

CONTROLE DE LA QUALITE DES
ACTIONS DE FORMATION DU
DISPOSITIF MCF

GRILLE DE CONTROLE

NOTICE METHODOLOGIQUE A DESTINATION DES CONTROLEURS

V1.5

JUIN 2025

Table des matières

Introduction.....	4
Glossaire	7
Critère 1 : Contenu de la prestation	8
Indicateur N° 1.1.....	8
Indicateur N° 1.2.....	9
Indicateur N° 1.A	10
Indicateur N° 1.3.....	11
Indicateur N° 1.4.....	12
Critère 2 : Outils et ressources pédagogiques.....	13
Indicateur N° 2.1.....	13
Indicateur N° 2.2.....	14
Indicateur N° 2.3.....	15
Indicateur N° 2.4.....	16
Indicateur N° 2.5.....	17
Indicateur N° 2.6.....	18
Indicateur N° 2.7.....	19
Critère 3 : Durée et rythme de la formation	20
Indicateur N° 3.1.....	20
Critère 4 : Expertise des formateurs/ intervenants.....	20
Indicateur N° 4.1.....	20
Indicateur N° 4.2.....	21
Critère 5 : Composition des groupes de stagiaires.....	22
Indicateur N° 5.1.....	22
Critère 6 : Évaluation du niveau de connaissances/ compétences	23
Indicateur N° 6.1.....	23
Indicateur N° 6.2.A	24
Indicateur N° 6.2.B.....	25
Indicateur N° 6.3.....	26
Critère 7 : Satisfaction des stagiaires	27
Indicateur N° 7.1.....	27
Critère A : Déroulement du Bilan de Compétences	28

Indicateur N° A.1	28
Indicateur N° A.2	29
Indicateur N° A.3	30
Critère B : Déroulement d'une action VAE	31
Indicateur N° B.1.....	31
Indicateur N° B.2.....	32
Indicateur N° B.3.....	33
Indicateur N° 8.1.....	34
Indicateur N° 8.2.....	35
Indicateur N° 8.3.....	36
Indicateur N° 8.A	37
Critère 9 : Gestion administrative et contractuelle	38
Indicateur N° 9.1.....	38
Indicateur N° 9.2.....	39
Indicateur N° 9.3.....	40
Indicateur N° 9.4.....	41
Critère 10 : Relations avec les sous-traitants	42
Indicateur N° 10.1.....	42
Indicateur N° 10.2.....	43
Critère 11 : Cadre de la prestation	44
Indicateur N° 11.1.....	44
Critère 12 : Information et communication auprès du stagiaire	45
Indicateur N° 12.1.....	45
Indicateur N° 12.2.....	46
Indicateur N° 12.3.....	47
Indicateur N° 12.4.....	48
Critère 13 : Information auprès de la CDC	49
Indicateur N° 13.1.....	49
Critère 14 : Gestion RH et organigramme	50
Indicateur N° 14.1.....	50
Indicateur N° 14.2.....	51
Indicateur N° 14.3.....	52
Indicateur N° 14.4.....	53
Critère 15 : Accompagnement du stagiaire	54
Indicateur N° 15.1.....	54

Indicateur N° 15.2.....	55
Indicateur N° 15.3.....	56
Indicateur N° 15.4.....	57
Critère 16 : Finalité professionnelle de l'action.....	58
Indicateur N° 16.1.....	58
Critère 17 : Impacts de l'action.....	59
Indicateur N° 17.1.....	59

Introduction

En tant que gestionnaire du dispositif Mon Compte Formation (MCF) et dans le cadre fixé par les articles L. 6316-1 et R. 6316-6 du Code du travail, la Caisse des Dépôts (CDC) a mis en place une démarche **d'évaluation de la qualité des actions de formation proposées sur la plateforme Mon Compte Formation**.

Cette démarche cherche à **améliorer l'offre globale de formation**, à **protéger les usagers et leurs droits** et à **renforcer la confiance** des titulaires dans le dispositif.

Elle **complète les autres initiatives** présentes dans l'écosystème de la formation professionnelle qui mettent l'accent sur les organismes de formation (ex : Qualiopi) et celles visant la lutte contre la fraude.

La méthodologie

De manière opérationnelle, cette démarche d'évaluation se concrétise par la réalisation de contrôles consistant en l'analyse d'une série de critères et indicateurs qualité portant sur **trois thématiques** :

- I. La **qualité de la prestation** - permettant d'avoir un regard sur le contenu de l'action, les outils/ressources pédagogiques et sur l'expertise des formateurs, par exemple.
- II. Les **conditions mises en place par l'organisme de formation** (OF) favorisant la démarche qualité – offrant notamment une vision sur les aspects logistiques, RH et sur les actions d'accompagnement à destination des stagiaires.
- III. L'**adéquation de l'action avec le projet professionnel** du bénéficiaire – permettant d'analyser la finalité professionnelle de la prestation et son impact sur le stagiaire.

Plus précisément, la démarche mise en place par la Caisse des Dépôts se décline en deux types de contrôles :

- A. Contrôles de **1^{er} niveau**, dits des « contrôles standards »
- B. Contrôles de **2^e niveau**, dits des « contrôles exhaustifs »

Un 3^e type de contrôle « thématique » est prévu, autour de campagnes de contrôle ciblées permettant d'avoir une image globale du niveau de qualité sur les sujets visés et d'identifier les causes des problèmes systémiques.

A. Le 1^{er} niveau de contrôle - les contrôles standards

Les contrôles standards ont comme objectifs de **valider le respect par l'organisme de formation des conditions d'accès sur l'espace des organismes de formation** (EDOF) et d'effectuer un **premier niveau de contrôle qualité** des actions.

Ces contrôles se réalisent de manière aléatoire sur la base d'un échantillon représentatif. Ils portent sur **une action** dont réalisation est intervenue sur les trois dernières années et se focalise sur l'analyse des éléments probants d'**un à deux dossiers clôturés**. L'évaluation, réalisée à distance, s'effectue sur les éléments probants transmis par l'organisme de formation.

Afin de valider un contrôle standard, l'organisme de formation doit avoir prouvé le respect de l'intégralité des conditions d'accès sur l'espace des organismes de formation et obtenu un score supérieur à 75 % des indicateurs validés (validation avec réserve) ou à 85 % (validation sans réserve).

En fonction des conclusions du contrôle standard, le passage en contrôle exhaustif (contrôle de niveau 2) peut être envisagé par le contrôleur.

B. Le 2^e niveau de contrôle – les contrôles exhaustifs

Les contrôles exhaustifs peuvent être déclenchés selon deux cas :

- Afin de **confirmer ou infirmer les indices de non-qualité issus du contrôle standard** ;
- Afin de **répondre aux signalements** réalisés par les titulaires et les autres parties prenantes de l'écosystème de la formation professionnelle.

Ils consistent en l'évaluation de l'intégralité des critères qualité de la grille de contrôle. Comme le contrôle standard, le contrôle exhaustif porte sur **une action** dont la réalisation est intervenue sur les trois dernières années. Il se concentre sur l'analyse des éléments probants de **3 à 5 dossiers clôturés**.

Lors des contrôles exhaustifs, le contrôleur réalise, en plus de l'analyse documentaire, une visite des locaux et interroge les parties prenantes de la prestation contrôlée (stagiaires, formateurs, équipe de l'organisme de formation, etc.).

Afin de valider un contrôle exhaustif, l'organisme de formation doit avoir prouvé le respect de l'intégralité des conditions d'accès sur l'espace des organismes de formation et validé plus de 80 % des critères analysés.

Les suites possibles au contrôle

Il existe trois suites possibles à un contrôle qualité :

- Le rapport est **validé**. L'organisme dispose désormais d'une **période « de tranquillité » de trois années** pendant lesquelles il ne peut pas faire l'objet d'un nouveau contrôle qualité. *Attention, cela ne concerne pas les contrôles de service fait ou les contrôles de régulation.* Les recommandations pédagogiques effectuées n'ont pas de valeur contraignante, mais sont là pour vous aider dans une démarche d'amélioration continue.
- Le rapport est **validé avec réserve**. L'organisme dispose alors d'un **délai de trois mois pour se mettre en régularité** selon les constats effectués dans le cadre du rapport. La Caisse des Dépôts pourra effectuer un nouveau contrôle pour vérifier la mise en régularité de l'organisme. Le cas échéant, l'organisme pourra également faire l'objet d'un **contrôle qualité exhaustif**.
- Le rapport est **invalidé**. Il est alors **transmis pour information au certificateur ou à l'instance de labellisation** qui a délivré le certificat Qualiopi. Toutefois, cette transmission ne s'applique pas aux organismes exemptés de l'obligation de certification Qualiopi, qui pourront cependant faire l'objet

de recommandations pédagogiques. Le cas échéant, l'organisme pourra également faire l'objet d'un **contrôle qualité exhaustif**. Pour les cas les plus graves, la Caisse des Dépôts se réserve, conformément aux conditions générales d'utilisation de la plateforme Mon Compte Formation (article 13 notamment), le **droit d'ouvrir une nouvelle procédure contradictoire** sur la base des constats opérés dans le cadre du rapport qualité et sur la conformité de l'activité de l'organisme.

Glossaire

ACRE - Accompagnement des Créateurs et Repreneurs d'Entreprises

BC – Bilan de Compétences

CDC – Caisse des Dépôts

CPF – Compte Personnel de Formation

EDOF – Espace des organismes de formation

FOAD – Formation ouverte et à distance

MCF – Mon Compte Formation

OF – Organisme de Formation

PAD - Parcours d'Achat Direct

RNCP - Répertoire National des Certifications Professionnelles

RS - Répertoire Spécifique

VAE - Validation des Acquis de l'Expérience

ATTENTION :

L'ensemble des indicateurs suivants sont examinés dans le cadre du contrôle exhaustif d'une action.

Les indicateurs examinés dans le cadre du contrôle standard sont identifiés par un cartouche « contrôle standard » au bas de chaque fiche concernée.

La qualité de la prestation

Critère 1 : Contenu de la prestation	
Indicateur N° 1.1	Précisions
L'OF définit sur MCF les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation, d'une manière compréhensible par le stagiaire	Cet indicateur vise à s'assurer que l'OF établit, sur MCF, une série d'objectifs permettant de structurer par la suite la prestation. Les objectifs doivent être : - en cohérence avec la typologie de l'action ; - opérationnels et évaluables (c'est à dire mesurables) ; - clairs et facilement compréhensible par le stagiaire. Exemple : ✓ <i>Le stagiaire apprendra à utiliser le logiciel Excel et ses fonctionnalités de base, à savoir : a, b, c, d</i> ✗ <i>Le stagiaire développera des compétences dans le domaine IT</i>
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Description de la formation sur MCF
Contrôle standard	

Critère 1 : Contenu de la prestation	
Indicateur N° 1.2	Précisions
Lorsque l'OF délivre une formation certifiante, il démontre l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée	Cet indicateur cherche à s'assurer que, pour les formations certifiantes, l'OF a intégré les exigences fixées par le référentiel de certification concerné et que le stagiaire suit, par conséquent, un programme de formation cohérent au regard des modalités d'évaluation prévues.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Programme de formation transmis lors du contrôle ; - Programme de formation transmis par l'OF lors de la procédure d'accès à l'EDOF ; - Référentiel de la certification ; - Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences (obligatoire)
Contrôle standard	

Critère 1 : Contenu de la prestation	
Indicateur N° 1.A Indicateur spécifique VAE	Précisions
L'OF démontre l'adéquation de l'accompagnement proposé (durée et modalités) par rapport aux exigences de la certification visée par et le profil du candidat titulaire	Cet indicateur concerne le contrôle d'une action de type VAE. L'objectif de cet indicateur est de s'assurer que l'accompagnement proposé est adapté par rapport aux spécificités de la certification visée en fin de prestation, mais aussi par rapport aux besoins du titulaire.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Programme/ déroulé de la prestation transmis lors du contrôle ; - Autres documents de présentation de la prestation permettant d'analyser les méthodes pédagogiques.

Critère 1 : Contenu de la prestation	
Indicateur N° 1.3 Indicateur spécifique Formations non- certifiantes	Précisions
L'OF établit un programme précisant les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, en adéquation avec les critères d'éligibilité au financement du CPF	Cet indicateur concerne les formations non-certifiantes, à savoir notamment les actions permettant de réaliser un Bilan de compétences (BC) et les actions d'accompagnement et la préparation de l'épreuve théorique du Code de la route et de l'épreuve pratique du permis de conduire. Cet indicateur cherche à s'assurer : - qu'un programme/ déroulé d'accompagnement a été élaboré par l'OF, en adéquation avec les objectifs de la formation et les critères d'éligibilité au financement du CPF ; - que l'OF respecte les conditions prévues par l'article 7.2 des CGU. Le programme doit être structuré par séquence de formation/ accompagnement, chacune adressant un ou des objectifs pédagogiques. Pour chaque séquence, les méthodes pédagogiques permettant d'atteindre les objectifs visés doivent être indiquées.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Programme de formation/ déroulé de la prestation transmis lors du contrôle ; - Programme de formation/ déroulé de la prestation transmis par l'OF lors de la procédure d'accès à l'EDOF ; - Autres documents de présentation du contenu de la prestation permettant d'analyser les objectifs et les méthodes pédagogiques par séquence de formation.
Contrôle standard	

Critère 1 : Contenu de la prestation	
Indicateur N° 1.4	Précisions
Le contenu de la prestation répond aux objectifs énoncés par l'OF au moment de l'inscription du stagiaire	L'objectif de cet indicateur est de s'assurer que le contenu réel de l'action corresponde au contenu annoncé et aux engagements pris par l'OF auprès du stagiaire, notamment sur MCF.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Programme de formation/ déroulé de la prestation transmis lors du contrôle ; - Programme de formation/ déroulé de la prestation transmis par l'OF lors de la procédure d'accès à l'EDOF ; - Description de l'action présente sur MCF ; - Supports de formation ; - Parcours, déroulés et séquences, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier. - Si contrôle exhaustif : entretien/ enquête auprès du stagiaire.
Contrôle standard	

Critère 2 : Outils et ressources pédagogiques	
Indicateur N° 2.1	Précisions
Les supports ou autres ressources pédagogiques utilisés dans le cadre de l'action de formation sont clairs et lisibles	Cet indicateur vise à vérifier que les ressources pédagogiques utilisées par l'OF sont claires et lisibles. <i>N.B. Cet indicateur porte sur la forme et non sur le contenu des ressources pédagogiques qui est lui, évalué au niveau du critère n°1.</i> La clarté sera évaluée par rapport au langage utilisé. En ce sens, la rédaction des supports est faite dans un langage courant et accessible pour le public visé (en tenant compte des prérequis de la formation). <i>Par exemple, l'utilisation des termes trop techniques/ néologismes/ acronymes qui ne sont pas expliqués à l'apprenant néophyte, pourrait impacter l'appréciation du contrôleur concernant la clarté.</i> À ce niveau, le contrôleur doit s'assurer également que les supports et les ressources pédagogiques sont rédigés en français, sauf pour le cas des formations linguistiques. La lisibilité sera appréciée après une analyse visuelle des supports et des autres ressources pédagogiques. Exemples : ✓ <i>Police et taille adaptées au format des supports, mise en page facilitant la lecture</i> ✗ <i>Utilisation d'une police trop petite, non-qualité de l'impression qui rend l'écriture illisible, blocs de textes sans mise en évidence des éléments clés</i>
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Supports de formation ; - Autres ressources pédagogiques (exemples : vidéos pédagogiques ; quizz ou autres tests de positionnement ; simulateur/ immersion). - Si contrôle exhaustif : entretien/ enquête auprès du stagiaire.
Contrôle standard	

Critère 2 : Outils et ressources pédagogiques	
Indicateur N° 2.2	Précisions
Quelles que soient les modalités pédagogiques, l'OF met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques adaptées aux objectifs de la formation et au public bénéficiaire	Cet indicateur cherche à s'assurer que l'outillage pédagogique est adapté aux objectifs de la formation et aux acquis du stagiaire. De même, les outils et les ressources mis à disposition doivent être adaptés aux évolutions des métiers concernés.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Programme de formation/ déroulé de la prestation ; - Supports de formation ; - Méthodes d'animation ; - Dossiers des stagiaires, notamment résultat du positionnement amont ; - Descriptif des moyens matériels : vidéo projecteur, paperboard, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, tableaux, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique, ...
Contrôle standard	

Critère 2 : Outils et ressources pédagogiques	
Indicateur N° 2.3	Précisions
Le matériel pédagogique (y compris les outils SI) et les équipements mobilisés lors de l'action de formation sont fonctionnels et performants, la maintenance et le renouvellement sont assurés	Cet indicateur cherche à s'assurer que les stagiaires ont accès à des outils qui facilitent l'atteinte des objectifs visés par la formation et que l'obsolescence ou le fonctionnement défectueux des équipements utilisés n'est pas un fait systémique au sein de l'OF.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Photos/ vidéos ou autres éléments (factures d'achats des équipements ou logiciels) mis à disposition par l'OF ; - Cahier de maintenance ; - Autres documents (ex. : contrat passé avec une société de maintenance). - Lors de la visite sur place, le contrôleur rédige un procès-verbal et corrobore les conclusions de ses observations avec les autres éléments transmis en amont par l'OF.

Critère 2 : Outils et ressources pédagogiques	
Indicateur N° 2.4	Précisions
L'OF permet au stagiaire, en amont de la formation, de s'approprier les outils et les ressources pédagogiques (prise en main)	Cet indicateur vise à s'assurer que l'OF a mis en place a minima une action d'accompagnement à destination des stagiaires, leur permettant ainsi de comprendre et de s'approprier les outils/ ressources.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Exemples de supports pour des sessions de prise en main des ressources/ communication envers le stagiaire ; - Répertoire structuré avec les ressources.

Critère 2 : Outils et ressources pédagogiques	
Indicateur N° 2.5	Précisions
Les ressources pédagogiques sont maintenues et actualisées régulièrement	Cet indicateur cherche à s’assurer que les stagiaires ont accès à des ressources pédagogiques dont les informations sont à jour et non-obsoletés. Le contrôleur veillera notamment à s’assurer que les ressources pédagogiques sont à jour au regard des dernières normes ou réglementations en vigueur concernant l'objet de la formation. En ce sens, le contrôleur doit notamment vérifier qu’un processus de mise à jour des supports/ressources existe au sein de l’OF et corroborer cela avec une série d’exemples de supports (une version avant mise à jour et après la mise à jour).
	Méthodologie d’évaluation
	<u>Exemples d’éléments probants</u> - Processus de mise à jour des supports ; - Exemples de supports/ressources mis à jour ou explication légitime sur l'absence de la mise à jour.

Critère 2 : Outils et ressources pédagogiques	
Indicateur N° 2.6	Précisions
Les supports et outils pédagogiques sont adaptés aux contraintes des personnes en situation de handicap. Si des adaptations ne sont pas possibles, l'OF propose des solutions alternatives ou redirige la personne concernée vers d'autres OF susceptibles de répondre à ses besoins	Dans le cas où l'OF accueille un public en situation de handicap, l'OF devra démontrer : - comment il prend en compte les situations de handicap et lesquelles sont concernées ; - comment il évalue les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...) ; - comment il fait évoluer son ingénierie pédagogique pour permettre aux personnes en situation de handicap de suivre ses formations. Un entretien qualitatif avec le référent handicap et/ ou le responsable pédagogique peut être demandé par le contrôleur s'il estime que les informations dont il dispose sont insuffisantes.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Exemples de modifications d'ordre technique : mise à disposition pour la personne en situation de handicap du matériel destiné à compenser son handicap.

Critère 2 : Outils et ressources pédagogiques	
Indicateur N° 2.7	Précisions
L'OF dispose des droits de propriété sur les supports pédagogiques utilisés	Cet indicateur vise à s'assurer que l'ensemble des ressources dont l'OF fait usage sont utilisés légalement, dans le respect du droit de propriété. L'origine des supports (supports produits en interne ou achetés) doit être indiquée par l'OF. Pour les supports produits en interne, l'OF doit indiquer les noms des personnes y ayant contribué, ainsi que les sources utilisées. En cas de soupçon, le contrôleur peut s'entretenir avec les auteurs des supports des formations pour approfondir leur méthodologie. Pour les supports achetés, les preuves attestant le droit de l'OF d'utiliser ces documents doivent être transmises au contrôleur.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Supports de formation éditables ; - Supports fournis par des éditeurs spécialisés (ex : cas des auto-écoles et du permis de conduire) ; - Pour les supports achetés auprès d'une autre entité : contrats ou autres preuves indiquant les droits de propriété ; - Pour les supports produits en interne : ▪ bibliographie, documents sources ayant servi comme base à la construction des supports, ▪ noms des personnes ayant contribué à la réalisation des supports (faisceau d'indices optionnel).

Critère 4 : Expertise des formateurs/ intervenants

Indicateur N° 4.1	Précisions
Le(s) formateur(s) et intervenants possèdent des certifications / diplômes/ expériences justifiant leur niveau d'expertise	Cet indicateur vise à s'assurer de la qualité de l'acte pédagogique, en vérifiant que les formateurs/ intervenants possèdent une expertise avérée par rapport aux sujets sur lesquels porte l'action de formation. Lors du contrôle d'une action type BC, le contrôleur vérifie que les accompagnateurs possèdent une connaissance avérée des caractéristiques socio-économiques du territoire où il intervient, des secteurs clés qui recrutent, du monde de l'entreprise et des dispositifs de formation professionnelle. Lors du contrôle d'une action type permis de conduire, le contrôleur s'assure que les moniteurs disposent d'une autorisation d'enseigner la conduite des véhicules à moteur et la sécurité routière à jour.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Fichier « effectifs » transmis par l'OF lors de la procédure d'accès à l'EDOF ; - Fichier « formateurs/ intervenants » transmis par l'OF sur le périmètre de l'action contrôlée ; - CV des formateurs/ intervenants sur le périmètre de l'action contrôlée ; - Certifications et diplômes des formateurs/ intervenants.
Contrôle standard	

Critère 4 : Expertise des formateurs/ intervenants	
Indicateur N° 4.2	Précisions
Le(s) formateur(s) et intervenants font preuve de pédagogie auprès des stagiaires lors de la dispense de l'action de formation	Cet indicateur vérifie que les formateurs/ intervenants assurent une pédagogie individualisée, adaptée auprès des stagiaires.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Compte-rendu des échanges avec les formateurs/ intervenants, lors de la visite sur place ; - Autres éléments (certifications/ formations suivies/ expériences des formateurs) transmis par l'OF.

Critère 5 : Composition des groupes de stagiaires

Indicateur N° 5.1	Précisions
La composition des groupes de stagiaires est adaptée aux objectifs et aux modalités pédagogiques	Cet indicateur vise à s'assurer de l'adéquation de la taille du groupe au regard des objectifs et des modalités pédagogiques de l'action.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Autres éléments fournis par l'OF (ex : feuilles d'émargement, etc.).

Critère 6 : Évaluation du niveau de connaissances/ compétences

Indicateur N° 6.1	Précisions
L'OF détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation ainsi que les éventuelles conditions d'aménagement de parcours	Cet indicateur cherche à s'assurer qu'un processus de positionnement/ d'évaluation du niveau des connaissances du stagiaire est mis en place au début de la prestation. Cette évaluation des acquis doit permettre à l'OF d'individualiser le parcours de formation et de proposer des aménagements et adaptations si nécessaire.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Compte-rendu des entretiens de positionnement ; - Test d'évaluation des acquis ; - Évaluation de départ pour les actions type permis de conduire ; - Parcours de formation individualisé ; - Outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires.
Contrôle standard	

Critère 6 : Évaluation du niveau de connaissances/ compétences	
Indicateur N° 6.2.A	Précisions
L'OF évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs pédagogiques de la prestation	Cet indicateur vise à s'assurer qu'un processus d'évaluation de l'atteinte par les stagiaires des objectifs pédagogiques est formalisé et mis en œuvre au sein de l'OF.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - 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, compte-rendu ; - Taux de réussite pour les certifications professionnelles ; - Livret de compétences ; - Preuve de la délivrance de la certification.
Contrôle standard	

Critère 6 : Évaluation du niveau de connaissances / compétences	
Indicateur N° 6.2.B Indicateur spécifique FOAD	Précisions
Des évaluations des connaissances sont réalisées au fil de l'eau par l'OF pour les stagiaires suivant une FOAD	Cet indicateur vise, pour les Formations à distance (FOAD), à s'assurer, conformément aux dispositions légales, que des évaluations des connaissances sont réalisées au fil de l'eau par l'OF. De même, l'OF doit respecter les conditions prévues par l'article 7.3 des CGU. Cet indicateur est complémentaire à l'indicateur 6.2.A visant l'évaluation de l'atteinte par les stagiaires des objectifs pédagogiques, réalisé notamment en fin de prestation.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Outils d'évaluation des acquis en cours de prestation - Bilans intermédiaires
Contrôle standard	

Critère 6 : Évaluation du niveau de connaissances / compétences	
Indicateur N° 6.3	Précisions
Lorsque l'OF met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, des évaluations « à blanc » des acquis sont réalisés par l'OF préalablement au passage des épreuves d'évaluation	Cet indicateur vise, pour les formations certifiantes, à s'assurer que l'OF organise, pour les stagiaires concernés, des évaluations à blanc, préalablement au passage des épreuves d'obtention de la certification visée.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Exemples d'évaluations « à blanc » - Référentiel de la certification

Critère 7 : Satisfaction des stagiaires

Indicateur N° 7.1	Précisions
Taux de satisfaction des stagiaires ayant suivi la prestation	Cet indicateur vise à prendre en compte le degré de satisfaction des stagiaires ayant suivi l'action contrôlée.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Résultats du questionnaire transmis aux stagiaires.

Les conditions mises en place par l'organisme de formation

Critère A : Déroulement du Bilan de Compétences	
Indicateur N° A.1 Indicateur spécifique BC	Précisions
Le prestataire s'assure qu'une analyse de la demande du bénéficiaire est réalisée par l'OF	Cet indicateur concerne le contrôle d'une action de type BC. Il vise à s'assurer que, préalablement au début effectif de la prestation, l'OF a : - analysé la demande et les besoins du bénéficiaire ; - vérifié que le bilan répond à ses besoins ; - vérifié que le bénéficiaire est volontaire pour réaliser son bilan notamment si ce bilan est prescrit et cofinancé par l'entreprise. Cette analyse faite par l'OF se réalise dans le cadre d'un rendez-vous d'information gratuit visant à éclairer le projet professionnel du titulaire. Dans le cadre de cet indicateur, le contrôleur vérifie qu'après le début de la prestation, dans le cadre de la phase I du bilan (phase préliminaire), l'OF a : - déterminé le format le plus adapté à la situation et aux besoins ; - défini, conjointement avec le titulaire les modalités, de déroulement du bilan.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Compte-rendu de l'entretien d'information réalisé avec le bénéficiaire avant le début de la prestation ; - Comptes-rendus des entretiens réalisés dans le cadre de la phase I ; - Grilles d'entretien.
Contrôle standard	

Critère A : Déroulement du Bilan de Compétences	
Indicateur N° A.2 Indicateur spécifique BC	Précisions
Le prestataire s'assure que le projet professionnel issu de l'accompagnement est le résultat d'une co-construction avec le bénéficiaire	Cet indicateur concerne le contrôle d'une action de type BC. Il vise à s'assurer que, dans le cadre de la phase II du Bilan de Compétences, l'OF a accompagné de manière adéquate le bénéficiaire dans la construction d'un projet professionnel pertinent. Ce projet doit avoir été réalisé dans une logique de co-construction avec le bénéficiaire, notamment dans le cadre d'une série d'entretiens personnalisés. Dans le cadre de cette phase, l'accompagnement doit permettre d'élaborer, en plus du projet professionnel, une ou des alternatives (formation, une validation des acquis de l'expérience).
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Planning des rendez-vous ; - Plaquette de présentation décrivant le déroulement du BC et les modalités d'animation ; - Grilles d'entretien ; - Comptes-rendus des entretiens réalisés dans le cadre de la phase II.
Contrôle standard	

Critère A : Déroulement du Bilan de Compétences	
Indicateur N° A.3 Indicateur spécifique BC	Précisions
Le document de synthèse issu du bilan est transmis au bénéficiaire et fait l'objet d'un échange avec la personne accompagnée	Cet indicateur concerne le contrôle d'une action de type BC. Il vise à s'assurer que, dans le cadre de la phase III de la prestation, l'OF a partagé une synthèse rédigée du Bilan de Compétences. Cette synthèse doit avoir fait l'objet d'un échange avec le bénéficiaire. Le contrôleur doit s'assurer que le document de synthèse contient : ▪ une analyse des compétences professionnelles et personnelles du titulaire ; ▪ une présentation du projet professionnel, avec des propositions concrètes d'évolution ou de réorientation professionnelle ; ▪ les conditions et moyens favorisant la réalisation du ou des projets professionnels ; ▪ les principales modalités et étapes à prévoir pour la mise en œuvre du ou des projets professionnels (dont la possibilité de bénéficier d'un entretien de suivi avec le prestataire de bilan de compétences).
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Structure du document de synthèse partagé avec le titulaire ; ▪ Compte-rendu de l'entretien réalisé en fin de prestation ; ▪ Preuve de la transmission de la synthèse.
Contrôle standard	

Critère B : Déroulement d'une action VAE	
Indicateur N° B.1 Indicateur spécifique VAE	Précisions
L'organisme de formation propose une aide au candidat afin d'identifier les activités les plus pertinentes au regard du référentiel de la certification visée	Cet indicateur concerne le contrôle d'une action de type VAE. Lors de l'analyse de cet item, le contrôleur s'assure que l'accompagnement proposé par l'OF débute par une séquence de cadrage de la prestation permettant d'identifier les activités sur lesquelles un appui méthodologique devrait être apporté par l'organisme. Ces activités sont choisies à la suite des échanges avec la titulaire, selon : ▪ l'expérience du candidat, ▪ ses besoins et contraintes, ▪ en tenant compte des exigences du référentiel de la certification visée.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Plaquette de présentation décrivant le déroulement de la VAE et les modalités d'animation ▪ Comptes-rendus des entretiens réalisés avec la titulaire ▪ Programme/ protocole de l'accompagnement.

Critère B : Déroulement d'une action VAE	
Indicateur N° B.2 Indicateur spécifique VAE	Précisions
L'organisme de formation accompagne le bénéficiaire afin que celui-ci puisse formaliser son dossier de candidature	Cet indicateur concerne le contrôle d'une action de type VAE.
	Lors de l'analyse de cet indicateur le contrôleur s'assure que le candidat a été accompagné dans le cadre de la formalisation de son dossier de validation.
	L'OF doit indiquer comment cet accompagnement a été réalisé (ex. séances de travail, itérations par mail, etc.) ainsi que l'adéquation de l'approche choisie par rapport au profil et besoins du bénéficiaire.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Comptes-rendus des entretiens réalisés avec le titulaire - Plaquette de présentation décrivant le déroulement de la VAE et les modalités d'animation - Dossier formalisé à l'issue de l'accompagnement

Critère B : Déroulement d'une action VAE	
Indicateur N° B.3 Indicateur spécifique VAE	Précisions
L'organisme de formation accompagne le bénéficiaire afin de préparer l'entretien avec le jury	Cet indicateur concerne le contrôle d'une action de type VAE. Lors de l'évaluation de cet indicateur, le contrôleur vérifie que, afin de préparer le titulaire en vue du passage de l'entretien avec le jury, des simulations/ examens à blanc ont été réalisés. Ces séquences de préparation sont suivies d'une réunion-bilan avec le titulaire afin d'identifier les points nécessitant d'être approfondis et les actions correctives à mettre en place. Selon la typologie de la certification, le contrôleur vérifie que des mises en situation professionnelle ont été organisées par le prestataire, le cas échéant.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Comptes-rendus des simulations/ examens à blanc - Éléments probants pour la réalisation des mises en situation professionnelle.

Critère 8 : Le prix de l'action	
Indicateur N° 8.1	Précisions
L'OF ne présente pas un positionnement prix de l'action de formation « anormalement bas » ou « anormalement haut » au regard du prix moyen pratiqué dans la profession	Cet indicateur vise à s'assurer que le prix de la prestation contrôlée : • respecte les conditions prévues par l'article 7.1 des CGU • est cohérent avec le niveau de prix pratiqué sur la plateforme MCF, pour le même type d'action, par les autres OF Si le prix constaté est hors de la fourchette indiquée, à savoir « anormalement bas » ou « anormalement haut », le contrôleur doit demander à l'OF des éléments justificatifs concernant l'écart observé.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Montant facturé dans le cadre des dossiers objets du contrôle ▪ Grille tarifaire communiquée lors du contrôle ▪ Grille tarifaire communiquée de la procédure d'accès sur EDOF Autres éléments probants justifiant les écarts constatés.
Contrôle standard	

Critère 8 : Le prix de l'action

Indicateur N° 8.2	Précisions
La politique tarifaire de l'OF se caractérise par une convergence entre les prix pratiqués par l'OF sur MCF et les prix proposés hors cadre MCF	Cet indicateur cherche à s'assurer que l'OF : • respecte les conditions prévues par l'article 7.1 des CGU • ne surévalue pas le prix des formations proposées sur MCF au regard de ses pratiques habituelles de vente (tout autre acheteur/financeur de dispositif individuel confondu). En ce sens, le contrôleur réalise une analyse croisée entre la grille tarifaire transmise par l'OF et les prix des prestations éventuellement vendues de manière individuelle dans d'autres contextes (marché libre, AIF Pôle Emploi, dispositifs d'aide individuelle mis en place par les régions, ...). Si des écarts remarquables sont constatés, l'OF doit justifier objectivement ces différences au regard d'éventuelles spécificités liées à MCF.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Grille tarifaire communiquée lors du contrôle ▪ Factures des actions de formation vendues par l'OF dans le cadre d'autres dispositifs individuels que le MCF.

Critère 8 : Le prix de l'action	
Indicateur N° 8.3	Précisions
L'OF établit un devis personnalisé en fonction des besoins du stagiaire	Cet indicateur vise à s'assurer que les pratiques de l'OF en termes de fixation du prix se basent sur des critères objectifs. En effet, il s'agit à ce niveau de vérifier que l'OF n'adapte pas le prix de l'action en fonction du montant total des droits dont dispose le stagiaire sur son CPF, comme indiqué par les conditions prévues par l'article 7.1 des CGU (l'OF « ne peut en aucun cas fixer le prix de l'Action de formation proposée en fonction des droits disponibles sur le compte du titulaire »).
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Devis personnalisé ▪ Grille tarifaire communiquée lors du contrôle
Contrôle standard	

Critère 8 : Le prix de l'action	
Indicateur N° 8.A Indicateur spécifique BC	Précisions
L'organisme de formation ne publie pas un tarif horaire ou des offres modularisées pour les Bilan de compétences	Cet indicateur concerne le contrôle d'une action de type BC. Le contrôleur doit s'assurer que l'OF ne propose pas de tarif horaire pour les prestations type BC. De même, le contrôleur vérifie que des offres modularisées ne sont pas proposées par l'OF, c'est-à-dire des offres ne comportant qu'une partie des étapes du bilan de compétences (ex : une offre pour la phase préliminaire, une offre pour la phase d'investigation ou une offre comportant uniquement sur la phase de conclusion).
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Site de l'OF ▪ Devis émis par l'OF ▪ Grille tarifaire.

Critère 9 : Gestion administrative et contractuelle

Indicateur N° 9.1	Précisions
L'OF dispose, le cas échéant, de l'ensemble des éléments prouvant son habilitation par le certificateur pour organiser des examens de certification et/ ou des agréments nécessaires délivrés par les Ministères.	Cet indicateur vise à s'assurer que pour les types de prestation concernés l'OF dispose : • des habilitations lui permettant d'organiser des examens de certifications • des agréments nécessaires lui permettant de délivrer des formations (notamment pour les formations dispensées dans le cadre du dispositif Mon Compte Elu) • d'un agrément préfectoral « d'enseignement de la conduite à titre onéreux et la sensibilisation à la sécurité routière » pour les écoles de conduite et les organismes publiant des actions du type « Permis ». En effet, ces habilitations/ agréments sont vérifiés automatiquement lors de l'inscription de l'OF sur EDOF. Le contrôleur doit ainsi vérifier que pour l'action de formation contrôlée, l'OF possède toujours les habilitations/ agréments nécessaires.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Habilitations accordées par les certificateurs concernés ▪ Agréments délivrés par les Ministères concernés

Critère 9 : Gestion administrative et contractuelle	
Indicateur N° 9.2	Précisions
Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, le contrôleur s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle ou à l'épreuve pratique du permis de conduire, le contrôleur s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification. Le contrôleur doit également s'assurer que les conditions prévues par l'article 7.4 des CGU sont respectées.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Procès-verbal des sessions d'examen si l'organisme est habilité à organiser les épreuves ▪ Livret d'évaluations réalisé en cours de formation, ▪ Attestations de réussite ou de suivi à des formations réglementaires obligatoires pour obtenir la certification visée ▪ Descriptif des procédures d'évaluation à la sortie.

Critère 9 : Gestion administrative et contractuelle	
Indicateur N° 9.3	Précisions
L'OF respecte l'ensemble des modalités d'inscription et de passation de la commande prévues dans les CGU de la plateforme MCF	Cet objectif vise à s'assurer que l'organisme de formation respecte les conditions prévues par l'article 5.1 des CGU. Une analyse particulière est accordée par le contrôleur quant : • au respect par l'OF des délais d'instruction des demandes (2 jours pour les formations sans prérequis et 30 jours pour les formations avec prérequis) et de début de la formation (11 jours ouvrés entre la date d'envoi de l'offre et la date de début de la formation mentionnée) • à l'évaluation par l'OF des prérequis permettant au stagiaire de suivre la formation, pour les actions nécessitant des prérequis
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Dossier du stagiaire ▪ Offre de formation personnalisée ▪ Tout document probant la vérification des prérequis pour les actions de formation concernées

Critère 9 : Gestion administrative et contractuelle	
Indicateur N° 9.4	Précisions
L'OF respecte les clauses prévues dans les CGU de la plateforme MCF en cas de non-exécution de la prestation par l'OF ou le stagiaire	Dans le cadre de cet indicateur, le contrôleur vérifie que les conditions concernant le cas de non-exécution de la prestation par l'OF ou le stagiaire, prévues par l'article 6.1 des CGU de la plateforme MCF, sont respectées. En effet, cet indicateur cherche à s'assurer que lors des éventuels reports des sessions de formation pour l'action contrôlée, l'OF a informé le stagiaire via l'application mobile ainsi que par mail (alinéa 3, article 6.1 des CGU). De même, la session de formation non réalisée doit être reprogrammée dans des délais raisonnables. Le contrôleur doit également vérifier que l'OF respecte les conditions prévues par l'article 6.2 des CGU portant les cas de non-exécution pour motif de force majeure.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Exemples de communications à destination des stagiaires lors des éventuels reports de la session ▪ Mails/ communications portant sur la reprogrammation de la session ▪ Preuve de la création d'une nouvelle session

Critère 10 : Relations avec les sous-traitants

Indicateur N° 10.1	Précisions
L'OF a mis en place des processus lui permettant de garantir le suivi de la qualité des prestations des sous-traitants pédagogiques	Cet indicateur vise à s'assurer que l'OF contrôlé a mis en place un pilotage de la qualité de service des sous-traitants pédagogiques. En effet, lorsque l'OF fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel de qualité.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Processus de suivi de la qualité des prestations des sous-traitants ▪ Fichier avec les NDA des sous-traitants transmis lors du contrôle ▪ Contrats de prestations de service ▪ Tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélection des sous-traitants (process de sélection, justificatifs présentés par les sous-traitants et les salariés portés, animation qualité dédiée, charte).
Contrôle standard	

Critère 10 : Relations avec les sous-traitants	
Indicateur N° 10.2	Précisions
L'OF ne fait pas de recours injustifié à des sous-traitants pédagogiques	Cet indicateur vise à limiter le recours injustifié des OF à des sous-traitants pédagogiques. En effet, le phénomène de « sous-traitance en cascade » impacte la qualité de l'action de formation et sa traçabilité.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Organigramme de l'OF ▪ Contrats de prestations de service ▪ Fichier « formateurs/ intervenants » ▪ CV des formateurs/ intervenants sur ▪ Rapport annuel indiquant le nombre total des stagiaires formés par action de formation.

Critère 11 : Cadre de la prestation	
Indicateur N° 11.1	Précisions
Le prestataire met à disposition ou s'assure d'un environnement approprié à la bonne tenue de la prestation	Cet indicateur vise à s'assurer que l'environnement du déroulement de la prestation (les locaux notamment) est en adéquation avec la ou les prestation(s).
	Méthodologie d'évaluation <u>Exemples d'éléments probants</u> • Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public • Document unique d'évaluation des risques professionnels.

Critère 12 : Information et communication auprès du stagiaire

Indicateur N° 12.1	Précisions
Le stagiaire est formellement informé du point de contact identifié au sein de l'OF. Ce point de contact est disponible aux horaires d'ouverture	Dans le cadre de cet indicateur, le contrôleur vérifie qu'un ou des points de contact a été identifié au sein de l'OF et que le stagiaire a été informé sur les des modalités pratiques lui permettant d'obtenir des informations auprès d'eux. Par point de contact on entend une personne, un standard téléphonique, ou une permanence physique clairement identifié au sein de la structure, capable de fournir des informations a minima sur : • le déroulé de l'action de formation suivie par le stagiaire • sur la situation contractuelle du bénéficiaire • sur les solutions d'accompagnement proposées par l'OF (pendant ou après la sortie de la formation). Le point de contact doit être disponible aux horaires d'ouverture et ses coordonnées communiquées auprès du stagiaire.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Organigramme OF ▪ Justificatifs permettant de prouver que le stagiaire a été informé par l'OF sur les modalités pratiques lui permettant d'accéder au point de contact.
Contrôle standard	

Critère 12 : Information et communication auprès du stagiaire	
Indicateur N° 12.2	Précisions
L'OF diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées	Cet indicateur vise à s'assurer que les informations diffusées par l'OF au stagiaire sur l'action de formation sont : a) détaillée et exhaustive En ce sens, l'OF doit respecter les obligations évoquées par l'article 7.1 des CGU. b) vérifiables et fidèles à la réalité En ce sens, le contrôleur réalise une analyse croisée entre les éléments du dossier, à savoir les éventuels documents de présentation de l'action de formation, la page MCF et les supports de formation transmis par l'OF. De même, le contrôleur s'assure que les supports de communication transmis au stagiaire par l'OF ne contiennent pas d'éléments interdits (telles qu'une mauvaise utilisation du logo MCF, la mention « formation financée à 100 % par le CPF », des références à des cadeaux offerts par l'OF). Si l'OF dispose d'un site web, les informations contenues doivent être cohérentes avec les autres documents informatifs transmis par l'OF et par rapport aux éléments évoqués sur MCF. c) présentées d'une manière compréhensible En ce sens, la rédaction des supports de communication doit être faite dans un langage courant et accessible pour le public visé. <i>Par exemple, l'utilisation des termes trop techniques/ néologismes/ acronymes qui ne sont pas expliqués, pourrait impacter l'appréciation du contrôleur concernant cet indicateur.</i>
	Méthodologie d'évaluation <u>Exemples d'éléments probants</u> - Exemples de supports de communication, plaquette de présentation, autres documents transmis au stagiaire - Site web de l'OF - Supports contractuels et précontractuels
Contrôle standard	

Critère 12 : Information et communication auprès du stagiaire	
Indicateur N° 12.3	Précisions
L'OF diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis	L'objectif de cet indicateur est de vérifier que l'OF fournit une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation. <i>Exemples d'indicateurs de résultats : taux de satisfaction des stagiaires, nombre de stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux d'insertion dans l'emploi.</i>
	Méthodologie d'évaluation <u>Exemples d'éléments probants</u> Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.

Critère 12 : Information et communication auprès du stagiaire	
Indicateur N° 12.4	Précisions
Lorsque l'OF 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	Dans le cadre d'une prestation délivrant une certification, l'objectif de cet indicateur est de vérifier que l'OF fournit une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation, ainsi que, dans le cadre de certification, des éléments informatifs spécifiques tels que les passerelles, les équivalences....
	Méthodologie d'évaluation <u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ 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 13 : Information auprès de la CDC	
Indicateur N° 13.1	Précisions
L'OF met à disposition de la CDC des informations et documents fiables et fidèles à la réalité	Cet objectif vise à s'assurer que, dans le cadre de la communication avec la CDC, l'OF met à disposition des informations/ documents fiables et fidèles à la réalité.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Dossiers des stagiaires ▪ Informations renseignées sur EDOF.
Contrôle standard	

Critère 14 : Gestion RH et organigramme	
Indicateur N° 14.1	Précisions
En cas d'absence d'un formateur, l'OF s'assure soit d'un remplacement, soit d'une reprogrammation de l' / des intervention(s)	Cet indicateur cherche à s'assurer qu'en cas d'absence du formateur, l'OF met en place les mesures et actions nécessaires pour assurer la continuité du parcours aux stagiaires.
	Méthodologie d'évaluation <u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Planning des intervenants pour la formation contrôlée ▪ CV des intervenants ▪ Planning des sessions de formation et feuilles d'émargements.

Critère 14 : Gestion RH et organigramme	
Indicateur N° 14.2	Précisions
La taille de l'équipe administrative de l'OF est adaptée au nombre de stagiaires suivant des formations au sein de l'organisme	Cet indicateur vise à s'assurer que la taille de l'équipe administrative de l'OF permet : • le bon déroulement des actions de formation mises en place par l'OF ; • un accompagnement administratif adéquat des stagiaires, par rapport à leurs besoins (informations, démarches administratives, etc.).
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Fichier détaillé avec les effectifs en charge des fonctions supports de l'OF ▪ Rapport annuel indiquant le nombre total de stagiaires formés.

Critère 14 : Gestion RH et organigramme	
Indicateur N° 14.3	Précisions
La taille de l'équipe pédagogique de l'OF est adaptée au nombre de stagiaires suivant des formations au sein de l'organisme	Cet indicateur vise à s'assurer que la taille de l'équipe pédagogique de l'OF (formateurs) permet : • le bon déroulement des actions de formation mises en place par l'OF • un accompagnement pédagogique adéquat des stagiaires (ex : en cas de FOAD, le formateur a un nombre raisonnable de stagiaires à accompagner).
	Méthodologie d'évaluation <u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Fichier « formateurs/ intervenants » transmis par l'OF sur le périmètre de l'action contrôlée ▪ CV des formateurs/ intervenants sur le périmètre de l'action contrôlée ▪ Rapport annuel indiquant le nombre total des stagiaires formés.
Contrôle standard	

Critère 14 : Gestion RH et organigramme	
Indicateur N° 14.4	Précisions
L'OF dispose d'au moins un référent/ responsable pédagogique formé à l'ingénierie pédagogique parmi ses effectifs	Cet indicateur vise à s'assurer que des moyens, en temps et en compétences, sont dédiés par l'OF à la coordination pédagogique des équipes de formateurs.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Organigramme de l'OF ▪ CV du responsable pédagogique/ liste des référents pédagogiques mobilisés sur l'action contrôlée
Contrôle standard	

Critère 15 : Accompagnement du stagiaire

Indicateur N° 15.1	Précisions
L'OF décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours de formation	Cet indicateur cherche à évaluer les mesures mises en place par l'OF afin d'accompagner le stagiaire de bout en bout de son parcours de formation. Ces actions d'accompagnements doivent faciliter d'un point de vue administratif et/ ou pédagogique le parcours de formation du stagiaire. Exemples d'actions d'accompagnement : ✓ <i>Points d'étape individuels ; Aménagements des horaires ou des modalités pédagogiques ; Bibliographie personnalisée ; Point individuel de debrief des évaluations ; Plan d'action correctif individualisé</i>
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Éléments justificatifs (compte-rendu, convocations, ressources pédagogiques, parcours d'accompagnement des stagiaires formalisé) permettant d'apprécier les actions mises en œuvre pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours de formation.

Critère 15 : Accompagnement du stagiaire	
Indicateur N° 15.2	Précisions
Lorsque l'OF met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, l'OF met en œuvre un dispositif d'accompagnement administratif permettant au stagiaire de passer les examens de certification visés en début de formation	Cet indicateur vise : - à évaluer, en complément des actions émergeant à l'indicateur 15.1, les mesures spécifiques mises en place par l'OF afin de faciliter la réussite par le stagiaire des examens de certification. - s'assurer que l'OF respecte les conditions prévues par l'article 7.4 des CGU.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> - Éléments justificatifs (compte-rendu, convocations, ressources pédagogiques) - Preuve de passage de la certification - Pour les permis : le numéro NEPH doit apparaître dans les documents transmis par les organismes.
Contrôle standard	

Critère 15 : Accompagnement du stagiaire	
Indicateur N° 15.3 Indicateur spécifique FOAD	Précisions
Un accompagnement technique et pédagogique est proposé par l'OF auprès des stagiaires en cas de FOAD	Cet indicateur vise à évaluer, en complément des actions émergeant à l'indicateur 15.1, les mesures spécifiques mises en place par l'OF pour répondre aux obligations décrites à l'article 7.3 des CGU.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Éléments justificatifs (compte-rendu, convocations, ressources pédagogiques).
Contrôle standard	

Critère 15 : Accompagnement du stagiaire	
Indicateur N° 15.4	Précisions
L'OF s'assure du traitement réactif et pertinent de l'ensemble des demandes des stagiaires	Cet indicateur vise à vérifier que les demandes des stagiaires sont traitées dans des délais qui n'impactent pas le parcours de formation. Par demande, on entend une sollicitation de la part du stagiaire qui peut concerner notamment le volet pédagogique, une adaptation du parcours, un besoin d'accompagnement durant la formation ou portant sur la définition et la concrétisation du projet professionnel.
	Méthodologie d'évaluation <u>Exemples d'éléments probants</u> Processus de traitement des demandes des stagiaires (en fonction de leur nature : pédagogique, accompagnement, projet professionnel, adaptation du parcours, ...).

L'adéquation de l'action avec le projet professionnel qualité

Critère 16 : Finalité professionnelle de l'action	
Indicateur N° 16.1	Précisions
L'OF s'assure de la finalité professionnelle de la prestation	Cet indicateur vise à s'assurer que l'action suivie par le stagiaire répond à ses besoins et qu'elle est en adéquation avec son projet professionnel. Dans le cadre d'un contrôle d'une action type « Permis de conduire », le contrôleur doit s'assurer que l'école de conduite ou l'OF a bien récupéré auprès du stagiaire « l'Attestation sur l'honneur » obligatoire.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Processus d'analyse d'une demande formalisée ▪ Éléments transmis par l'OF lors de la procédure d'accès sur EDOF ▪ Offre de formation personnalisée ▪ Pour les permis : l'attestation sur l'honneur obligatoire.
Contrôle standard	

Critère 17 : Impacts de l'action

Indicateur N° 17.1	Précisions
L'action suivie a permis le développement des compétences du bénéficiaire	Cet indicateur cherche à s'assurer que l'action suivie par le titulaire a permis : ▪ le développement effectif des compétences du stagiaire ▪ une évolution professionnelle par rapport à la situation avant la formation.
	Méthodologie d'évaluation
	<u>Exemples d'éléments probants</u> ▪ Conclusions issues de l'enquête auprès du/des stagiaire(s) ▪ Dossier du stagiaire.