

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder					Explications, exemples	
FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation		
1	x	x	x	x	1) Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.	Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente). Pour les PST (livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès). Pour les CBC : tout support appelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement. OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES 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 diplômés de l'éducation nationale, les modalités de l'étude personnalisée, partie intégrante de la recevabilité, est communiquée. CBC : les prérequis n'ont pas à être mentionnés. NCFM, NCFM
2	x	x	x	x	2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.	Tous supports et outils d'information, 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'alternance (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 diplômés les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients. NCFM, NCFM
3		x	x		3) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.	Tous supports et outils d'information : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports publicités, 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 audité lors de l'audit de surveillance. NCFM, NCFM
Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces					Explications, exemples	
FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation		
4	x	x	x	x	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).	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...) CFA ou alternance : le prestataire démontre que cette analyse est prévue en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise. 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. NCFM, NCFM
5	x	x	x	x	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	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 CFA ou alternance : ces objectifs doivent être exprimés en compétences et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées. CBC : il existe des outils et grilles utilisés pour codifier 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. NCFM
6	x	x	x	x	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	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 diplômés, 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. NCFM
7	x			x	7) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.	Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences. NCFM
8	x			x	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quiz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès. NB : S'il n'y a pas de prérequis, cette information est communiquée. Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de la détermination des conditions d'accès et des procédures de positionnement, il démontre qu'il les applique. Le positionnement peut se limiter à la prise en compte des diplômes, certificats ou titres exigés, expérience si le prestataire justifie de leur adaptation. NCFM, NCFM

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil.					Explications, exemples
FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation	
9	x	x	x	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès des personnes en situation de handicap. NB : Les documents peuvent être adressés aux bénéficiaires par mail ou par courrier. Ils peuvent aussi être disponibles sur le site internet ou affichés dans les locaux et les bénéficiaires doivent en être informés. Si les prestations se déroulent en entreprise, le règlement intérieur de l'entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité. OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES CBC : l'obligation d'information sur les engagements déontologiques (respect du consentement, confidentialité, neutralité) est mise en oeuvre.
10	x	x	x	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	Nouveaux entrants Durées et contenus des prestations, entretiens, fonction dédiée (référé pédagogique), séquences d'accompagnements et/ou de médiation. Pour les PSH, liste de structures /personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours. OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES CFA : le prestataire met en oeuvre les dispositions de la loi relative aux obligations des CFA pour l'accompagnement des apprentis (article L. 6231-2). VAE : le prestataire met en oeuvre les phases individuelles et/ou collectives et adapte la durée et les modalités d'accompagnement en fonction du bénéficiaire. CBC : la convention de prestation précise la durée, le coût, le planning prévisionnel, la description des trois étapes du bilan de compétences, la description des moyens, outils, méthodes, modalités pédagogiques et postures utilisés.
11	x	x	x	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	Nouveaux entrants Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en oeuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs. Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification. OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES VAE : dossier de suivi du candidat permettant d'apprécier la progression du bénéficiaire tout au long de la prestation au regard des objectifs. Nouveaux entrants : un processus d'évaluation existe et est formalisé. Sa mise en oeuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.
12	x	x	x	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	Nouveaux entrants Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques. Pour les prestataires délivrant des formations en alternance : contacts/viâtes avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/maîtres d'apprentissage, le cas échéant les familles, modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives : accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les Chambres. OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES CFA : le prestataire apporte en lien avec le Service public de l'Emploi (article L. 6231-2 du Code du travail), un accompagnement afin notamment : * de prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage ; * d'orienter les apprentis ayant interrompu leur formation ou n'ayant pas obtenu leur certification vers des organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation ; * d'aider activement les apprentis dans la recherche d'une autre entreprise si besoin.
	FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs spécifiques d'appréciation
13	x			x	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.
14				x	14) Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
15				x	15) Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.
16	x			x	16) Lorsque le prestataire met en oeuvre 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.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre					Explications, exemples	
FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation		
17	x	x	x	x	17) Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...)	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
18	x	x	x	x	18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...)	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
19	x	x	x	x	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	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. 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 professionnelles, liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP...), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités actives 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. Pour les CBC : espace documentaire ou outils dématérialisés ou plateforme pédagogique numérique, données socio-économiques relatives au projet professionnel, modalités d'appui à l'exploration des hypothèses d'évolution professionnelle (supports, liste de personnes ressources, ateliers). NCM, NCM2
FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs spécifiques d'appréciation		
20				x	20) Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de :					Explications, exemples	
FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation		
21	x	x	x	x	21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ ou externes, adaptées aux prestations.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
22	x	x	x	x	22) Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.					Explications, exemples	
FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation		
23	x	x	x	x	23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
24	x	x	x	x	24) Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
25	x	x	x	x	25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
26	x	x	x	x	26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
27	x	x	x	x	27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs spécifiques d'appréciation		
28	x			x	28) Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
29				x	29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.	Actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (salon d'orientation, visite d'entre-prise, atelier CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'anciens élèves), actions de promotion de la poursuite d'étude, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel. NCM
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties					Explications, exemples	
FP	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation		
30	x	x	x	x	30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
31	x	x	x	x	31) Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION
32	x	x	x	x	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.	NE CONCERNE PAS L'ACTION DE FORMATION