

# Référentiel Certif'LR



# Sommaire

LISTE DES SIGNATAIRES .....	3
LE REFERENTIEL DES ATTENTES.....	4
REGLEMENTATION .....	5
ANNEXE REGLEMENTAIRE.....	5
<b>L'ORGANISATION MATERIELLE</b> .....	<b>6</b>
L'ORGANISME DE FORMATION VEILLE A DISPOSER DE MOYENS MATERIELS ADAPTES A LA FORMATION ET AU PUBLIC .....	6
<i>Locaux</i> .....	6
<i>Equipements</i> .....	7
<b>LES RESSOURCES HUMAINES</b> .....	<b>9</b>
L'ORGANISME MOBILISE SES MOYENS, SE STRUCTURE ET ORGANISE SES FONCTIONS POUR GARANTIR LE SERVICE ATTENDU .....	9
<i>Référents dans l'organisme pour les stagiaires</i> .....	11
REPONSES AUX APPELS D'OFFRE/A PROJET .....	15
<b>L'ENVIRONNEMENT SOCIOECONOMIQUE</b> .....	<b>16</b>
CONNAISSANCE DES DISPOSITIFS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE .....	16
CONNAISSANCE DU MILIEU SOCIOECONOMIQUE.....	17
<b>LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS DE FORMATION</b> .....	<b>18</b>
ADEQUATION ENTRE LES CONTENUS PEDAGOGIQUES ET LES OBJECTIFS DE LA FORMATION .....	18
<i>Positionnement</i> .....	19
<i>Modularisation</i> .....	19
<i>Parcours individualisé</i> .....	20
<i>Evaluation des connaissances acquises en formation</i> .....	21
<i>Evaluation de l'action de formation mise en œuvre</i> .....	21
<b>GESTION DU PILOTAGE DE LA DEMARCHE</b> .....	<b>23</b>
L'ORGANISME ASSURE LE PILOTAGE ET LE SUIVI DE LA DEMARCHE QUALITE CERTIF'LR POUR ENTRER DANS UNE LOGIQUE DE MANAGEMENT. ....	23

## Liste des signataires

**Actalians** - Professions libérales et hospitalisation privée

**AFDAS** - Spectacle vivant, cinéma, audiovisuel, publicité, loisirs, presse écrite et de l'édition

**AGEFIPH Languedoc Roussillon**

**AGEFOS PME Languedoc Roussillon** - Interprofessionnel et interbranches

**CONSTRUCTYS Languedoc Roussillon** - Bâtiment et des travaux publics

**DIRECCTE Languedoc Roussillon**

**FAFSEA** – Salariés des exploitations et entreprises agricoles

**FONGECIF Languedoc Roussillon** – Interprofessionnel : congé individuel de formation

**FORCO** – Commerce et distribution

**INTERGROS** - Commerce interentreprises (commerces de gros) et du commerce international

**OPCALIA Languedoc Roussillon** - Interprofessionnel et interbranches

**OPCALIM** – Industries alimentaires, coopératives agricoles et alimentation en détail

**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

**Pôle emploi Languedoc Roussillon**

**Région Languedoc Roussillon**

**UNIFAF Languedoc Roussillon** – Sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif

**UNIFORMATION** - Economie sociale (associations, coopératives, mutuelles)

## Le Référentiel des attentes

La qualité de la formation procède de nombreux paramètres. La charte les regroupe en 4 grands champs : matériel, organisationnel, socio-économique et pédagogique. Un suivi et un pilotage réguliers de la démarche qualité est également attendu de la part des organismes de formation.

Dans le détail, sinon de manière exhaustive, ces différents paramètres ont été passés en revue au sein d'un groupe de travail technique des financeurs ; à l'issue de cette concertation approfondie, des critères ont été établis et des indicateurs définis.

Le présent document récapitule l'ensemble sous la forme d'un tableau. Il reprend, en les explicitant, les principes édictés dans la charte.

Ce Référentiel constitue le support pour la réalisation de l'audit final.

# Règlementation

**La conformité avec la réglementation en vigueur est requise** pour l'entrée dans la démarche de *La Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon*

## Annexe Réglementaire

**L'organisme s'engage**, lors de l'entrée dans la démarche de qualité, **à certifier qu'il respecte l'ensemble de la réglementation qui s'applique aux organismes de formation et aux actions de formation qu'ils mettent en œuvre.**

Pièces de référence : (Téléchargeables sur l'Espace professionnel de [www.Atout-métiersLR.fr](http://www.Atout-métiersLR.fr) )

- [Guide pratique à l'usage des prestataires de formation professionnelle continue – DIRECCTE - Dernière mise à jour : février 2015](#)
- [Bilan Pédagogique et Financier : formulaire, notice et mode d'emploi](#)
- [Circulaire DGEFP no 2006-10 du 16 mars 2006 relative aux textes modifiant les droits et obligations des dispensateurs de formation et adaptant le contrôle](#)
- [Circulaire DGEFP n° 2006/35 du 14 novembre 2006 relative à l'action de formation et aux prestations entrant dans le champ de la formation professionnelle continue.](#)
- [Ordonnance n°2005-731 du 30 juin 2005 relative à la simplification et à l'adaptation du droit dans les domaines de la formation professionnelle et de l'emploi](#)
- [Décret n° 2006-383 du 30 mars 2006 portant simplification et adaptation de diverses dispositions dans le domaine de la formation professionnelle et modifiant le code du travail \(deuxième partie : Décrets en Conseil d'Etat\)](#)
- [Convention collective nationale des organismes de formation](#)

## Égalité des chances - Égalité d'accès

- [Loi no 2006-340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes](#)
  - *Notamment : 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 : 10 points pour comprendre : [vers le Site AGEFIPH](#)

## L'organisation matérielle

L'organisme de formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public

Certains de ces critères **sont réglementaires**, donc obligatoires. L'organisme **doit se conformer à toutes les réglementations** qui le concernent pour **entrer dans la démarche qualité**.

### Locaux

CRITERE	Indicateur(s)
Les locaux sont conformes aux réglementations en vigueur	<p>Points de vigilance particuliers :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Luminosité/éclairage</li><li>• Propreté</li><li>• Confort thermique</li><li>• Rapport entre surface et nombre de personnes</li><li>• Volume sonore</li></ul> <p>Si l'organisme loue des locaux, la conformité aux réglementations en vigueur et l'accessibilité à tout public sont clairement définies dans le contrat correspondant (contrat de location des salles de formation, preuves de conformité du prestataire...)</p>
Les locaux sont accessibles à tout public	<p>Points de vigilance particuliers</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accès handicapé</li><li>• Parking</li><li>• Transport en commun</li><li>• Signalétique interne</li><li>• Signalisation extérieure</li></ul>

## Equipements

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

CRITERE	Indicateur(s)
Les équipements sont adaptés aux objectifs de la formation, tels que définis dans la convention ou le contrat.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipements mis à disposition des stagiaires conformes au descriptif mentionné dans la convention ou le contrat</li><li>• A minima, utilisation de paper board, vidéo-projecteur</li></ul>
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)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Référentiels utilisés</li><li>• Programmes proposés mentionnant le nombre d'heures d'utilisation des équipements</li></ul>
CRITERE	Indicateur(s)
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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mention des matériels utilisés</li><li>• Statut de ces matériels pour l'organisme : propriété, location, partenariat</li></ul>
La maintenance est assurée	<ul style="list-style-type: none"><li>• Référent pour la maintenance</li><li>• Fréquence d'intervention</li></ul>

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme s'attache à assurer la veille informationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référent(s) pour assurer la veille informationnelle</li> <li>• Documentation interne accessible aux formateurs</li> <li>• Ressources documentaires utilisées par les professionnels pour la réalisation de leurs tâches</li> </ul>
Les ressources sont accessibles à l'ensemble des personnels et des stagiaires	<p>Modalités d'accès aux ressources (horaires, accompagnement...) pour</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les stagiaires</li> <li>• les formateurs</li> </ul> <p>Liste des Ressources en lien avec les domaines de formation dont dispose l'OF</p> <p>Typologie des ressources : Internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources/documentaires.</p>
L'ensemble des documents administratifs et réglementaires sont accessibles et disponibles au sein de l'organisme de formation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de formation,</li> <li>• Feuilles d'émargement,</li> <li>• Attestation de fin stage</li> <li>• Traçage des heures devant l'ordinateur...</li> </ul>



## Les ressources humaines

### L'organisme mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu

Les financeurs attendent de l'organisme que sa gestion des ressources humaines soit structurée de manière formelle et démontrable.

CRITERE	Indicateur(s)
Les formateurs de l'organisme sont identifiés pour leur spécialisation et/ou leurs compétences pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procédure de sélection et de recrutement des formateurs</li><li>• Liste établie des formateurs, leurs statuts dans l'organisation et leurs domaines d'intervention</li><li>• L'organisme vérifie les compétences des formateurs (quel que soit leur contrat) et leur adéquation avec le champ d'intervention et le niveau concerné (outil utilisé d'évaluation à l'embauche et/ou évaluation annuelle des compétences techniques et pédagogique...)</li><li>• Supports attestant ou détaillant l'expérience, les qualités (professionnelles et/ou pédagogiques) des formateurs</li><li>• Existence d'un réseau d'experts, de formateurs et/ou d'entreprises partenaires mobilisables</li></ul> <p>La charte interne signée par les salarié(e)s de l'entreprise de portage ou de la coopérative d'activités mentionne les modalités mises en œuvre pour respecter ces indicateurs</p>
Des fiches de fonction et/ou de mission des collaborateurs sont établies	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiches de fonction détaillant la fonction des collaborateurs dans l'organisme</li><li>• Missions des collaborateurs</li><li>• Responsabilité (éventuellement délégation de responsabilité)</li><li>• Actualisation des fiches</li></ul> <p>La charte interne signée par les salarié(e)s de l'entreprise de portage ou de la coopérative d'activités mentionne les modalités mises en œuvre pour respecter ces indicateurs</p>
Un organigramme hiérarchique et fonctionnel est établi	<p>L'organigramme doit présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la hiérarchie de l'organisme</li><li>• les liens entre les collaborateurs</li></ul>

L'organisme prévoit les modalités et moyens pour assurer l'actualisation des compétences des personnels

Si l'organisme fait appel à des intervenants extérieurs, une évaluation de la prestation est conduite par l'organisme de formation et les résultats de cette évaluation sont communiqués aux intéressés

Si l'action de formation est réalisée avec d'autres organismes de formation, la coordination de l'action de formation est établie et garantie.

#### Plan de formation formalisé

- Pour quelles actions?
  - Selon quelle stratégie?
  - Dispositifs individuels et collectifs (échanges de pratiques, colloques, séminaires, connaissance des nouvelles réglementations, publications spécialisées et autres...)
  - Pour quels destinataires des formations ?
- 
- Procédure de sélection et de recrutement des intervenants extérieurs
  - Outils d'évaluation des intervenants extérieurs (vacataires, CDD...) : entretien sur les compétences pédagogiques – retour des évaluations de la satisfaction des stagiaires – bilan de l'action de formation – retour des formateurs

La charte interne signée par les salarié(e)s de l'entreprise de portage ou de la coopérative d'activités mentionne les modalités mises en œuvre pour respecter ces indicateurs

- 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 organismes et CR.
- Evaluation finale en commun des prestataires et plan d'amélioration pour les prochaines actions

## Référents dans l'organisme pour les stagiaires

Les financeurs attendent **la désignation de référents**, auxquels les stagiaires peuvent s'adresser pour les **aspects administratifs et pédagogiques** de leur formation. Selon la taille de l'organisme, une même personne peut remplir plusieurs rôles.

CRITERE	Indicateur(s)
Désignation d'un « référent administratif » pour les stagiaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Référent désigné, identifié et connu des stagiaires et des financeurs</li><li>• Rôles du référent pour<ul style="list-style-type: none"><li>○ suivi des conventions,</li><li>○ suivi des dossiers de rémunérations,</li><li>○ attestations de stages</li></ul></li></ul>
Désignation d'un « référent pédagogique »	<ul style="list-style-type: none"><li>• Référent désigné, identifié et connu des stagiaires et des financeurs</li><li>• Référent nommé pour<ul style="list-style-type: none"><li>○ Toutes les actions</li><li>○ Action par action</li></ul></li><li>• Champs d'intervention du référent<ul style="list-style-type: none"><li>○ référent des formés d'une action</li><li>○ coordonnateur de l'équipe pédagogique de l'action</li><li>○ coordonnateur des équipes pédagogiques de l'organisme</li></ul></li></ul>
Désignation d'un « référent suivi en entreprise »	<ul style="list-style-type: none"><li>• Référent désigné, identifié et connu des stagiaires et des financeurs</li><li>• Référent nommé pour<ul style="list-style-type: none"><li>○ Toutes les actions</li><li>OU</li><li>○ Action par action</li></ul></li></ul>

Désignation d'un « référent handicap » agréé par l'AGEFIPH

- Référent désigné, identifié et connu des stagiaires et des financeurs
- Référent nommé pour
  - Toutes les actions
  - OU
  - Action par action

## Fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires

Les financeurs attendent que les **fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires** soient organisées. Accueil et encadrement des stagiaires dès l'entrée en formation, pendant la formation et lors des périodes d'application en entreprise.

CRITERE	Indicateur(s)
La fonction d'accueil est organisée avant le début de la formation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Délai d'organisation au regard de la date de démarrage<ul style="list-style-type: none"><li>○ Informations collectives</li><li>○ informations individuelles</li><li>○ (pré) sélection</li></ul></li></ul>
La fonction d'accueil est organisée au démarrage de la formation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités d'organisation de l'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires<ul style="list-style-type: none"><li>○ Informations fournies</li><li>○ documents distribués (livret d'accueil, plaquettes, ... ?</li><li>○ horaires d'accueil</li><li>○ logistique (possibilités d'hébergement, de restauration, accès...)</li></ul></li></ul>
Le suivi des stagiaires pendant la durée de la formation est assuré	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités mises en place<ul style="list-style-type: none"><li>○ entretiens collectifs</li><li>○ individuels</li><li>○ fréquence, lieu...</li></ul></li></ul>

Le suivi en entreprise est organisé

- Modalités mises en place
  - Aide à la recherche de stage
  - Liens entre le référent de l'OF et le tuteur en entreprise
  - Signature de la convention de stage (période d'application en entreprise)
  - Méthodologie spécifique
  - Compte rendu de visite
  - Bilan de stage
  - Identification du/des référents (stagiaires/entreprise/financeurs)

## Détermination des coûts

Les financeurs attendent que les organismes de formation utilisent des **grilles de détermination de leurs coûts**, et qu'ils puissent les produire.

CRITERE	Indicateur(s)
L'organise détermine les coûts de la formation : coûts horaire par stagiaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quelle(s) grille(s) de coûts est/sont appliquée(s) : montrer les critères de détermination</li></ul>

## Réponses aux appels d'offre/à projet

Les financeurs attendent de l'organisme qu'il soit en capacité de **répondre à des appels d'offre/à projet** ou à des commandes d'entreprises.  
Les deux écueils à éviter : ne pas savoir répondre OU pratiquer une "ingénierie de la réponse à l'appel d'offre" sans qu'il y ait de qualité de la formation derrière.

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme analyse la faisabilité de l'appel d'offre / à projet avant d'y répondre.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Une personne compétente et/ou qualifiée et/ou spécialisée et Identifiable par les financeurs</li><li>• Analyse des moyens humains, matériels.</li><li>• Critères de détermination de faisabilité</li></ul>
L'organisme construit la réponse selon une méthodologie définie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Procédure pour sécuriser la conception d'une offre de formation.</li><li>• Nombre de réponses remportées /Nombre de réponses réalisées –</li><li>• Types d'actions concernées</li></ul>

# L'environnement socioéconomique

## Connaissance des dispositifs de la formation professionnelle continue

Les financeurs attendent des organismes de formation qu'ils aient une bonne **connaissance du système de la formation professionnelle continue : dispositifs d'accès, financeurs, acteurs, institutions...**

CRITERE	Indicateur(s)
Les dispositifs de formation professionnelle continue sont connus et utilisés.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Répartition des stagiaires de la FPC dans l'organisme en fonction des dispositifs :</li><li>• Types de publics accueillis dans ce centre (salariés, demandeurs d'emploi, CIF, spécifiques, autres : lesquels ?)?</li></ul>
L'organisme s'assure de l'éligibilité des stagiaires : prérequis, financements	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérification auprès des financeurs de l'éligibilité des stagiaires de la FPC ; Vérification des Prérequis administratifs de la formation</li></ul>
L'organisme transmet une information actualisée sur ses actions	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités de communication sur les activités conduites par l'organisme de formation :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Fonctionnement, délai d'accès à la formation, description des moyens pédagogiques et techniques</li><li>○ Taux de réussite aux examens</li><li>○ Taux d'accès à l'emploi</li></ul></li><li>• Modalités de communication des prérequis administratifs aux stagiaires (plaquettes, catalogues, site Web, informations collectives, publicités presse...)</li></ul>



En cas de problème, l'organisme est en capacité de contacter un interlocuteur financeur et/ou le prescripteur de l'action

- Prescripteurs (CR, AIO, SPE...)
- En entreprise
- OPCA
- OPACIF
- Conseil régional
- Pole Emploi

## Connaissance du milieu socioéconomique

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

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme a la connaissance du milieu socioéconomique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités et outils utilisés de recherche d'information : lieux et sources d'information et/ou de formation</li><li>• Modalités et outils utilisés pour pratiquer la veille prospective</li></ul>
L'organisme a la connaissance de son domaine d'expertise/compétence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités et outils utilisés pour produire une analyse des besoins</li><li>• Modalités et outils utilisés pour construire une réponse formation</li></ul>

# La mise en œuvre des actions de formation

## Adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de la formation

Les financeurs attendent que les organismes de formation mènent une veille sur les contenus pédagogiques en lien avec les objectifs de la formation et identifient des objectifs intelligibles

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme s'assure de l'adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de l'action et les transmet à l'équipe pédagogique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisation de :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Référentiel de formation</li><li>○ Référentiel d'emploi</li><li>○ Référentiel de compétences</li><li>○ Référentiel de certification</li></ul></li><li>• Présence de contrat (appel d'offre/à projet) ou convention établissant les objectifs de la formation ; actualisation des sources d'information</li><li>• Outils de transmission à l'équipe pédagogique (réunion...)</li></ul>

## Positionnement

Les financeurs, dans un souci de réussite, veillent à ce que les prérequis pour l'entrée en formation certifiante ou qualifiante soient respectés et adaptés au public formé.

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme a des outils de positionnement.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisation d'outils de positionnement tels que :<ul style="list-style-type: none"><li>• entretiens</li><li>• questionnaires</li><li>• validation des acquis de l'expérience</li><li>• tests ou simulation</li><li>• évaluation en situation de travail</li></ul></li><li>• Autres...</li></ul>

## Modularisation

Les financeurs souhaitent que les organismes de formation soient en mesure de développer la modularisation des actions de formation.

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme de formation construit ses actions sous forme de modules	Description de la méthode de découpage pédagogique
Le découpage modulaire permet l'intégration de stagiaires en parcours raccourcis et différenciés	Modalités d'accessibilité des modules indépendamment de l'ensemble de la formation

## Parcours individualisé

Les financeurs souhaitent que les organismes de formation développent l'accès à la formation sous forme de parcours individualisés et adaptés au public formé.

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme sait construire des parcours individualisés et les met en œuvre.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités utilisées :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Face à face pédagogique</li><li>○ FOAD</li><li>○ Autoformation</li><li>○ Accompagnement</li><li>○ Validation des acquis</li><li>○ Utilisation des outils de positionnement pour l'individualisation<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Parcours différenciés ;</li><li>▪ accessibilité aux modules;</li><li>▪ montrer des exemples de parcours</li><li>▪ % des actions de formation avec parcours individualisé</li><li>▪ ...</li></ul></li></ul></li></ul>
L'organisme assure le suivi des parcours individualisés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Méthodes utilisées pour le suivi<ul style="list-style-type: none"><li>○ feuille de route, suivi pédagogique</li><li>○ calendrier formalisé,</li><li>○ entretiens de régulation, fréquence</li><li>○ entretien d'évaluation intermédiaire</li><li>○ description de toute autre méthode</li></ul></li></ul>

## Evaluation des connaissances acquises en formation

Les financeurs attendent que les organismes mettent en place des modalités d'évaluation des connaissances en lien avec les objectifs

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme met en œuvre des évaluations des connaissances et propose à minima une attestation d'acquis en fin de formation.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Types de formation concernés</li><li>• Evaluation à chaud des connaissances et outils utilisés (QCM, test, examens...)</li><li>• Fréquence des évaluations</li><li>• Evaluation à froid des compétences (à 3 mois...)</li><li>• Attestation d'acquis</li></ul>

## Evaluation de l'action de formation mise en œuvre

Les financeurs attendent que les organismes de formation évaluent

- ❑ l'action au regard des objectifs fixés
- ❑ la satisfaction des stagiaires, les causes des échecs, d'abandons, et d'absentéisme

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme mesure l'atteinte des objectifs sur les plans qualitatif et quantitatif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bilan qualitatif formalisé</li><li>• Bilan quantitatif formalisé (données détaillées selon le type, le statut, le genre, le niveau d'entrée des publics)</li></ul>
L'organisme met en œuvre des évaluations de la satisfaction des stagiaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Description des outils utilisés</li><li>• Précision quant aux modalités</li><li>• Temps laissé aux stagiaires pour l'évaluation</li></ul>

Pour chaque action de formation, l'organisme réalise un bilan de l'organisation, du planning, du programme, des méthodes et équipements pédagogiques.  
L'organisme prend en compte les résultats de cette évaluation pour mettre en œuvre l'amélioration continue de ses actions de formation

L'organisme surveille et analyse les causes des échecs, abandons et l'absentéisme

L'organisme analyse et assure le traitement des remontées en provenance des stagiaires et/ou des entreprises, et/ou des financeurs

- Bilan interne formalisé de chaque action de formation
  - Vérification de la conformité aux objectifs définis
  - Analyse du taux de réussite et/ou du suivi et du retour d'emploi et/ou de la satisfaction des stagiaires et/ou évaluation à froid
  - Plan d'amélioration pour les prochaines actions
- 
- Modalités et outils utilisés
  - Fréquences
  - Analyses qualifiées : genre, statut...
  - Productions issues de ces analyses
  - Utilisation de ces productions
  - Diffusion de ces productions
- 
- Analyse et plan d'actions des plaintes des stagiaires 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.

## Gestion du Pilotage de la démarche

L'organisme assure le pilotage et le suivi de la démarche Qualité Certif'LR pour entrer dans une logique de management.

Les financeurs attendent de l'organisme que le pilotage de la démarche Qualité Certif'LR soit structuré pour suivre et mesurer la performance

CRITERE	Indicateur(s)
Une gestion des procédures et des enregistrements est organisée	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liste des procédures et des enregistrements créés</li><li>• Indexation des procédures et enregistrements pour la tenue à jour</li><li>• Modalités d'accès aux procédures et enregistrements définies</li><li>• Procédure de gestion documentaire</li></ul>
L'organisme réalise annuellement un audit interne des dispositions du présent référentiel.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auditeurs internes qualifiés</li><li>• Rapport d'audit interne</li><li>• Actions d'amélioration suite aux écarts identifiés</li></ul>
La Direction de l'organisme est engagée dans la démarche et relayée au niveau opérationnel. Un suivi et une analyse de la performance de la démarche sont mis en œuvre.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation d'une réunion annuelle de bilan des résultats des actions de formation et compte rendu formel</li><li>• Tableau de bord des indicateurs suivis</li><li>• Logique d'analyse des résultats, de revue systématique des actions de formation</li><li>• Fréquence des réunions d'animation de suivi et d'analyse</li><li>• Réflexion sur les actions à entreprendre pour l'amélioration des pratiques</li></ul>

Désignation d'un référent Qualité

- Référent désigné, identifié et connu du personnel
- Missions du référent pour :
  - Suivi de la maîtrise des documents,
  - Coordination, suivi animation du plan de progrès, des actions d'amélioration
  - Suivi des audits internes