La Charte pour la qualité de la formation professionnelle en région Occitanie

Référentiel pour le label qualité de la formation professionnelle en région Occitanie

L'ENGAGEMENT QUALITÉ

FORMATEUR INDÉPENDANT

Formateur Indépendant

Certif'Région "Formateur Indépendant" 2019

Sommaire

PREAMBULE 4
Les profils possibles du « formateur indépendant » **4**

LES PARTENAIRES DE LA DEMARCHE 5
Liste des Parties intéressées **5**

MODALITES DE REVISION DU REFERENTIEL 6

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU REFERENTIEL CERTIF'REGION "FORMATEUR INDEPENDANT" 7

DOMAINE D'APPLICATION DU LABEL CERTIF'REGION « FORMATEUR INDEPENDANT » 7
Prérequis **7**

LES ETAPES DU PROCESSUS DE CERTIFICATION 8
Processus d'information et de demande du label Certif'Région "Formateur Indépendant" **8**
Processus général de délivrance du label Certif'Région "Formateur Indépendant" **9**
Le contexte réglementaire **10**
Les bonnes pratiques attendues dans la démarche Certif'Région "Formateur Indépendant" **11**
Les caractéristiques certifiées **11**

REFERENTIEL DES ORGANISMES DE FORMATION 12
La stratégie et le pilotage de la qualité **13**
Management, suivi de la qualité et gestion documentaire 13
Les ressources humaines **14**
Professionnalisation 14
Relations avec d'autres prestataires 14
Fonctions d'accueil des apprenants 15
Référent handicap 16
L'organisation matérielle **17**

Locaux 17
Equipements 18
L'environnement socio-économique 19
Connaissance des dispositifs de la formation professionnelle continue 19
Connaissance du milieu socioéconomique 20
Détermination des coûts 20
Analyse et réponses aux attentes et besoins de formation 21
La mise en œuvre des actions de formation 22
Adéquation entre les contenus OP.COs et les objectifs de la formation 22
Positionnement 23
Modularisation 23
Parcours individualisé 24
Evaluation des connaissances acquises en formation 25
Evaluation de l'action de formation mise en œuvre 25

PROTOCOLE D'AUDIT 27
Dispositions contractuelles entre le prestataire de formation et l'Organisme de Certification 27
L'auditeur 27
Préparation de l'audit 27
Déroulement de l'audit 27
Notation des exigences 28
Rapport d'audit 28
Décision d'attribution du label Certif'Région "Formateur Indépendant" 30
Décision de retrait du label Certif'Région "Formateur Indépendant" 30
Support de communication 30

PREAMBULE

La qualité en formation est un des objectifs de la réforme de la formation professionnelle de 2014, confirmée par le décret qualité du 30 juin 2015 et le Projet de loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel de 2018…

Le label **Certif'Région "Formateur Indépendant"** est inscrit depuis 4 octobre 2016, pour trois années, sur la liste du CNEFOP.
Cela signifie que conformément à la règlementation (Article R6316-2) les organismes de formation qui détiennent ce label remplissent les conditions requises pour être reconnus "de qualité" par les financeurs publics.

Les profils possibles du « formateur indépendant »

Le Formateur indépendant est désigné « prestataire de formation » dans la suite du document.

PROFIL 1	PROFIL 2	PROFIL 3	PROFIL 4
Le prestataire de formation est un formateur indépendant qui assure le suivi administratif. Il anime seul les sessions de formation inter ou intra entreprise.	Le prestataire de formation est un formateur indépendant qui assure le suivi administratif. Il anime lui-même les sessions de formation inter ou intra entreprise ou fait appel à des intervenants extérieurs ou des sous-traitants.	Le prestataire de formation est un formateur indépendant qui dispose d'un salarié pour le suivi administratif des formations. Il anime lui-même les sessions de formation inter ou intra entreprise ou fait appel à des intervenants extérieurs ou des sous-traitants.	Le prestataire de formation est constitué de plusieurs associés non-salariés et/ou d'un salarié pour le suivi administratif. Les associés animent les sessions de formation inter ou intra entreprise ou font appel à des intervenants extérieurs ou des sous-traitants.

LES PARTENAIRES DE LA DEMARCHE

Le présent référentiel a été élaboré par les vingt partenaires de la Charte Qualité en Région Occitanie reconnue par le CNEFOP sous l'appellation Certif'Région "Formateur Indépendant". Les critères présentés sont issus de négociations, collaborations et ententes sur leur définition et les attentes afférentes.

Liste des Parties intéressées

- **ACTALIANS** - Professions libérales et hospitalisation privée
- **AFDAS -** Spectacle vivant, cinéma, audiovisuel, publicité, loisirs, presse écrite et de l'édition
- **AGEFIPH Occitanie**
- **AGEFOS PME Occitanie -** Interprofessionnel et interbranches
- **CONSTRUCTYS Occitanie** Bâtiment et des travaux publics
- **DIRECCTE Occitanie**
- **FAFIEC** Métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil, des études et métiers de l'évènement
- **FAFIH** Salariés du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs
- **FAFSEA** – Salariés des exploitations et entreprises agricoles
- **FONGECIF Occitanie** – Interprofessionnel : congé individuel de formation
- **FORCO** – Commerce et distribution
- **INTERGROS** Commerce interentreprises (commerces de gros) et du commerce international
- **OPCA Transports et Services** - Transports marchandises, transports voyageurs, transports urbains, transports sanitaires, transports maritimes et fluviaux, ports et manutention, des agences de voyages et de tourisme, propreté
- **OPCAIM** Industries de la Métallurgie
- **OPCALIA Occitanie** Interprofessionnel et interbranches
- **OPCALIM** – Industries alimentaires, coopératives agricoles et alimentation en détail
- **Pôle emploi Occitanie**
- **Région Occitanie, *La Région Occitanie pilote l'action.***
- **UNIFAF –** Sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif
- **UNIFORMATION** - Economie sociale, Habitat social, Protection sociale

Les **vingt partenaires** sont **solidaires** des décisions d'octroi du label Certif'Région "Formateur Indépendant" aux prestataires de formation qui en font la demande. La Région Occitanie pilote le dispositif.

La démarche est accompagnée pour l'information, la conception, l'élaboration, la diffusion des ressources et l'enregistrement des candidatures par le **Carif-Oref Occitanie.**

Les audits sont réalisés par **l'Organisme de Certification CIDEES** Le Crysval BP 15317 Alixan 26958 VALENCE CEDEX 9 – Séverine Ourgaud, Responsable du programme de certification.

MODALITES DE REVISION DU REFERENTIEL

Le référentiel est révisé chaque année afin de rester objectif et prendre en compte les observations des acteurs de terrain.
En fonction des retours effectués par les différents acteurs de la démarche : partenaires, l'Organisme de Certification, le Carif-Oref Occitanie, des précisions peuvent être apportées aux critères et aux preuves attendues.
Cette révision est réalisée dans le cadre **du comité technique**. La participation des Partenaires de la Charte Qualité en Région Occitanie est libre. Sont obligatoirement présents : le représentant de la région Occitanie, le Carif Oref Occitanie et l'Organisme de Certification.

Les révisions ou aménagements de procédures décidées sont validées dans le cadre **du comité de pilotage.** Il s'agit d'un comité plénier réunissant l'ensemble des partenaires, le Carif Oref et l'Organisme de Certification. Le comité de pilotage statue sur l'ensemble des évolutions du référentiel et décide de la forme précise et de la date d´effet des dites modifications.

Après la décision sur les exigences modifiées du référentiel, un historique des modifications du référentiel est mentionné dans le référentiel lui-même. Le référentiel actualisé est publié via le site Internet du Carif Oref Occitanie. Les organismes de formation sont également avisés par le biais des informations collectives proposées par le Carif Oref Occitanie.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU REFERENTIEL CERTIF'REGION "FORMATEUR INDEPENDANT"

La dernière actualisation, réalisée en mars 2018, est applicable pour l'obtention du label Certif'Région "Formateur Indépendant" 2019. Elle prend en compte quatre modifications majeures :

- ✓ Repositionnement de 3 critères initialement dans le chapitre Stratégie et Pilotage de la qualité dans le chapitre Environnement socio-économique.
- ✓ Ajout d'un critère « Désignation d'un **Référent handicap** » agréé par l'AGEFIPH.
- ✓ Intégration d'exemples de preuves "Accessibilité à tout pour tous" obligatoires pour l'obtention du label Certif Région 2019 et repérés par ⓘ.
- ✓ Rajout d'un critère dans le chapitre Environnement socio-économique.

DOMAINE D'APPLICATION DU LABEL CERTIF'REGION « Formateur Indépendant »

Le référentiel s'applique à tous les organismes de formation qui dispensent des activités de formation professionnelle continue, quels que soit leur forme juridique, leur domaine de compétences.

Si vous êtes un indépendant, c'est le référentiel Certif'Région "Formateur Indépendant" 2019 qui s'applique.

Prérequis

Le postulant au label Certif'Région "Formateur Indépendant" doit :

- Avoir **plus d'un an d'activité**.
- Réaliser au moins **50 % de l'activité de formation en région Occitanie**
- Avoir un **chiffre d'affaires d'au moins 50 000 €**
- Si votre activité principale relève du bilan de compétences, du conseil, du coaching ou de la formation professionnelle initiale, ne vous engagez pas dans la démarche.

L'ensemble des points ci-dessus constitue le dossier de recevabilité qui sera pris en compte au moment de la candidature.
L'absence d'un de ces éléments constatés au moment de l'audit ou lors du Commission de Labellisation entraîne le refus du label Certif'Région "Formateur Indépendant"

Renouvellement du label Certif'Région "Formateur Indépendant".
Pour le postulant au renouvellement, la démarche et les prérequis sont identiques à celle de la première demande. L'audit sera réalisé sur le référentiel actualisé de l'année du renouvellement.

LES ETAPES DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Processus d'information et de demande du label Certif'Région "Formateur Indépendant"

Retrouvez l'ensemble des informations concernant ces étapes sur le site du Carif Oref Occitanie

1 * Prendre connaissance des éléments de la démarche qualité Certif'Région en Occitanie

- Ressources sur le Site du Carif Oref Occitanie
- Informations collectives proposées par le Carif Oref Occitanie

2* Vérifier les prérequis avant de déposer le dossier de candidature

- consulter le site du Carif Oref Occitanie

3 * Prendre connaissance des référentiels et vérifier la version en cours

- Téléchargeables sur le site du Carif Oref Occitanie

4 * Réaliser l'autodiagnostic de l'organisme :

↳ effectuer un mini audit de l'établissement de formation,

↳ vérifier la conformité avec un des référentiels

5 * Constituer la documentation de l'organisme de formation en vue de l'audit

6 * Remplir le dossier de candidature

- Respecter les délais de remise des documents à l'auditeur
- Veiller à la faisabilité de l'audit

Processus général de délivrance du label Certif'Région "Formateur Indépendant"

Etude des dossiers de candidature par les partenaires : validation de la candidature et mandat à l'organisme de certification pour l'audit

Audit : visite sur site de l'organisme de certification

L'organisme de certification ne se déplace que lorsque l'établissement de formation est prêt pour un audit de conformité avec le référentiel

Instruction des audits : un Commission de labellisation (réunie 3 ou 4 fois par an) instruit l'avis de l'organisme certificateur et décide de l'attribution du label Certif'Région "Formateur Indépendant"

Courrier de notification, certificat et charte d'utilisation du logo communiqués par la Région Occitanie

Le label Certif Région "Formateur Indépendant" est attribué pour 3 années civiles.

Le contexte réglementaire

La conformité avec la règlementation en vigueur est requise pour l'entrée dans la démarche de La *Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Occitanie*

Le postulant au label Certif'Région "Formateur Indépendant" s'engage à respecter :
- l'ensemble de la règlementation **s'applique** aux prestataires de formation et aux actions de formation qu'ils mettent en œuvre notamment en respectant :

- Décret n° 2015 790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue
- Bilan OP.CO et Financier : formulaire, notice et mode d'emploi
- Circulaire DGEFP n° 2011-01 du 6 janvier 2011 relative à la déclaration d'activité des prestataires de formation.
- Circulaire DGEFP n° 2011-26 du 15 novembre 2011 relative aux textes modifiant les droits et obligations des dispensateurs de formation et adaptant le contrôle
- LOI n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie
- LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale
- LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel »

- Convention collective nationale des organismes de formation

Indispensable et téléchargeable sur le site de la DIRECCTE Occitanie, opérateur du contrôle en formation professionnelle continue
Guide pratique à l'usage des prestataires de formation professionnelle continue – DIRECCTE
Dernière mise à jour Janvier 2018

- Égalité des chances - Égalité d'accès notamment en respectant :
- Loi no 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.*

- Loi handicap du 11 février 2005 : Informations sur l'accès des personnes en situation de handicap

Les bonnes pratiques attendues dans la démarche Certif'Région "Formateur Indépendant"

Les partenaires attendent des prestataires de formation qu'ils se forment à l'égalité professionnelle et soient sensibilisés à l'accueil en formation des personnes en situation de handicap

- Le prestataire de formation **doit avoir formé, à minima, une personne à l'égalité professionnelle** : voir la liste proposée d'organismes (cette liste n'est pas exhaustive, vous pouvez contacter d'autres organismes de formation proposant une prestation équivalente)
- L'établissement doit désigner et former un « **Référent handicap** » auprès de l'organisme agréé par l'AGEFIPH.
- Prendre contact avec l'AGEFIPH Occitanie : occitanie@agefiph.asso.fr

Les caractéristiques certifiées

Le référentiel Certif'Région "Formateur Indépendant" est constitué de 5 chapitres. Chaque chapitre comprend des critères à respecter.

N°	Chapitre	Nombre de critères associés à respecter
1	Stratégie et pilotage de la qualité	2
2	Gestion des Ressource Humaines	6 dont - 2 concernés par ⓘ "Accessibilité à tout pour tous"
3	L'organisation matérielle	8
4	L'environnement socio-économique	10 dont 1 concerné par ⓘ "Accessibilité à tout pour tous"
5	La mise en œuvre des actions de formation	13 dont 1 concerné par ⓘ "Accessibilité à tout pour tous"

Référentiel des organismes de formation

Les cinq chapitres sont construits sur le modèle suivant :

La Stratégie et Le pilotage de la qualité → Titre du chapitre

L'établissement de formation assure le pilotage et le suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie.
Les financeurs attendent de l'établissement de formation que le pilotage de la démarche Qualité soit structuré pour suivre et mesurer l'efficacité de la formation → Objectifs attendu par les financeurs

Management, suivi de la qualité et gestion documentaire → Sous chapitre

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'organisme de certification (l'auditeur)
Désignation d'un référent Qualité	• Référent qualité désigné, identifié et connu du personnel • Missions et rôles du référent pour : o Suivi de la maîtrise des documents, o Coordination, suivi animation du plan de progrès, des actions d'amélioration o Suivi des audits internes

→ Description des critères et preuves attendues de la conformité

La stratégie et le pilotage de la qualité

Le prestataire de formation assure un pilotage et un suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie.

Les financeurs attendent du prestataire de formation que le pilotage de la démarche qualité soit structuré pour suivre et mesurer l'efficacité de la formation. Le prestataire de formation est le référent qualité.

Management, suivi de la qualité et gestion documentaire

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation assure un suivi et une analyse de l'efficacité de la démarche mise en œuvre	• Tableau de bord des indicateurs suivis • Logique d'analyse des résultats, de revue systématique des actions de formation • Réflexion sur les actions à entreprendre pour l'amélioration des pratiques • Actions d'amélioration suite aux écarts identifiés
Une gestion des documents est organisée	• Liste des documents (procédures, enregistrements, instructions…) • Indexation des documents (exemple : GED…) • Modalités d'accès aux documents définies

Les ressources humaines

Le prestataire de formation mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu. Le prestataire de formation assurant des formations intra ou inter entreprise, il est le référent administratif et OP.CO.

Les financeurs attendent du prestataire de formation que les compétences mobilisées soient gérées de manière formelle et démontrable.

Professionnalisation

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation identifie ses spécialisations et/ou ses compétences OP.COs ainsi que celles des intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant	• Liste des compétences du prestataire de formation (s'il anime des sessions de formation) • Existence d'un réseau d'experts, d'intervenants extérieurs et/ou de sous-traitants mobilisables • Liste établie des intervenants extérieurs et/ou sous-traitants et leurs domaines d'intervention • Le prestataire de formation vérifie les compétences des intervenants extérieurs et/ou sous-traitants et leur adéquation avec le champ d'intervention : supports détaillant l'expérience, les qualités professionnelles et/ou OP.COs, CV,
Le prestataire de formation prévoit les modalités et moyens pour assurer l'actualisation des compétences	• Si le prestataire de formation a des salariés sur la partie administrative : plan de formation : quelles actions, quelle stratégie… • Les dispositifs individuels ou collectifs auxquels le prestataire de formation fait appel pour actualiser ses compétences (échanges de pratiques, colloques, séminaires, connaissance des nouvelles réglementations, publications spécialisées et autres…)

Relations avec d'autres prestataires

Si le prestataire de formation fait appel à des intervenants extérieurs, une évaluation de la prestation est conduite par le prestataire de formation et les résultats de cette évaluation sont communiqués aux intéressés.	• Procédure de sélection et de recrutement des intervenants extérieurs • Outils d'évaluation des intervenants extérieurs : entretien sur les compétences OP.COs – retour des évaluations de la satisfaction des apprenants – bilan de l'action de formation

Si l'action de formation est réalisée avec d'autres organismes de formation, la coordination de l'action de formation est établie et garantie.	• Procédure de référencement et de sélection des organismes sous-traitants • Conventions de partenariat ou de sous-traitance avec d'autres organismes de formation • Réunions de régulation avec les sous-traitants et comptes rendus • Evaluation finale en commun des sous-traitants et plan d'amélioration pour les prochaines actions

Fonctions d'accueil des apprenants

Les financeurs attendent que la fonction d'accueil des apprenants soit organisée dès l'entrée en formation.
Le prestataire de formation assure la mission de référent administratif et OP.CO de la formation.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
L'accueil des apprenants est organisé au démarrage de la Formation	Modalités d'organisation de l'accueil par le prestataire de formation, par les intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant : • Informations fournies (rappel de l'objectif de la formation) • Tour de table des attendus de la formation par les apprenants • Horaires de la formation/pauses…. • Logistique (possibilités d'hébergement/restauration, accès pour les formations inter…) **Modalités de communication** des informations relatives aux différents dispositifs pour le public en situation de handicap (plaquette, site web, entretien avec le référent handicap…)

Référent handicap

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'organisme de certification CIDEES
Désignation d'un « **Référent handicap** » agréé par l'AGEFIPH	• Le prestataire de formation est le référent handicap • Il **est formé par un organisme de formation agréé par l'Agefiph et bénéficie de l'animation du réseau des référents handicap mise en place par l'Agefiph.** • Le Référent est identifié et connu des apprenants, des financeurs et (si nécessaire) de l'entreprise d'accueil, • Les missions du **référent handicap**, garantissent la qualité d'accueil, de suivi et de formation des apprenants en situation de handicap. (!) Interface avec l'équipe OP.CO, le cas échéant dans un cadre formalisé et systématique, et destinataire de toutes les informations utiles sur les modalités d'accueil et d'intégration du public en situation de handicap aux différentes étapes de la formation. Le référent handicap est en lien avec les partenaires externes : utilisation d'outils communs avec les prescripteurs, nombre de contacts et/ou sollicitations des prescripteurs, des opérateurs spécifiques, …. (!) Bilan d'activité du référent handicap : • Echanges réseaux • Activités • Liens avec l'animation du réseau des référents handicap des organismes de formation et la RHF (Ressources handicap formation Agefiph)

L'organisation matérielle

Le prestataire de formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public. Certains de ces critères sont réglementaires, donc obligatoires. Le prestataire de formation doit se conformer à toutes les réglementations qui le concernent pour entrer dans la démarche qualité.

Locaux

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Une salle de formation est mise à disposition permettant le bon déroulement de l'action de formation	• Si le prestataire réalise les actions de formation en intra, il s'assure qu'une salle dédiée est mise à disposition (rapport entre surface et nombre de personnes – confort thermique – volume sonore). La mise à disposition de la salle est notifiée dans la proposition ou le contrat avec l'entreprise. • Si le prestataire loue des locaux, la conformité aux règlementations en vigueur est clairement définie dans le contrat correspondant (contrat de location des salles de formation, preuves de conformité du loueur des locaux…)
En cas de location de salle, les locaux sont accessibles à tout public	• L'accessibilité à tout public est notifiée dans le contrat de location de salle de formation.

Equipements

Les financeurs attendent que les moyens OP.COs et techniques utilisés en formation soient conformes aux objectifs visés dans les conventions ou les contrats

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation s'assure de la disponibilité des équipements tels que définis dans la convention ou le contrat.	• Equipements mis à disposition des apprenants mentionnés dans la convention ou le contrat (vidéo projecteur- paper board– ordinateur- équipements spécifiques chantiers OP.COs, salles de langues…)
La durée de l'utilisation des équipements est conforme aux référentiels ou aux programmes de formation : en individuel, en tutorat (référentiel de certifications ou programmes de formation)	• Le prestataire de formation s'assure de la disponibilité en nombre suffisant des équipements. Ce point est notifié dans la proposition ou le contrat.
Le matériel utilisé est le plus récent ou le plus adapté à la réalisation de l'action de formation et à l'évolution du métier	• Le prestataire de formation s'assure du bon fonctionnement des équipements mis à disposition. Ce point est notifié dans la proposition ou le contrat.
Le prestataire de formation s'attache à assurer la veille informationnelle	• Ressources documentaires utilisées pour la réalisation des tâches • Typologie des ressources : Internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources/documentaires.
Les ressources sont accessibles à l'ensemble des apprenants	• Modalités d'accès aux ressources pour les apprenants (supports en ligne – supports papier) • Liste des Ressources en lien avec les domaines de formation dont dispose le prestataire de formation
L'ensemble des documents administratifs et règlementaires sont accessibles et disponibles	• Contrat de formation, feuilles d'émargement, attestation de fin de stage, traçage des heures devant l'ordinateur

Connaissance des dispositifs de la formation professionnelle continue

Les financeurs attendent du prestataire de formation qu'il ait une bonne connaissance du système de la formation professionnelle continue : dispositifs d'accès, financeurs, acteurs, institutions...

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Les dispositifs de formation professionnelle continue sont connus et utilisés.	• Connaissance des différents publics accueillis en fonction des dispositifs • Typologie et provenance des publics accueillis par le prestataire de formation (salariés, demandeurs d'emploi, scolaires, spécifiques, autres : lesquels ?) (!) Liste formelle des coordonnées des **principales structures/partenaires** du territoire pouvant intervenir dans le champ du handicap (!) Liste transmise lors de la formation "Référent handicap"
Le prestataire de formation s'assure de l'éligibilité des apprenants : prérequis, financements	• Vérification auprès des financeurs de l'éligibilité des apprenants de la FPC ; • Vérification des prérequis administratifs de la formation – ***Les informations demandées sont en lien direct avec la formation***.

Le prestataire de formation transmet une information actualisée sur ses actions	Modalités de communication des informations en lien avec l'activité formation :
	• Catalogue de formations, site web, fiches descriptives des actions de formation, planning des formations inter-entreprises
	• Communication des prérequis administratifs aux entreprises (plaquettes, présentation des actions de formation, informations collectives, publicités presse).
	• Informations sur les financements possibles
	• Informations, le cas échéant, sur :
	  ○ Taux de réussite aux examens
	  ○ Taux d'accès à l'emploi
	Modalités d'actualisation du catalogue des formations

En cas de difficulté sur une action de formation, le prestataire de formation est en capacité de contacter les interlocuteurs des différents financeurs ou prescripteurs.	• Liste des contacts à jour des interlocuteurs (OPCA – En entreprise – Pole emploi…) • Vérification des OPCA et cohérence avec l'activité.

Connaissance du milieu socioéconomique

Les financeurs attendent du prestataire de formation qu'il dispose d'une bonne connaissance de son milieu socio-économique, de son/ses champs de compétence

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation a la connaissance du milieu socioéconomique	• Modalités et outils utilisés de recherche d'information : lieux et sources d'information et/ou de formation • Modalités et outils utilisés pour pratiquer la veille prospective
Le prestataire de formation a la connaissance de son domaine d'expertise/compétence	• Modalités et outils utilisés pour produire une analyse des besoins • Modalités et outils utilisés pour construire une réponse formation

Détermination des coûts

Les financeurs attendent que le prestataire de formation utilise des grilles de détermination de leurs coûts, et qu'il puisse les produire.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation détermine les coûts de la formation : coût horaire par apprenant ou coût global de la formation ou coût journée groupe	• Quelle(s) grille(s) de coûts est/sont appliquée(s) : montrer les critères de détermination pour les formations intra ou inter entreprise

Analyse et réponses aux attentes et besoins de formation

Les financeurs attendent de l'prestataire de formation qu'il soit en capacité de **répondre aux demandes : attentes des apprenants, commandes d'employeurs**, **appels d'offre/à projet** …
Les deux écueils à éviter : ne pas savoir répondre OU pratiquer une "ingénierie de la réponse" sans qu'il y ait de qualité de la formation derrière.

CRITERE	**Exemples** de preuves recevables par l'organisme de certification CIDEES
Le prestataire de formation analyse la demande de l'apprenant ou du commanditaire de la prestation d'accompagnement, de formation…	• Compte rendu de l'entretien • Grille d'analyses. • …
Le prestataire de formation **analyse la faisabilité** de l'appel d'offre / à projet avant d'y répondre.	• Une personne compétente et/ou qualifiée et/ou spécialisée est identifiable par les financeurs • Analyse des moyens humains, matériels. • Critères de détermination de la **faisabilité** (cela peut être : note d'opportunité, carte des formations, projet d'établissement en cohérence avec le schéma régional, …)
Le prestataire de formation construit la réponse selon une **méthodologie** définie.	• Méthode et moyens utilisés : prise en compte de la problématique de l'entreprise, rdv avec le financeur/l'entreprise si besoin, analyse de la faisabilité de la formation dans l'entreprise. • Types d'actions concernées • Positionnement des apprenants => voir également le paragraphe positionnement du Chapitre 5 Mise en œuvre des actions de formation.

Adéquation entre les contenus OP.COs et les objectifs de la formation

Les financeurs attendent que le prestataire de formation mène une veille sur les contenus OP.COs en lien avec les objectifs de la formation et identifie des objectifs intelligibles

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation s'assure de l'adéquation entre les contenus OP.COs et les objectifs de l'action	Utilisation de : • Référentiel de formation • Référentiel d'emploi • Référentiel de compétences • Référentiel de certification Et/ou • Présence de contrat (appel d'offre/à projet) et convention établissant les objectifs de la formation, programme détaillé des formations et modalités de transmission aux intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant • Le cas échéant, modalités de validation des contenus OP.COs proposés par les intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant (réunion, mail…)

Positionnement

Les financeurs, dans un souci de réussite, veillent à ce que les acquis antérieurs soient identifiés pour construire des parcours adaptés.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation a des outils de positionnement.	Utilisation d'outils de positionnement tels que : • Entretiens • Questionnaires • Validation des acquis de l'expérience • Tests ou simulation • Évaluation en situation de travail • Autres (positionnement réalisé lors de l'analyse des besoins en amont de la formation) …

Modularisation

Les financeurs souhaitent que le prestataire de formation soit en mesure de développer la modularisation des actions de formation.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation construit ses actions sous forme de modules	• Description de la méthode de découpage OP.CO
Le découpage modulaire permet l'intégration d'apprenants en parcours raccourcis et différenciés selon des niveaux.	• Modalités d'accessibilité des modules indépendamment de l'ensemble de la formation

Parcours individualisé

Les financeurs souhaitent que le prestataire de formation développe l'accès à la formation sous forme de parcours individualisés et adaptés au public formé.

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation sait construire des parcours individualisés et les met en œuvre.	Modalités utilisées : • Face à face OP.CO • FOAD • Autoformation • Accompagnement • Validation des acquis • Utilisation des outils de positionnement pour l'individualisation • Parcours différenciés, accessibilité aux modules, % des actions de formation avec parcours individualisé
Le prestataire de formation assure le suivi des parcours individualisés	Méthodes utilisées pour le suivi : • Feuille de route, suivi OP.CO, • Calendrier formalisé, • Entretiens de régulation, fréquence ; • Entretien d'évaluation intermédiaire ; • Description de toute autre méthode

Evaluation des connaissances acquises en formation

Les financeurs attendent que le prestataire de formation mette en place des modalités d'évaluation des connaissances en lien avec les objectifs

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation met en œuvre des évaluations des connaissances et propose à minima une attestation d'acquis en fin de formation.	• Types de formation concernés • Evaluation à chaud des connaissances et outils utilisés (QCM, test, mise en situation pratique dans l'entreprise, examens…) • Fréquence des évaluations • Evaluation à froid des compétences (à 3 mois…) • Attestation d'acquis

Evaluation de l'action de formation mise en œuvre

Les financeurs attendent que le prestataire de formation évalue

- L'action au regard des objectifs fixés
- La satisfaction des apprenants, les causes des échecs, d'abandons, et d'absentéisme

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation mesure l'atteinte des objectifs sur les plans qualitatif et quantitatif	• Bilan qualitatif et quantitatif formalisé et transmis au commanditaire de l'entreprise et/ou au financeur • Repérage des besoins en formation complémentaires ou nouveaux et remontée au commanditaire de la formation et au financeur.
Le prestataire de formation met en œuvre des évaluations de la satisfaction des apprenants	• Description des outils utilisés • Précision quant aux modalités /Temps laissé aux apprenants pour l'évaluation
Pour chaque action de formation, le prestataire de formation réalise un bilan de l'organisation, du planning, du programme, des méthodes et équipements OP.COs.	• Bilan interne formalisé de chaque action de formation • Vérification de la conformité aux objectifs définis

CRITERE	Exemples de preuves recevables par l'auditeur
	ⓘ **Bilan** formel qualitatif et quantitatif des parcours adaptés (incluant la description des équipements utilisés) et définition d'un Plan d'amélioration ⓘ Bilan d'activité du référent handicap (2ème partie) : document interne permettant de compiler au fil de l'eau et au regard des situations rencontrées, les solutions apportées et d'identifier les améliorations organisationnelles techniques, OP.COs à apporter pour les situations à venir. Au travers de ce bilan il est possible d'apprécier l'autonomie que le prestataire de formation peut prendre en charge
Le prestataire de formation prend en compte les résultats de cette évaluation pour mettre en œuvre l'amélioration continue de ses actions de formation	• Analyse du taux de réussite/ échecs et des abandons • Analyse du retour sur le poste de travail dans l'entreprise des apprenants • Analyse de la satisfaction des apprenants et/ou évaluation à froid • Plan d'amélioration pour les prochaines actions
Le prestataire de formation informe en temps et en heure toute absence d'un stagiaire auprès de l'entreprise ou des financeurs concernés	• Modalités utilisées et délais d'information
Le prestataire de formation analyse et assure le traitement des remontées en provenance des apprenants et/ou des entreprises et/ou des financeurs	• Analyse et plan d'actions des plaintes des apprenants et des remarques positives • Analyse et plan d'action suite aux remontées négatives ou positives des financeurs (à minima réponse écrite aux entreprises ou financeurs) • Procédure de traitement des plaintes formalisée.

Protocole d'audit

Dispositions contractuelles entre le prestataire de formation et l'Organisme de Certification

Après validation du dossier de candidature d'un Organisme de Formation par la Région Occitanie et les Partenaires de la Charte Qualité en Région Occitanie, l'Organisme de Certification prend contact avec le dirigeant ou le référent qualité de la structure.
Un contrat est établi entre le prestataire de formation et l'Organisme de Certification précisant le périmètre de l'audit, la durée de l'audit, l'auditeur missionné et les exigences concernant le rapport d'audit.

L'auditeur

L'Organisme de Certification, les auditeurs et le prestataire de formation doivent être conscients de la nécessité d'éviter les conflits d'intérêts lors de l'assignation de l'auditeur pour la visite du prestataire de formation.
Un auditeur n'est pas autorisé à effectuer plus de trois audits consécutifs sur un même site (quel que soit l'intervalle de temps entre les audits).

Préparation de l'audit

Avant d'être audité, le prestataire de formation doit étudier en détail toutes les exigences du référentiel.

Il est conseillé de réaliser l'auto-diagnostique de l'organisme. L'outil est disponible sur le site du Carif Oref Occitanie pour évaluer sa conformité au référentiel Certif'Région "Formateur Indépendant", il permet de construire pas à pas les dossiers de preuves qui seront nécessaires le jour de l'audit.
Il se présente sous la forme d'un questionnaire qui peut être utilisé autant de fois que nécessaire.

Le jour de l'audit, **la version actualisée du référentiel** doit être **disponible sur le site audité.**

Déroulement de l'audit

L'audit sur site comprend les étapes suivantes :

1- **La réunion d'ouverture** : elle permet de confirmer le processus de l'audit.
2- **L'observation du site** : elle permet d'examiner la mise en place pratique des exigences décrites dans le référentiel, la documentation utilisée et d'interroger l'ensemble des personnes concernées.
   Le responsable du prestataire de formation ou le référent qualité, doit assister l'auditeur au cours de l'audit.
   Dans le cadre de l'audit, des entretiens sont organisés avec le personnel aux divers niveaux du management.
3- **La vérification finale des résultats par l'auditeur** : il s'agit de la préparation pour la réunion de clôture.

4- **La réunion de clôture** : l'auditeur présente ses conclusions et commente toutes les non conformités et déviations identifiées. L'auditeur ne peut émettre qu'une évaluation provisoire du statut du prestataire de formation lors de la réunion de clôture.
Il est attendu que lors des réunions de clôture, les personnes présentes au nom du prestataire de formation sont les personnes possédant l'autorité compétente pour s'assurer que des corrections peuvent être mises en place en cas de détection de non conformités.

5- **Le résumé écrit des non conformités commentées lors de la réunion de clôture** : il est transmis par l'auditeur par email à le prestataire de formation qui l'utilisera comme base pour établir les actions correctives liées aux non-conformités et aux déviations déterminées. Des informations sont fournies permettant au prestataire de formation de fournir les justifications relatives aux corrections visant à résoudre les non conformités, ainsi qu'à l'échéancier correspondant.

Notation des exigences

Il existe 4 possibilités de notation des constats pour le référentiel Certif'Région "Formateur Indépendant" :

A
Conformité totale avec l'exigence

B
Conformité quasi totale avec l'exigence, mais une légère déviation a été détectée

C
Une faible proportion de l'exigence est respectée

D
L'exigence n'est pas respectée

L'auditeur doit expliquer toutes les notations B, C et D dans le rapport d'audit.
Dans le cas où l'auditeur estime qu'une exigence n'est pas applicable au prestataire de formation audité, il a la possibilité de le noter de la manière suivante « NA = non applicable » avec une brève explication dans le rapport d'audit.

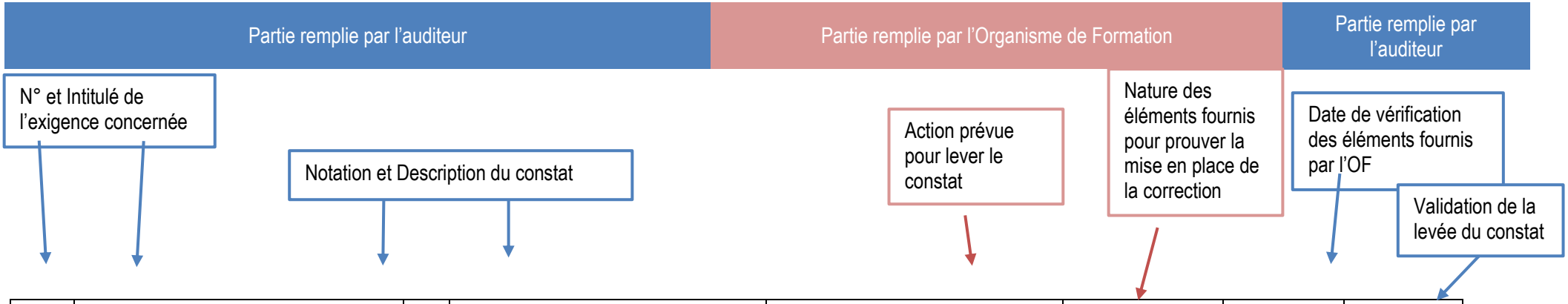
Rapport d'audit

L'auditeur est responsable de la préparation du rapport d'audit formel qui contient :

1- **Une fiche identité du prestataire de formation :** fiche descriptive d'informations générales sur l'organisme renseigné par le prestataire de formation
2- **Les conditions de réalisation de l'audit**
3- **Le profil du prestataire de formation** : notation de toutes les exigences du référentiel Certif'Région "Formateur Indépendant"
4- **La synthèse** : résultat général de tous les chapitres et commentaire sur les points forts du prestataire de formation
5- **Toutes les exigences notées (B, C, D) ou NA présentées dans un plan d'actions.**

Pour tout constat noté C ou D lors de l'audit, un plan d'actions correctives doit être mis en œuvre par le prestataire de formation audité. Les éléments de preuve sont à fournir à l'auditeur par email **10 jours minimum** avant l'organisation du Commission de Labellisation. Si ce délai n'est pas respecté, le dossier du prestataire de formation passera à la commission suivante.

Le plan d'actions est complété et documenté selon le modèle suivant :



Référence	Exigences du référentiel	Notation	Observations de l'auditeur sur les exigences notées B-C ou D ou NA	Corrections proposées	Preuves fournies	Date de validation	Constat levé OUI/NON

Décision d'attribution du label Certif'Région "Formateur Indépendant"

La décision d'attribution du label Certif'Région "Formateur Indépendant" est prise **en Commission de labellisation** en présence de l'Organisme de Certification, la Région Occitanie et les Partenaires de la Charte Qualité en Région Occitanie. Elle est basée sur l'étude technique du rapport d'audit et la résolution des non conformités. Elle dépend à la fois de la notation finale et de la pertinence et de la validation du plan d'actions correctives communiqué par le prestataire de formation.
Des preuves complémentaires au plan d'actions correctives peuvent être demandées au prestataire de formation.
Le rapport d'audit final, le courrier de notification de la décision ainsi que le certificat sont transmis par la Région Occitanie à le prestataire de formation. Le certificat est valable 3 années civiles.

Décision de retrait du label Certif'Région "Formateur Indépendant"

Information préalable des candidats : intégration en fin de dossier de candidature et dans la charte d'utilisation du logo Certif'Région "Formateur Indépendant" des éléments suivants :
« Je suis informé que le label Certif'Région "Formateur Indépendant" me sera retiré en cas de :

- Rapport de contrôle à charge par les services de l'Etat
- Contrôle d'un des partenaires de la démarche Certif'Région "Formateur Indépendant" mettant en évidence des irrégularités dans la mise en œuvre d'une formation, sur le respect de la réglementation, la sécurité, la production des documents administratifs…
- Procédure judiciaire en cours »

Si l'une de ces conditions n'est pas respectée, la décision est prise en comité de labellisation, à l'unanimité. L'organisme est notifié par courrier.

Support de communication

Le logo Certif'Région "Formateur Indépendant" transmis lors de la notification, pourra être utilisé par les prestataires pour tous les documents et supports commerciaux et de communication écrite ou électronique (site Internet notamment) pour une période de 3 années civiles.
Une charte d'utilisation de la marque Certif'Région "Formateur Indépendant" sera adressée et signée par le prestataire de formation.