

**Réalisez votre auto évaluation QUALIOPI**

Vous vous engagez dans la démarche de certification QUALIOPI, nous vous proposons de réaliser votre auto évaluation afin de mieux vous préparer à répondre aux exigences du référentiel national qualité.

Pour ce faire, munissez-vous du **Guide de lecture du Référentiel national qualité (dernière version disponible sur notre site internet)**, lisez attentivement chaque indicateur et son attendu, rassemblez vos éléments de preuves et positionnez-vous selon le barème suivant :

1. Vous possédez tous les éléments permettant de justifier la conformité à cet indicateur.
2. Il vous manque certains éléments permettant de justifier la conformité à cet indicateur.
3. Vous ne possédez pas d’éléments permettant de justifier la conformité à cet indicateur.

Nous espérons que cet exercice vous aura été utile.

|  |
| --- |
| **Critère 1 : Les conditions d’information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus** |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **1** | *Vous diffusez une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur vos prestations.**Ces informations sont les prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d’accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d’évaluation, accessibilité aux personnes handicapées*. | Donner une information **accessible,** **exhaustive** (c’est-à-dire sur l’intégralité des items mentionnés) **datée et actualisée.** | Tous supports et outils d’information (plaquette, ré­seaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente). Pour les PSH, livret d’accueil, re­gistre public d’accessibilité, conditions d’accès. |  |  |  |  |
| **2** | *Vous diffusez des indicateurs de résultats adaptés à la nature de vos prestations et du public accueillis.* | Donner une information **chiffrée** sur le **niveau de performance** et d’**accomplissemen**t de la prestation. | Tous supports et outils d’information, rapports d’ac­tivités, bilans, résultats d’enquêtes, indicateurs de performance. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | Exemples d’éléments de preuves possibles | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **3** | ***Spécifique certification RNCP :******Cet indicateur ne vous concerne que si vous mettez en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle :****Vous informez 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*. | Donner au public une **information accessible, exhaustive et actualisée.**  | 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. |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **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** |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **4** | *Vous analysez le besoin de vos bénéficiaires en lien avec l’entreprise et/ou le financeur concerné(s)* | Démontrer **comment le besoin** du bénéficiaire **est analysé** en fonction de **la finalité** de la prestation.  | Tous supports 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). |  |  |  |  |
| **5** | *Vous définissez les objectifs opérationnels et évaluables de vos prestations.* | Démontrer que les **objectifs** sont **opérationnels et évaluables.**  | Tous supports et outils d’analyse, existence d’indica­teurs de suivi et de résultats, supports de contrac­tualisation. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **6** | *Vous établissez les contenus et les modalités de mise en œuvre de vos prestations, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.* | Démontrer que les **contenus** et **modalités de mise en œuvre** des prestations sont **adaptés** aux **objectifs définis** en fonction des 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 diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier. |  |  |  |  |
| **7** | ***Spécifique certification RNCP :******Cet indicateur ne vous concerne que si vous mettez en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle :****Vous vous assurez de l’adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.* | Démontrer **l’adéquation du contenu** aux **compétences ciblées** et aux **épreuves d’évaluation** de la certification.  | Tableau croisé du contenu de la formation et du ré­férentiel de compétences. |  |  |  |  |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **8** | ***Cet indicateur concerne uniquement les catégories d’actions de formation et d’apprentissage :****Vous déterminez les procédures de positionnement et d’évaluation des acquis à l’entrée de vos prestations.* | Démontrer **la mise en œuvre** des **procédures** de **positionnement** et **d’évaluation** des acquis à l’entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations. | Diagnostic préalable, entretien, évaluation des ac­quis à l’entrée (quizz, 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. |  |  |  |  |
| **Critère 3 : L’adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d’accueil, d’accompagnement, de suivi et d’évaluation mises en œuvre** |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **9** | *Vous informez les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de vos prestations* | Les **modalités d’accueil** et les **conditions de déroulement** de la prestation sont **formalisées et diffusées.**  | 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. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **10** | *Vous mettez en œuvre et adaptez vos prestations, l’accompagnement et le suivi de vos bénéficiaires* | La prestation est **adaptée** aux situations et **profils des bénéficiaires** : **contenus** (outils et méthodes), **accompagnement**, **suivi** (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).  | Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (ré­férent pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d’accompagnements et/ou de médiation. Pour les PSH, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d’aider à aménager les parcours. |  |  |  |  |
| **11** | *Vous évaluez l’atteinte par vos bénéficiaires des objectifs de vos prestations* | Démontrer qu’un **processus d’évaluation** existe, est **formalisé** et **mis en œuvre**. 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. |  |  |  |  |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **12** | *Vous décrivez et mettez en œuvre les mesures pour favoriser l’engagement de vos bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.* | Démontrer que des **mesures formalisées existent** et sont **mises en œuvre.**  | 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. |  |  |  |  |
| **13** | ***Cet indicateur concerne uniquement les catégories d’actions de formation et d’apprentissage :****Pour les formations en* ***alternance****, en lien avec l’entreprise, vous anticipez avec l’apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assurez la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.* | Démontrer qu’un **processus formalisé** d’articulation des apprentissages en centre et en entreprise est **mis en œuvre.**  | Tout outil de liaison entre l’entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dia­logue entre prestataire et tuteurs pour l’adaptation, plannings, comptes rendus d’entretien ou de visite d’entreprise, tableau de bord dématérialisé. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **14** | ***Cet indicateur concerne uniquement l’apprentissage :****Vous mettez en œuvre un accompagnement socio-professionnelle, éducatif et relatif à l’exercice de la citoyenneté.* | Démontrer que l’accompagnement de l’apprenant est **formalisé et mis en œuvre** par la mise en place de projets spécifiques.  | Mise en place de projets spécifiques d’activités spor­tives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l’exercice de la citoyenneté, dispositifs d’aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d’accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat). |  |  |  |  |
| **15** | ***Cet indicateur concerne uniquement l’apprentissage :****Vous informez 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.* | Démontrer que les apprentis sont **informés** des droits et devoirs des salariés /apprentis et sur les règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel. | Règlement intérieur, supports d’informations, supports de contractualisation, compte-rendu de réunions d’informations collectives, livret d’accueil. |  |  |  |  |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **16** | ***Spécifique certification RNCP :******Cet indicateur concerne uniquement les catégories actions de formation, l’apprentissage et la VAE et si vous mettez en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle :****Lorsque vous mettez en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, vous vous assurez que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l’autorité de certification.* | Démontrer le respect des **exigences formelles** de **l’autorité de certification** lorsqu’il présente des candidats à la **certification** qu’il propose. | Procès-verbal des sessions d’examen, livret d’évalua­tions réalisées en cours de formation, attestations de réussite ou de suivi à des formations réglementaires obligatoires pour obtenir la certification visée. |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Critère 4 : L’adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement aux prestations mises en œuvre** |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **17** | *Vous mettez à disposition ou vous vous assurez de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d’un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques…).* | Démontrer que les **locaux**, les **équipements**, les **moyens humains** sont en **adéquation** avec la ou les prestation(s) | Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l’accueil du public, Document unique d’évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paperboard, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d’in­tervention, espace documentaire, plateforme péda­gogique), CV, supports méthodologiques, conven­tion de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **18** | *Vous mobilisez et coordonnez les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux…).* | Démontrer **l’existence** d’une **coordination des fonctions** nécessaires à la prestation.  | Organigramme fonctionnel avec les champs d’inter­vention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs, contrats de tra­vail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **19** | *Vous mettez à disposition de vos bénéficiaires des ressources pédagogiques et vous permettez 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 activées 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 PSH, modalités d’accès ou supports spéci­fiques et capitalisation des aménagements mis en œuvre. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **20** | ***Cet indicateur concerne uniquement l’apprentissage :****Vous disposez d’un personnel dédié à l’appui à la mobilité nationale et internationale, d’un référent handicap et d’un conseil de perfectionnement.* | Le prestataire présente : - la liste des membres du **conseil de perfectionnement**, le dernier compte-rendu et/ou procès-verbal ; - la liste des personnes **dédiées à la mobilité** (nationale et internationale) ; - le nom et le contact du **référent handicap**.  | Nom et qualité des membres du conseil de perfectionnement (dernier compte-rendu et/ou pro­cès-verbal, preuve de constitution en cours du conseil de perfectionnement pour le nouveau CFA) ; • nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) ; • nom du référent handicap. |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations** |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **21** | *Vous déterminez, mobilisez et évaluez les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées à vos prestations.* | Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été **définies en amont** et sont **adaptées** aux prestations. La maîtrise de ces compétences fait par ailleurs l’objet d’une **évaluation** par le prestataire.  | Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalité d’intégration des person­nels, entretiens professionnels, curriculum vitae des formateurs, formations initiales et continues des for­mateurs, sensibilisation des personnels à l’accueil du public en situation de handicap, processus d’accueil des nouveaux professionnels, échanges de pratiques, plan de développement des compétences, pluridis­ciplinarité des intervenants (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources). |  |  |  |  |
| **22** | *Vous entretenez et développez les compétences de vos salariés, adaptées à vos prestations.* | Démontrer **l’existence d’un plan de développement** des compétences pour **l’ensemble de son personnel.**  | Mobilisation de différents leviers de formation/pro­fessionnalisation, qualification des personnels, re­cherche-action, plan de développement des com­pétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d’analyse et d’échange de pratiques, diffusion de documents d’information sur les possibi­lités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.). |  |  |  |  |
| **Critère 6 : L’inscription et l’investissement du prestataire dans son environnement professionnel** |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **23** | *Vous réalisez une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et vous en exploitez les enseignements.* | Démontrer **la mise en place** d’une veille légale et réglementaire et son **exploitation**.  | Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, ac­tualisation des supports d’information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, veille ré­glementaire en matière de handicap. |  |  |  |  |
| **24** | *Vous réalisez une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans vos secteurs d’intervention et vous en exploitez les enseignements.* | Démontrer **la mise en place** d’une veille sur les thèmes de l’indicateur et **son impact** éventuel sur les prestations. | Veille économique et documents y afférents, parti­cipations à des conférences, colloques, salon, adhé­sion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées. |  |  |  |  |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **25** | *Vous réalisez une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de vos prestations et vous en exploitez les enseignements.* | Démontrer la **mise en place** d’une veille sur les thèmes de l’indicateur et son **impact éventuel** sur les prestations.  | Veille économique et documents y afférents, partici­pations à des conférences, colloques, salons, groupes de réflexions et d’analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, fo­rums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au person­nel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées. Pour les organismes qui accueillent des personnes en situation de handicap, participation à des conférences thématiques, col­loques, salons, groupes de réflexions et d’analyse de pratiques en matière d’innovations pédagogiques et technologiques pour le public visé. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **26** | *Vous mobilisez les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.* | Démontrer la **mise en place** d’un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, **mobilisable** par les personnels et dans le cas d’accueil de personnes **en situation de handicap**, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre. | Liste des partenaires du territoire susceptibles d’ai­der le prestataire dans la prise en compte des PSH, dont les partenaires spécialisés intervenants pour le compte de l’**Agefiph** et du **Fiphfp.** Participation aux instances et manifestation des par­tenaires, compte-rendu de rencontres. Compétences et connaissances du référent handicap. |  |  |  |  |
| **27** | *Lorsque vous faites appel à la sous-traitance ou au portage salarial, vous vous assurez du respect de la conformité au présent référentiel.* | Démontrer les **dispositions** **mises en place** pour **vérifier** le **respect de la conformité** au présent **référentiel** par le sous-traitant ou le salarié porté.  | Contrats de prestations de service, tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélec­tion et de pilotage des sous-traitants (process de sélec­tion, justificatifs présentés par les sous-traitants et les salariés portés, animation qualité dédiée, charte). |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **28** | ***Cet indicateur concerne uniquement les catégories d’actions de formation et d’apprentissage comprenant des périodes de formation en situation de travail (contrat professionnalisation, contrat d’apprentissage) :****Lorsque vos prestations dispensées à vos bénéficiaires comprennent des périodes de formation en situation de travail, vous mobilisez votre réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l’ingénierie de formation et favoriser l’accueil en entreprise.* | Démontrer **l’existence d’un réseau** de partenaires socio-économiques mobilisé **tout au long de la prestation.** | Comités de pilotage, comptes rendus de réunions, liste des entreprises partenaires, conventions de par­tenariats, contacts réseau SPE, livret alternance, infor­mations sur les partenariats. |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **29** | ***Cet indicateur concerne uniquement l’apprentissage :****Vous développez 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.* | Démontrer **l’existence d’actions** qui concourent à **l’insertion professionnelle** ou **la poursuite d’études.**  | Actions visant à favoriser l’insertion professionnelle des apprenants (salon d’orientation, visite d’entre­prise, 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. |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées** |
| **Indicateurs** | **Niveau attendu** | **Exemples d’éléments de preuves possibles** | **Votre niveau de préparation** | **Ce que vous avez prévu de présenter à l’auditeur** |
| **1** | **2** | **3** |
| **30** | *Vous recueillez les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.* | Démontrer **la mise en place** d’un système de collecte des appréciations **à une fréquence pertinente,** incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression. | Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-ren­du d’entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, ana­lyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes. |  |  |  |  |
| **31** | *Vous mettez 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.* | Démontrer **la mise en place** de modalités de traitement **des aléas, difficultés et réclamations.** | Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les sta­giaires, système de médiation. |  |  |  |  |
| **32** | *Vous mettez en œuvre des mesures d’amélioration à partir de l’analyse des appréciations et des réclamations* | Démontrer **la mise en place** d’une démarche **d’amélioration continue.**  | Identification et réflexion sur les causes d’abandon ou les motifs d’insatisfaction, plans d’actions d’amé­lioration, mise en œuvre d’actions spécifiques. |  |  |  |  |