







Guide de lecture CERTIFOPAC

Form 701 05 - Guide Certifopac du RNQ

Référentiel de Certification

Selon le guide du référentiel national Qualité mentionné à l'article
L. 6316-3 de Code du travail

Rappel des différents indicateurs à respecter

-  L.6313-1 – 1° OF : Organisme de formation
-  L.6313-1 – 2° CBC : Centre de bilans de compétences
-  L.6313-1 – 3° VAE : Actions permettant de valider les acquis de l'expérience
-  L.6313-1 – 4° CFA : Actions de formation par apprentissage

| | Indicateurs à respecter | | | | Indicateurs à respecter (Si label ou certificat CNEFOP) | | | |
|--|-------------------------|-----------|-----------|-----------|--|----------|-----------|-----------|
| | OF | CBC | VAE | CFA | OF | CBC | VAE | CFA |
| Indicateur n° 1 - Informations du public | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Indicateur n°2 - Indicateurs de résultats | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Indicateur n°3 - Obtention des certifications | OUI | | OUI | OUI | OUI | | OUI | OUI |
| Indicateur n°4 - Analyse du besoin | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°5 - Objectifs de la prestation | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°6 - Mise en œuvre de la prestation | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°7 - Adéquation contenus/exigences | OUI | | | OUI | OUI | | | OUI |
| Indicateur n°8 - Positionnement à l'entrée | OUI | | | OUI | OUI | | | OUI |
| Indicateur n°9 - Condition de déroulement | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°10 - Adaptation de la prestation | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°11 - Atteinte des objectifs | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Indicateur n°12 - Engagement des bénéficiaires | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Indicateur n°13 - Coordination des apprentis | OUI | | | OUI | OUI | | | OUI |
| Indicateur n°14 - Exercice de la citoyenneté | | | | OUI | | | | OUI |
| Indicateur n°15 - Droits à devoirs de l'apprenti | | | | OUI | | | | OUI |
| Indicateur n°16 - Présentation à la certification | OUI | | OUI | OUI | OUI | | OUI | OUI |
| Indicateur n°17 - Moyens humains et techniques | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°18 - Coordination des acteurs | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°19 - Ressources pédagogiques | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°20 - Personnels dédiés | | | | OUI | | | | OUI |
| Indicateur n°21 - Compétences des acteurs | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°22 - Gestion des compétences | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Indicateur n°23 - Veille légale et réglementaire | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°24 - Veille emplois et métiers | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Indicateur n°25 - Veille technologique | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Indicateur n°26 - Public en situation de handicap | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Indicateur n°27 - Sous-traitance/portage salarial | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°28 - Formation Situation de travail | OUI | | | OUI | OUI | | | OUI |
| Indicateur n°29 - Insertion professionnelle | | | | OUI | | | | OUI |
| Indicateur n°30 - Recueil des appréciations | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°31 - Traitement des réclamations | OUI | OUI | OUI | OUI | | | | |
| Indicateur n°32 - Mesures Amélioration continue | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Nb | 28 | 22 | 24 | 32 | 15 | 9 | 11 | 19 |

NB : Les **OUI** en gras représentent les indicateurs qui ne pourront pas faire l'objet de non-conformités mineurs.

Je ne suis pas concerné par les indicateurs suivants si je n'effectue pas :

| De formations certifiantes | De formations en situation de travail (AFEST, Alternance, stage) | De sous-traitance |
|----------------------------|---|-------------------|
| 3, 7 et 16 | 13 et 28 | 27 |

Critère n°1 Information du public

Indicateur n°1 Diffusion de l'information

Indicateur **commun** aux catégories suivantes :

OF



CBC



VAE



CFA



Description de l'indicateur

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.

Éléments de preuve

Tous supports et outils d'information :

- Supports de contractualisation, CGV ;
- Plaquettes, Flyers, programmes de formation ;
- Sites web et réseaux sociaux ;
- Supports de publicité ;
- Salons ;

Pour les Personnes en Situation de Handicap :

- le livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès.

Obligations Spécifiques

- **CBC** : les prérequis n'ont pas à être mentionnés.
- **VAE** : Les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité (c'est-à-dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômes de l'Education Nationale, les modalités de l'étude personnalisée, partie intégrante de la recevabilité, sont communiquées.



Niveau attendu / Objectifs

Donner une information **accessible**, **exhaustive**, **datée** et **actualisée** sur l'intégralité des items mentionnés.



Modes de contrôle

- Echantillonnage des supports de présentation des prestations,
- Vérification de la présence de l'ensemble des informations mentionnées dans l'indicateur dans l'échantillon donné.
- Entretien avec le personnel de l'organisme sur les modalités de diffusion de l'offre de prestation (accessibilité).



Non-conformités éventuelles

Mineure :

- Information partiellement accessible ;
- Absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication ;

Majeure :

- L'information n'est pas accessible ;
- L'information n'est pas exhaustive, ni datée ou actualisée ;
- Absence de plusieurs items et significatifs sur une ou plusieurs actions de l'échantillon sélectionné ;

Critère n°1 Information du public

Indicateur n°2 Indicateurs de résultats

Indicateur **commun** aux catégories suivantes :

OF



CBC



VAE



CFA



Description de l'indicateur

Le prestataire diffuse des **indicateurs de résultats** adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

Éléments de preuve

Tous supports et outils d'informations, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.

- **Exemples d'indicateurs de résultats** : taux de satisfaction des stagiaires, nombre de stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux de rupture des contrats d'apprentissage et professionnalisation), taux d'insertion dans l'emploi.
- **Pour les CFA** : ratio du nombre d'apprentis ayant obtenu la certification sur le nombre d'apprentis présents à l'examen.
- **Pour les CBC** : nombre de bénéficiaires en début et en fin d'accompagnement, taux de réalisation des entretiens de suivi à six mois, nature et nombre d'enquêtes-terrain réalisées par les bénéficiaires pour valider leur projet.
- **Pour la VAE** : nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients.

Obligations Spécifiques

- **CFA** : les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L.6111-8 du Code du Travail. Ils sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et rendus publics. Le CFA informe de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>.
- **Nouveaux entrants** : des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.



Niveau attendu / Objectifs

Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation



Modes de contrôle

- Vérification par échantillonnage de la diffusion des indicateurs de résultats ;
- L'auditeur vérifie les modalités de sélection des indicateurs de résultats ainsi que leur mode de diffusion ;
- Entretien avec le personnel ;



Non-conformités éventuelles

Mineure :

- Information insuffisamment détaillée ;

Majeure :

- Pas d'information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation ;
- Indicateurs non diffusés ;
- Indicateurs non adaptés (ex : % de Satisfaction ≠ % de Certification, erreur/tromperie sur la valeur de l'indicateur) ;
- Non-respect des indicateurs pour un CFA ;

Critère n°1 Information du public

Indicateur n°3 Obtentions des certifications

Indicateur **spécifique** aux catégories suivantes :

OF



VAE



CFA



Description de l'indicateur

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

Éléments de preuve

Tous supports et outils d'information :

- Plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports publicité, salons, supports de contractualisation, taux d'obtention d'une certification pour les formations certifiantes, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobilité.

Obligations Spécifiques

- **Nouveaux entrants** : La communication sur les taux d'obtention des certifications est auditée lors de l'audit de surveillance.



Niveau attendu / Objectifs

Donner au public une information accessible, exhaustive et actualisée.



Modes de contrôle

- Vérification par échantillonnage des informations communiquées accessibles et complètes ;
- Entretien avec le personnel portant sur le mode de diffusion des informations ;



Non-conformités éventuelles

Mineure :

- Information partiellement accessible ;
- Absence ponctuelle et non répétitive de certains items de la communication du prestataire (hors taux d'obtention de la certification) ;

Majeure :

- Information non accessible ; non exhaustive et non actualisée ;
- Absence du taux d'obtention de la certification ;
- Absence de plusieurs items et significatifs sur une ou plusieurs actions de l'échantillon sélectionné ;

Critère n°2

Objectifs & adaptations des prestations

Indicateur n°4
Analyse du besoinIndicateur **commun** aux catégories suivantes :

OF



CBC



VAE



CFA

Description de l'indicateur 

Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

Éléments de preuve 

Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (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) ;

- **Pour la VAE** : contractualisation de l'accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l'échéancier de la mise en œuvre ;
- **NB** : Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de l'analyse du besoin du bénéficiaire, il démontre qu'il en tient compte dans la conception et l'exécution de sa prestation ;

Obligations Spécifiques 

- **Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap** : le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...) ;
- **CBC** : l'outil utilisé dans le cadre de la phase préliminaire (par exemple la grille d'analyse partagée de la situation – APS) doit déboucher sur la coconstruction d'un programme personnalisé avec le bénéficiaire.
- **CFA ou alternance** : le prestataire démontre que cette analyse est prévue en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise.



Niveau attendu / Objectifs

Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.



Modes de contrôle

- Vérification par échantillonnage de l'analyse du besoin ;
- Examen documentaire des supports prévus pour l'enregistrement du besoin ;
- Entretien avec le personnel ;



Non-conformités éventuelles

Majeure :

- Le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure ;
- Le besoin n'est pas analysé ou partiellement analysé ;
- L'analyse du besoin n'est pas cohérente avec la finalité de la prestation ;
- Le besoin n'est pas analysé en lien avec l'entreprise et/ou le(s) financeur(s) concerné(s).

Critère n°2

Objectifs & adaptations des prestations

Indicateur n°5

Objectifs opérationnels et évaluables

Indicateur **commun** aux catégories suivantes :

OF



CBC



VAE



CFA



Description de l'indicateur

Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.

Éléments de preuve

Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation ;

- **Pour la VAE** : fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire, programme de travail avec durées prévues, entretiens avec accompagnateurs.

Obligations Spécifiques

- **CBC** : il existe des outils et grilles utilisés pour co-définir les objectifs en phase préliminaire et des documents de synthèse. Il peut s'agir d'objectifs en lien avec le développement des compétences à s'orienter ;
- **VAE** : l'accompagnement est contractualisé et énonce les engagements respectifs du bénéficiaire et de l'accompagnateur ;
- **CFA ou alternance** : ces objectifs doivent être exprimés en compétences et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées ;



Niveau attendu / Objectifs

Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables.



Modes de contrôle

- Analyse des modalités de conceptions intégrant la définition des objectifs ;
- Vérification par échantillonnage des objectifs définis, de leur opérationnalité et évaluabilité ;



Non-conformités éventuelles

Majeure :

- Le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure :
- Objectifs non définis,
- Objectifs définis mais non opérationnels ou non évaluables.

Critère n°2

Objectifs & adaptations des prestations

Indicateur n°6

Mise en œuvre de la prestation

Indicateur **commun** aux catégories suivantes :

OF



CBC



VAE



CFA



Description de l'indicateur

Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

Éléments de preuve

Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (**blended learning, synchrone ou asynchrone**). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.

🔊 **Pour la VAE et les formations certifiantes** : ateliers collectifs d'explicitation de l'expérience.

Obligations Spécifiques

Il n'y a pas d'obligations spécifiques pour cet indicateur.



Niveau attendu / Objectifs

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



Modes de contrôle

- 🔊 Examen documentaire des contenus et des modalités de mise en œuvre de la prestation échantillonnée ;
- 🔊 S'assurer de l'adaptation des contenus et modalités aux objectifs définis (indicateur 5) et aux besoins des publics bénéficiaires (indicateur 4) ;
- 🔊 Vérification par échantillonnage des données de sortie de conception et de l'enregistrement de la validation de l'adéquation au besoin ;



Non-conformités éventuelles

Majeure :

- 🔊 Le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure :
 - Les contenus et modalités de mise en œuvre de la prestation ne sont pas établis ;
 - Les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation ne sont pas adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires ;

Le document complet avec la liste exhaustive des indicateurs est accessible à nos clients dans votre espace documentaire privé à l'adresse <https://membres.certifopac.fr/>

En route vers Qualiopi !

