indicateur n°23 :</b>  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.
			✓	<b>Indicateur n°24 :</b>  Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
			✓	<b>Indicateur n°25 :</b>  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.
✓		✓	✓	<b>Indicateur n°26 :</b>  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.
✓			✓	<b>Indicateur n°27 :</b>  Le prestataire développe des actions auprès des bénéficiaires qui concourent à la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateurs d'appréciation spécifiques du critère
✓			✓	<p><b>Indicateur n°28 :</b></p> <p>Le prestataire délivre à tous les bénéficiaires une attestation de fin de formation précisant au minimum l'/les objectif(s) professionnel(s), les dates et la durée de l'action.</p> <p>Dans le cas d'une formation sanctionnée par une certification inscrite au répertoire national ou au répertoire spécifique, l'obtention de la certification ou du/des bloc(s) vaut attestation d'acquis.</p> <p>En cas de non obtention, les bénéficiaires se voient délivrer, à leur demande et sur justificatif, une attestation d'acquis.</p> <p>Dans les autres cas, cette attestation d'acquis sera délivrée lorsque la contractualisation le prévoit.</p>

### 3. La maîtrise de l'organisation

#### 3.1 L'environnement de la prestation

► **Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L. 6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°29 :</b></p> <p>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 adaptés à la prestation et avec une capacité d'accueil suffisante, équipements adaptés et en nombre suffisant, plateaux techniques, ressources techniques et documentaires, accès facilité à Internet, etc.).</p>

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°30 :</b></p> <p>Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux, etc.).</p> <p><b>Il s'assure en cas d'absence soit de leur remplacement, soit d'une reprogrammation de l'/ des intervention(s).</b></p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°31 :</b></p> <p>Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des <b>méthodes, outils</b>, ressources pédagogiques <b>adaptées (y compris pour la prestation à distance)</b> et permet à celui-ci de se les approprier suivant un rythme établi.</p> <p>Les méthodes, outils, supports et rythmes sont adaptés notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au contexte professionnel du bénéficiaire ;</li> <li>- à ses acquis ;</li> <li>- à ses besoins ;</li> <li>- à sa progression ;</li> <li>- à ses contraintes éventuelles.</li> </ul>

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateurs d'appréciation spécifiques du critère
			✓	<p><b>Indicateur n°32 :</b></p> <p>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.</p>

### 3.2 Les compétences des personnels

► **Critère 12 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°33 :</b></p> <p>Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.</p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°34 :</b></p> <p>Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés adaptées aux prestations qu'il délivre.</p> <p>Le prestataire met en place un plan de développement des compétences pour l'ensemble des personnels. Celui-ci, intègre les besoins identifiés lors des entretiens professionnels et tient compte des évolutions législatives et réglementaires.</p> <p>Il veille à prendre en compte la qualité de vie au travail.</p>

### 3.3 La gestion administrative et financière

► **Critère 13 : La maîtrise de la gestion documentaire**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°35 :</b></p> <p>Le prestataire définit les modalités du suivi administratif et financier de ses prestations avec le client.</p> <p>Il respecte les délais de traitement prévus et veille au recouvrement de ses créances.</p> <p>Après la prestation, il enregistre, classe, puis archive les documents qui concernent la prestation.</p> <p>Les personnels en charge de ce suivi sont identifiés pour le client et le bénéficiaire.</p>

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°36 :</b></p> <p>Le prestataire détermine les documents nécessaires au fonctionnement de son activité, et s'assure que les personnels disposent d'un accès aux documents qui sont utiles à leur activité.</p> <p>Ces documents sont établis, diffusés, mis à jour et archivés selon des dispositions définies.</p> <p>Le prestataire veille à ce que la continuité du service soit assurée et que les accès au système documentaire soient connus de ses équipes et utilisés.</p>

### 3.4 La veille sur les évolutions, le développement de l'offre de service et des partenariats

► **Critère 14 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°37 :</b></p> <p>Le prestataire assure auprès des clients et des bénéficiaires de son territoire la promotion de son offre et de ses activités.</p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°38 :</b></p> <p>Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.</p>

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateur d'appréciation du critère
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°39 :</b></p> <p>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.</p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°40 :</b></p> <p>Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les</p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°41 :</b></p> <p>Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner / former ou orienter les publics en situation de handicap.</p>
✓	✓	✓	✓	<p><b>Indicateur n°42 :</b></p> <p>Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance, ou au portage salarial, il s'assure <b>que l'organisme a minima respecte les critères du référentiel national qualité mentionnés dans l'article R. 6316-1 du Code du travail.</b></p>

Action de formation L. 6313-1 -1°	Bilan de compétences L. 6313-1 -2°	VAE L. 6313-1 -3°	Action de formation par apprentissage L.6313-1-4°	Indicateurs d'appréciation spécifiques du critère
✓			✓	<p><b>Indicateur n°43 :</b></p> <p>Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle.</p>
✓			✓	<p><b>Indicateur n°44 :</b></p> <p>Lorsque les prestations dispensées aux bénéficiaires 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.</p>