

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

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

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

EXEMPLES DE PREUVES

Tous supports et outils d'information

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

INDICATEURS ET IMPACTS

Indicateur 1 : Information générale

Indicateur 2 : Information sur les résultats

Indicateur 3 : Information sur les Tx d'obtention



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.

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

INDICATEURS ET IMPACTS

Indicateur 4 : Analyse des besoins

Indicateur 5 : Objectifs opérationnels

Indicateur 6 : Elaboration des contenus

Indicateur 7 : Adéquation des contenus avec la certification professionnelle

Indicateur 8 : Positionnement

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

INDICATEURS ET IMPACTS

Indicateur 9 : Accueil et conditions

Indicateur 10 : Mise en oeuvre de l'action

Indicateur 11 : Evaluation des objectifs opérationnels

Indicateur 12 : Engagement et prévention des abandons

Indicateur 13 : Coordination et progressivité des apprentissages

Indicateur 14 : Accompagnement socioprofessionnel

Indicateur 15 : Droits, devoirs et règles de Santé, Sécurité au travail

Indicateur 16: Conditions de présentation aux examens

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

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

EXEMPLES DE PREUVES

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

INDICATEURS ET IMPACTS

Indicateur 17 : Moyens humains et techniques

Indicateur 18 : Organisation et responsabilités

Indicateur 19 : Ressources pédagogiques

Indicateur 20 : Conseil de perfectionnement, personnel en charge de la mobilité et du handicap

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

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

Disposer de personnes compétentes pour ses activités et la réalisation des prestations. Entretien et développer les compétences des personnels salariés

EXEMPLES DE PREUVES

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

INDICATEURS ET IMPACTS

Indicateur 21 : Détermination et mise à disposition des compétences

Indicateur 22 : Développement des compétences

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

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

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

EXEMPLES DE PREUVES

Veille : légale, marché, métiers, emplois
Ex : www.orientation-pour-tous.fr, www.centre-inffo.fr ...

Modalités de maîtrise des sous-traitants
liste d'entreprises partenaires

INDICATEURS ET IMPACTS

Indicateur 23: Veille légale et réglementaire et application

Indicateur 24 : Veille compétences, des métiers et des emplois et application

Indicateur 25 : Veille innovation et application

Indicateur 26 : Accueil, accompagner ou orientation du handicap

Indicateur 27 : Maîtrise de la sous-traitance/portage

Indicateur 28 : Réseau de partenaires socio-économiques

Indicateur 29 : Insertion professionnelle ou poursuite d'études

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

ESPRIT ET FINALITE DU CRITERE

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

EXEMPLES DE PREUVES

Enquête de satisfaction, questionnaire en ligne, CR d'entretiens...
Description et mise en œuvre des modalités de traitement des réclamations (AR des réclamations et réponses)
Plans d'actions, mise en œuvre d'actions spécifiques

INDICATEURS ET IMPACTS

Indicateur 30 : Appréciations des parties prenantes

Indicateur 31 : Gestion des aléas et traitement des réclamations

Indicateur 32 : Plan d'amélioration