



## Référentiel de Labellisation Qualité Certif'Région\_V7

Mise à jour : en italique et validée par  
Comité de Pilotage du 17/09/2024  
Date d'application : 02/05/2025

# Sommaire

Les partenaires de la démarche _____	3
La gouvernance de la démarche _____	3
Les parties prenantes dans la mise en œuvre de la démarche _____	4
Le contexte règlementaire et les prérequis d'entrée dans la démarche qualité Certif'Région _____	5
Les catégories d'application du label Certif'Région _____	6
Les caractéristiques certifiées _____	7
Guide de lecture des indicateurs spécifiques Certif'Région_V7 _____	16

## Préambule

La Loi « Avenir professionnel » Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 (article 6) engage les prestataires accompagnant le développement des compétences (PAC) à disposer, à compter du 1er janvier 2022 (Ordonnance n°2020-387 du 1er avril 2020), d'une certification nationale qualité identifiable sous la marque « QUALIOPI », et obtenue après un audit de conformité au référentiel national qualité.

Cette certification est identique pour tous les prestataires, avec quelques indicateurs spécifiques, selon le type d'actions : formation, bilan de compétences, accompagnement VAE, apprentissage. Les organismes de formation qui détiennent ce certificat sont déclarés remplir les conditions requises pour être reconnus "de qualité" par les financeurs publics.

La loi prévoit également, que la délivrance de la certification peut être effectuée par une Instance de Labellisation reconnue par France Compétences.

La Région Occitanie est reconnue Instance de Labellisation par France Compétences depuis le 23 décembre 2019. Cette reconnaissance, valable pour une période de trois ans, a été renouvelée par France Compétences le 15 décembre 2022. Depuis le 1er janvier 2022, la Région Occitanie et ses partenaires proposent aux opérateurs de formation un label qualité intitulé Certif'Région.

Ce label qualité est composé de 8 critères reprenant les 7 critères/32 indicateurs Qualiopi et d'1 critère/12 indicateurs Certif'Région. Le label est délivré après un audit de conformité au référentiel Certif'Région.

Le référentiel initial a été validé en date du 13/03/2020, lors du comité plénier, par les partenaires en Région Occitanie, et sous l'appellation "Certif'Région".

L'audit est réalisé par un auditeur indépendant, référencé par la Région et ses partenaires.

# Les partenaires de la démarche

Pour les financeurs de formation, partenaires de la démarche qualité Certif'Région, l'assurance de la qualité de prestations des opérateurs de formation est une priorité.

S'engager dans le partenariat de l'Instance de labellisation Certif'Région, donne aux financeurs de formation les moyens de :

- Participer à une réflexion collective sur la qualité des formations
- Vérifier la qualité des formations qu'ils financent de manière active et constructive
- Développer un outil renouvelé et efficace, le référentiel qualité Certif'Région, pour une montée en compétences des opérateurs et de leurs équipes
- Accompagner les opérateurs de formation vers plus de qualité pour atteindre un niveau de qualité répondant aux besoins des apprenants/bénéficiaires



# La gouvernance de la démarche

## Comité de Pilotage

- Partenaires : France Travail Occitanie, AGEFIPH Occitanie, OPCOMMERCE, Uniformation, ATLAS, Constructys, AFDAS, OCAPIAT, OPCO2i, OPCO Santé, Région Occitanie
- Prestataires habilités pour les audits Certif'Région
- Représentant du Carif-Oref Occitanie

**Mission** : fixe les orientations et actions à mener, donne mandat au comité technique de suivi pour définir et actualise le processus de labellisation et le référentiel Certif'Région.

## Comité de Labellisation

- Partenaires : France Travail Occitanie, AGEFIPH Occitanie, OPCOMMERCE, Uniformation, ATLAS, Constructys, OPCO2i, Région Occitanie
- Prestataires habilités pour les audits Certif'Région : Cidées Conseil et Formation, Maïeutika
- Représentant du Carif-Oref Occitanie

**Mission** : décide de l'attribution ou du rejet de la demande de labellisation par un opérateur de formation.

# Les parties prenantes dans la mise en œuvre de la démarche

## Le Carif-Oref Occitanie



Il est missionné par la Région Occitanie pour l'information, la conception, l'élaboration, la diffusion des ressources Certif'Région. Également chargé d'assurer l'enregistrement des dossiers de candidatures, le [Carif-Oref Occitanie](#) participe aux différentes instances de gouvernance du label telles que Comité instructeur, Comité de Labellisation et Comité de Pilotage.

Enfin, la liste des organismes labellisés Certif'Région est disponible sur la [page Certif'Région](#) du site Carif-Oref Occitanie.

## Les auditeurs habilités Certif'Région

Les audits sont réalisés par un organisme habilité à la suite d'une consultation.

Le(s) cabinet(s) d'audit, Cidées Conseil et formation et Maïeutika, sont habilité(s) pour une durée de 3 ans.

Le principe de la consultation assure une impartialité des audits qualité pour l'Instance de labellisation.

## La plateforme en ligne Certif'Région

Depuis mai 2021, une plateforme en ligne permet la sécurisation des données et le suivi des opérateurs de formation au sein de la démarche qualité Certif'Région.

De la prise d'informations (autodiagnostic, liste des auditeurs pour demande de devis, cycle et process de labellisation) au dépôt de dossier de candidature ; de la notification d'attribution ou de rejet du label au suivi en temps réel du cycle de labellisation, la plateforme en ligne accompagne l'opérateur de formation durant les 3 ans de validité du label qualité.

La plateforme Certif'Région vous permet de suivre l'ensemble du cycle de labellisation : audit initial, audit complémentaire à Qualiopi, audit d'extension, audit de surveillance, audit de renouvellement.

## Le « Collecteur » : la liste nationale des organismes certifiés qualité

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, il est possible d'accéder à la [liste nationale des opérateurs de formation certifiés Qualiopi](#) (décret du 1<sup>er</sup> février 2021). L'inscription sur cette liste est obligatoire et assurée par l'Instance de labellisation après chaque Comité de labellisation Certif'Région. La détention de la certification Qualiopi par un organisme est actualisée sur l'[annuaire des entreprises sur data.gouv.fr](#).

# Le contexte réglementaire et les prérequis d'entrée dans la démarche qualité Certif'Région

Le postulant au label Certif'Région s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation qui s'applique aux prestataires d'actions concourant aux compétences et aux actions qu'ils mettent en œuvre.

La candidature au label Certif'Région est conditionnée au respect de prérequis, notamment le suivi de certaines formations obligatoires liées aux textes de loi ci-dessous :

- > Loi Handicap du 11 février 2005 : [Informations sur l'accès des personnes en situation de handicap](#)
- > Egalité des chances – Egalité d'accès en respectant la [Loi n° 2006 340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes](#)  
[Article D6112 1 du code du travail](#) : Toute personne concourant à la formation professionnelle tout au long de la vie est formée aux règles relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et contribue, dans l'exercice de son activité, à favoriser cette égalité

Le respect de ces prérequis sera validé par la transmission des justificatifs via la plateforme en ligne Certif'Région :

## Formation du référent handicap

L'AGEFIPH Occitanie a retenu le prestataire ACCEIS pour mettre en œuvre cette formation intitulée : «Devenir référent handicap au sein d'un centre de formation (OF, CFA, OFA)».

Toutes les informations nécessaires à l'inscription sont disponibles sur la [page Référents handicap](#).

L'attestation de formation est le justificatif à fournir.

Une attestation d'inscription est acceptée au moment de la candidature, de même qu'un mail de confirmation d'inscription. Le bulletin d'inscription ne sera pas accepté.

A la suite de l'audit de surveillance et en préparation de l'audit de renouvellement, les partenaires du label invitent le référent handicap à participer à un atelier de professionnalisation d'une demi-journée organisé par l'AGEFIPH Occitanie. Cet atelier est fortement recommandé si la formation suivie par le référent auprès de l'AGEFIPH date de plus de 4 ans (selon la date de fin du certificat).

## Formation Égalité professionnelle femmes/hommes

Un membre permanent doit être formé auprès de l'organisme de votre choix.

Une fiche d'informations sur la formation égalité professionnelle femme/homme vous informe sur les exigences des partenaires du label. Elle est disponible en bas de la [page Certif'Région](#).

Pour trouver un organisme de formation proposant cette formation, nous vous invitons à parcourir la [recherche « formation égalité professionnelle »](#) sur le site [meformerenregion.fr](#)

L'attestation de formation est le justificatif à fournir.

Une attestation d'inscription est acceptée au moment de la candidature, de même qu'un mail de confirmation d'inscription. Le bulletin d'inscription ne sera pas accepté.

Le postulant au label Certif'Région doit :

- ✘ Avoir désigné un référent « suivi en entreprise » lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance et/ou périodes de formation en situation de travail
- ✘ Fournir un organigramme permettant la bonne compréhension de son organisation
- ✘ Fournir un extrait kbis (ou RNA) pour justifier d'une activité de formation en Occitanie

# Les catégories d'application du label Certif'Région

Le référentiel s'applique à tous les organismes de formation qui, quelles que soient leur forme juridique, leur domaine de compétences, dispensent des :

- Actions de formation professionnelle continue,
- Actions de bilan de compétences,
- Actions d'accompagnement à la VAE
- Formations en apprentissage

L'organisme candidat, indique lors du dépôt du dossier de candidature, les catégories d'actions qu'il souhaite faire auditer. Le label ne sera valide que sur la(les) catégorie(s) auditée(s).

# Les caractéristiques certifiées

Le référentiel Certif' Région est constitué des 7 critères et 32 indicateurs de Qualiopi, d'1 critère et de 12 indicateurs spécifiques Certif' Région. Chaque critère comprend des indicateurs à respecter.

N°	Critère	Nombre de d'indicateurs Qualiopi	Nombre d'indicateurs Certif' Région	Total indicateurs par critère				
				OF	BdeC	VAE	CFA	
1	Information du public	3	0	3	3	2	3	3
2	Objectifs et adaptation des prestations aux publics	5	2	7	7	5	5	7
3	Adaptation de l'accueil aux publics	8	2	10	8	4	5	10
4	Adaptation des moyens pédagogiques	4	3	7	6	4	4	7
5	Qualification des intervenants	2	0	2	2	2	2	2
6	Environnement professionnel	7	1	8	7	6	6	8
7	Recueil et prise en compte des appréciations	3	0	3	3	3	3	3
8	Pilotage et suivi de la démarche qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec <i>une stratégie RSE/RSO</i>	0	4	4	4	4	4	4
<b>Nombre total d'indicateurs</b>		<b>32</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>44</b>

# CRITÈRE 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
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.
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.
x		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.



## CRITÈRE 2 : L'identification précise des objectifs des prestations et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
x	x	x	x	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
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.
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.
x			x	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
x	x	x	x	A- Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.
x	x	x	x	B- Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.

## CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mise en œuvre

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
x	x	x	x	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
x	x	x	x	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
x	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.
x			x	13) Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court et à long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
			x	14) Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
			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.
x		x	x	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.
x			x	C- Après un processus maîtrisé d'évaluation, le prestataire propose l'attribution d'open badges et/ou a minima une attestation d'acquis de fin de formation.
x			x	D- Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance ou des périodes de formation en situation de travail, un ou plusieurs référent(s) suivi en entreprise est (sont) désigné(s) et missionné(s).

## CRITÈRE 4 : L'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations mise en œuvre

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
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...).
x	x	x	x	18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
x	x	x	x	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
			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.
x	x	x	x	E- Les locaux permettent l'accueil des bénéficiaires dans des bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.
x			x	F- La maintenance et le renouvellement des équipements sont assurés.
x	x	x	x	G- Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire.

## CRITÈRE 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
x	x	x	x	22) Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

## CRITÈRE 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
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.
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.
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.
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.
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.
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.
			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 connaissances.
x	x	x	x	H – La direction de l'opérateur de formation est engagée dans une démarche d'accessibilité de son offre de formation aux personnes en situation de handicap. Elle a nommé un référent handicap, formé par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et actualise ses connaissances régulièrement.

## CRITÈRE 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
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.
x	x	x	x	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

## CRITÈRE 8 : Pilotage et suivi de la démarche qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec *une stratégie RSE/RSO*

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel national qualité
x	x	x	x	I- <i>Un référent qualité et un référent RSE/RSO sont désignés et impliqués dans la démarche d'amélioration continue.</i>
x	x	x	x	J- <i>Une gestion des documents est organisée.</i>
x	x	x	x	K- <i>Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel.</i>
x	x	x	x	L- <i>Le prestataire évalue l'efficacité de sa démarche qualité et s'engage sur la mise en place d'une stratégie RSE/RSO.</i>

# Guide de lecture des indicateurs spécifiques Certif'Région\_V7\*

\*Un guide de lecture, définissant les modalités d'audit de Qualiopi, est [disponible](#) sur le site du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion.



Ce guide de lecture précise les attendus associés aux 12 indicateurs spécifiques du référentiel Certif'Région, lesquels sont complémentaires du Référentiel national Qualiopi. Les 12 indicateurs du référentiel Certif'Région comprennent 9 indicateurs communs aux différentes catégories d'actions formation (OF), bilan de compétence (CBC), validation des acquis de l'expérience (VAE), apprentissage (CFA) et 3 indicateurs spécifiques aux OF et CFA.

OF	CBC	VAE	CFA	Les indicateurs du référentiel Certif'Région
<b>Critère 2 : l'identification précise des objectifs des prestations et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.</b>				
X	X	X	X	A- Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.
X	X	X	X	B- Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.
<b>Critère 3 : l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mise en œuvre</b>				
X			X	C- Après un processus maîtrisé d'évaluation, le prestataire propose l'attribution d'open badges et/ou a minima une attestation d'acquis de fin de formation.
X			X	D- Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance ou des périodes de formation en situation de travail, un ou plusieurs référent(s) suivi en entreprise est (sont) désigné(s) et missionné(s).
<b>Critère 4 : l'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations mise en œuvre</b>				
X	X	X	X	E- Les locaux permettent l'accueil des bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations et sont conformes aux réglementations en vigueur.
X			X	F- La maintenance et le renouvellement des équipements sont assurés.
X	X	X	X	G - Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire.
<b>Critère 6 : l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel</b>				
X	X	X	X	H – La direction de l'opérateur de formation est engagée dans une démarche d'accessibilité de son offre de formation aux personnes en situation de handicap. Elle a nommé un référent handicap, formé par un organisme désigné par AGEFIPH Occitanie et actualise ses connaissances régulièrement.
<b>Critère 7 : le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées</b>				
<b>Critère 8 : Pilotage et suivi de la démarche qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec une stratégie RSE/RSO</b>				
X	X	X	X	I- <i>Un référent qualité et un référent RSE/RSO sont désignés et impliqués dans la démarche d'amélioration continue.</i>
X	X	X	X	J- Une gestion des documents est organisée.
X	X	X	X	K- Le prestataire réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel.
X	X	X	X	L- <i>Le prestataire évalue l'efficacité de sa démarche qualité et s'engage sur la mise en place d'une stratégie RSE/RSO.</i>

## CRITÈRE 2

### L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
A- Le prestataire analyse la faisabilité avant de répondre à une sollicitation de prestation de formation.	Démontrer qu'avant de répondre à un appel d'offre/à projet/commandes d'entreprises, le prestataire s'assure de sa capacité à mettre en œuvre le projet présenté.

#### Exemples d'éléments de preuve

Une personne compétente et/ou qualifiée et/ou spécialisée identifiable par les financeurs ;  
Analyse des moyens humains, matériels.

Les critères de détermination de la faisabilité sont définis et exhaustifs :

- Analyse des compétences nécessaires et disponibles en interne,
- Analyse des équipements et matériels pédagogiques nécessaires et disponibles
- Analyse du partenariat d'entreprise nécessaire et existant en interne,
- Besoin en intervenants extérieurs, de mise en œuvre un partenariat,
- Note d'opportunité, carte de formations, projet d'établissement en cohérence avec le schéma régional...

Un outil formel d'analyse de faisabilité existe

## CRITÈRE 2

### L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

B- Le prestataire construit la réponse selon une méthodologie définie.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer quelle est la méthodologie déployée pour répondre à un appel d'offre/à projet/commandes d'entreprises.

#### Exemples d'éléments de preuve

Procédure pour sécuriser la conception d'une offre de formation.

Contenu de la réponse : reformulation de la demande ; le (ou les) objectif(s) de la prestation ; les contenus ; les modalités d'intervention et de suivi de la prestation ; les modalités de reconnaissance et de validation des acquis en fin de formation ; le profil et les compétences des intervenants ; la description des équipements et supports ; le(s) lieu(x) de déroulement de la prestation ; les modalités et critères d'évaluation de la prestation ; la durée et le calendrier de mise en œuvre ; le tarif et les conditions financières.

### CRITÈRE 3

## L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

#### INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

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

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le prestataire *définit* des modalités d'évaluation des acquis de la prestation en lien avec les objectifs.  
Démontrer que le prestataire met en place des modalités d'évaluation des soft skills (*compétences transversales*), *propose l'évaluation de soft skills aux commanditaires de formation et met en œuvre, le cas échéant.*

#### Exemples d'éléments de preuve

Badge(s) attestant d'une ou plusieurs compétences acquises, et/ou attestation d'acquis de fin de formation mentionnant les objectifs, la durée et la nature de la prestation de formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Portefeuille des compétences acquises pour les formations non certifiantes et non qualifiantes et a minima pour les bénéficiaires en cas d'échec à l'examen ou de validation partielle.

*Trace de la proposition d'évaluation de soft skills auprès des commanditaires*

**Nouvel entrant** : Les exigences attendues sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l'audit de surveillance.

### CRITÈRE 3

#### L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

##### INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)

D- Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance ou des périodes de formation en situation de travail, un ou plusieurs référent(s) suivi en entreprise est (sont) désigné(s) et missionné(s).

##### NIVEAU ATTENDU

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

##### Exemples d'éléments de preuve

Référent désigné, identifié et connu des bénéficiaires, du personnel, des financeurs, de l'entreprise d'accueil

Mission du référent établie et connue des bénéficiaires et de l'entreprise d'accueil

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

## CRITÈRE 4

### L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les locaux du prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur relative à sa catégorie ERP, et qu'ils sont de nature à accueillir les bénéficiaires dans de bonnes conditions de réalisation des prestations.

#### Exemples d'éléments de preuve

Registre Sécurité / Contrôles réglementaires

Affichage des plans de sécurité/ Extincteurs / Eclairage « sortie de secours »

Exercices d'évacuation régulièrement menés et enregistrés

Formation du personnel à la conduite à tenir en cas d'incendie et à la manipulation des moyens de secours, le cas échéant

Avis de la commission de sécurité (sauf ERP5)

Points de vigilance particuliers : Luminosité / Eclairage – Propreté – Confort thermique –

Rapport entre surface et nombre de personnes – volume sonore – Vétusté

**NB :** Si le prestataire loue des locaux, la conformité aux réglementations en vigueur est clairement définie dans le contrat correspondant (contrat de location des salles de formation, preuves de conformité du prestataire...)

#### Glossaire

**ERP :** Etablissement Recevant du Public

Exemple : ERP5R (salles de formation, centre de ressources)

## CRITÈRE 4

### L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

INDICATEUR SPECIFIQUE D'APPRECIATION (OF, CFA)	NIVEAU ATTENDU
F- La maintenance et le renouvellement des équipements sont assurés.	Démontrer que les équipements pédagogiques, plateaux techniques sont entretenus et garantissent la sécurité et un bon fonctionnement pour les bénéficiaires et les personnels.

#### Exemples d'éléments de preuve

Référent pour la maintenance

Plan d'entretien interne des matériels et équipements pédagogiques ou contrat de maintenance avec des prestataires externes

Respect des fréquences d'intervention

Visites de conformité et de maintenance des équipements tracées

**NB** : Si le prestataire loue des plateaux techniques, la sécurité et le bon fonctionnement des équipements est clairement définie dans le contrat correspondant (preuves de l'entretien, des visites de conformité et de maintenance)

## CRITÈRE 4

### L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

G- Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire.

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les équipements de formation à distance proposés par les prestataires garantissent la protection des données personnelles et du droit à l'image et qu'ils sont de nature à accueillir les bénéficiaires et communiquer avec eux dans de bonnes conditions.

#### Exemples d'éléments de preuve

Un délégué à la protection des données est désigné

Un protocole d'accès et droit d'accès aux données est remis aux bénéficiaires. Le protocole comprendra également, un volet permettant de vérifier la conformité d'accès aux multimédias par le bénéficiaire

La durée de stockage et de conservation des données est précisée



## CRITÈRE 6

### L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer qu'une démarche d'accessibilité de son offre de formation aux personnes en situation de handicap est mise en œuvre. Elle comporte :

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

#### Exemples d'éléments de preuve

Attestation de formation du référent handicap, puis attestation d'actualisation (atelier de professionnalisation proposé par RHF Occitanie)

#### Outils mis en place par le référent handicap :

- Document de communication d'informations relatives aux différents dispositifs pour le public en situation de handicap (plaquette, site web, entretien avec le référent handicap...)
- Document de recueil des besoins de la personne en situation de handicap / des partenaires déjà mobilisés ou mobilisables / des solutions et adaptations proposées
- Document de suivi individuel des apprenants en situation de handicap (entretiens individualisés pour le suivi des solutions mises en place en relation avec les partenaires mobilisés, adaptations à réaliser...)
- Document de sensibilisation à l'animation des équipes sur la question du handicap
- Bilan d'activité du référent handicap : bilan quantitatif et qualitatif des parcours adaptés et définition d'un Plan d'amélioration

#### Démarche d'accessibilité de son offre de formation :

- Compte-rendu de réunion du groupe projet accessibilité
- Charte régionale d'accessibilité AGEFIPH signée
- Grille d'auto-évaluation du niveau d'accessibilité des formations complétée
- Plan d'actions annuel coconstruit avec le groupe projet accessibilité

## CRITÈRE 8

### Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec *une stratégie RSE/RSO*

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

*I- Un référent qualité et un référent RSE/RSO sont désignés et impliqués dans la démarche d'amélioration continue.*

#### NIVEAU ATTENDU

*Démontrer l'engagement de la direction dans la mise en œuvre des missions des référents qualité et RSE/RSO.*

#### Exemples d'éléments de preuve

*Référents qualité et RSE/RSO désignés, identifiés et connus du personnel  
Référents positionnés sur l'organigramme*

*Missions et rôles du référent formalisés dans une fiche mission :*

*Pour référent qualité :*

- Suivi de la maîtrise des documents*
- Suivi des audits internes*
- Mise en place, coordination, suivi et animation du plan d'actions*

*Pour référent RSE/RSO :*

- Sensibilisation des équipes aux enjeux de la RSE/RSO*
- Outils de veille RSE/RSO, exploitation et diffusion en interne*
- Animation du comité de pilotage RSE/RSO*
- Coordination, suivi et animation du plan d'actions découlant de la stratégie RSE/RSO validée*

*Ressources allouées aux référents qualité et RSE/RSO :*

- Temps de travail dédié (individuels, collectifs, avec la direction...)*
- Professionnalisation et/ou formation sur les thématiques RSE/RSO*

## CRITÈRE 8

### Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec *une stratégie RSE/RSO*

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION	NIVEAU ATTENDU
J- Une gestion des documents est organisée.	Démontrer qu'un système documentaire est tenu à jour.

#### Exemples d'éléments de preuve

Liste des documents (procédures, enregistrements, instructions...)

Indexation des documents (exemple : GED...)

Communication en interne

Modalités d'accès aux documents définies

## CRITÈRE 8

### Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec *une stratégie RSE/RSO*

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

#### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le prestataire réalise une auto-évaluation des exigences du présent référentiel dans un cadre collectif associant le personnel.

#### Exemples d'éléments de preuve

Auditeurs internes qualifiés  
Programme d'audit interne  
Rapport d'audit interne  
Actions d'amélioration suite aux écarts identifiés

**Nouvel entrant** : Les exigences attendues sont pré-identifiées au moment de l'audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l'audit de surveillance.

## CRITÈRE 8

### Pilotage et suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec *une stratégie RSE/RSO*

#### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

*L- Le prestataire évalue l'efficacité de sa démarche qualité et s'engage sur la mise en place d'une stratégie RSE/RSO.*

#### NIVEAU ATTENDU

*Démontrer que le prestataire dispose d'indicateurs qualité pour mesurer l'efficacité des actions d'amélioration continue mises en œuvre, en identifiant et en intégrant des actions de RSE/RSO.*

#### Exemples d'éléments de preuve

Tableau de bord des indicateurs des prestations délivrées suivi et tenu à jour (indicateurs et objectifs associés) : indicateurs de résultats, indicateurs d'appréciation des parties prenantes...

Animation a minima d'une réunion annuelle d'analyse des tendances des résultats des indicateurs, CR formalisé.

Réflexion sur les actions à entreprendre pour l'amélioration des pratiques et plan d'amélioration défini et suivi : Responsable, délai prévisionnel de mise en place des actions.

*Compte-rendu du travail de réflexion sur les enjeux RSE/RSO et les impacts des activités de l'organisme sur ses parties prenantes : identification du comité de pilotage et du référent RSE/RSO, calendrier de travail incluant diagnostic, actions de sensibilisation et dialogues avec les parties prenantes*

*Document formalisant la stratégie RSE/RSO et priorisant des enjeux et engagements propres à l'organisme en matière de RSE/RSO*

*Plan d'actions intégrant ces engagements et les indicateurs associés.*

*Type d'actions pouvant être engagées par étapes :*

*-Intégration a minima d'une action en faveur de l'égalité professionnelle F/H en direction des apprenants*

*-Intégration et promotion de modules éco-responsables de sensibilisation et/ou de formation (théoriques et/ou de gestes métiers) dans l'offre de services*

*-Réflexion sur l'écoconception de formations*

*Labels ou certifications RSE/RSO : Label LUCIE, ISO 26000, label Engagé RSE, label DD&RS, Ecovadis...*

**Nouvel entrant** : Les exigences attendues sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et leur mise en œuvre sera auditée au moment de l'audit de surveillance.