

Certification LRQA des Organismes de Formation



Référentiel LRQA de Certification de conformité au DECRET QUALITE et à l'ISO 29990

Gilles BESSIERE
Directeur Général Adjoint - Département Technique

Version 4 – 21 Novembre 2016

Lloyd's Register et LRQA sont des marques commerciales du Groupe d'entités Lloyd's Register Limited.
Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited 2013. Membre du groupe Lloyd's Register
Ce document est la propriété de LRQA. Tous droits réservés.

Améliorer la performance,
réduire le risque

Table des matières

1. Domaine d'application	3
2. Contexte réglementaire	3
3. Glossaire	4
4. Références documentaires sur la réglementation	5
5. Articles du décret 2015- 790.....	6
6. Critère 1 - identification des objectifs de la formation et son adaptation au public formé.....	8
7. Critère 2 – Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	8
8. Critère 3 – Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation	10
9. Critère 4 – Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations	10
10. Critère 5 – Conditions d'information du public sur l'offre de formation, des délais d'accès et les résultats obtenus	11
11. Critère 6 – Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.....	11
12. Exigences additionnelles SO 29990 : 2010.....	12

1. Domaine d'application

Ce référentiel est destiné aux organismes de formation français disposant d'un numéro de déclaration d'activité auprès de la DIRECCTE et souhaitant obtenir une certification LRQA relative au Décret Qualité n° 2015-790 du 30 juin 2015. Ce référentiel a pour vocation d'être inscrit sur la liste du CNEFOP.

Compte tenu de sa configuration, le référentiel LRQA permet également d'attester la conformité du système de management de l'Organisme de Formation à la norme internationale ISO 29990 et la capacité de celui-ci à satisfaire les critères qualité du décret.

Ce référentiel donne lieu à la délivrance d'un Certificat de conformité aux critères du Décret Qualité n° 2015-790 et à l'ISO 29990.

2. Contexte réglementaire

La loi n°2014-288 du 5 mars 2014 consacre un nouveau chapitre à la qualité des actions de formation visant à engager les financeurs à s'assurer que les organismes de formation répondent à des critères qualitatifs concernant leurs actions de formation. Ces critères sont précisés dans le Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue. Le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 précise :

Article R. 6316-1 : Les critères que devront respecter les organismes de formation afin d'être éligibles aux financements

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires (apprenants)
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (apprenants)
- Les dispositions des articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9

Article R. 6316-2 : Le rôle des organismes financeurs

Les organismes financeurs inscrivent sur un catalogue de référence les prestataires de formation qui remplissent les critères définis ci-dessus :

- Soit dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation
- Soit par la vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label

Les organismes financeurs :

- Veillent à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues
- Mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées

Article R. 6316-3 : Le rôle du CNEFOP

Le CNEFOP (Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle) a pour mission de coordonner la stratégie nationale de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle, d'évaluer les politiques en la matière, et d'émettre des avis sur les projets législatifs et réglementaires. Le CNEFOP a pour mission d'établir la liste des certifications et labellisations et de rendre cette liste accessible aux organismes de formation.

Article 4 : Les obligations pour les organismes de formation

Les organismes de formation doivent pour le 1er janvier 2017 avoir mis en place l'organisation leur permettant de répondre aux critères du décret et ainsi être éligibles au financement de leur formation.

3. Glossaire

BPF : Bilan Pédagogique et Financier

CPF : Compte Personnel de Formation

FOAD : Formation Ouverte et A Distance

FPC : Formation Professionnelle Continue

OF : Organisme de formation (ou PSF)

OPCA : Organisme Paritaire Collecteur agréé

OPACIF : Organisme Paritaire collecteur Agréé au titre du Congé Individuel de Formation

PSF : Prestataire de Service de Formation (ou OF)

VAE/VAP : Validation des Acquis de l'Expérience/ Validation des Acquis Professionnels

4. Références documentaires sur la réglementation

Questions Réponses de la DGEFP sur le décret qualité

<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dgefp-formpro-qr-janvier2016.pdf>

Guide des OF sur la réglementation en vigueur - DIRECCTE

http://www.prefectures-regions.gouv.fr/ile-de-france/content/download/15400/108021/file/Guide_des_organismes_de_formation_professionnelle_-_creation_fonctionnement_droit_du_travail_obligations_et_sanctions-3.pdf

5. Articles du décret 2015- 790

Articles et critères du décret	Correspondance articles et critères	Critères et moyens	Éléments de preuve internes	Interprétation et contrôle externe
6352-3		0.1- L'OF doit établir un Règlement intérieur des formations	Tout organisme de formation établit un règlement intérieur applicable aux stagiaires.	Pris en compte dans les critères 1 à 6
6352-5		0.2- L'OF doit déterminer des dispositions relatives aux sanctions (règlement intérieur)	Description dans le règlement intérieur - Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit : 1° Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge ; 2° Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par la personne de son choix, notamment le délégué de stage. La convocation mentionnée au 1° fait état de cette faculté ; 3° Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.	Pris en compte dans les critères 1 à 6
6353-1		0.3- L'OF doit définir des modalités des actions de formation	Existence d'un programme de formation précisant : le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats. Les actions de formation professionnelle mentionnées à l'article L. 6313-1 sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats. La formation peut être séquentielle. Elle peut s'effectuer en tout ou partie à distance, le cas échéant en dehors de la présence des personnes chargées de l'encadrement. Dans ce cas, le programme mentionné au premier alinéa précise : 1° La nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser ; 2° Les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de formation ouverte ou à distance ; 3° Les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire. A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation. Un décret précise les modalités d'application du présent article.	Pris en compte dans les critères 1 à 6

6353-8		0.4- L'OF doit établir et communiquer le processus de demande et de réalisation de formation	<p>Le programme et les objectifs de la formation, la liste des formateurs avec la mention de leurs titres ou qualités, les horaires, les modalités d'évaluation de la formation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires par l'entité commanditaire de la formation et le règlement intérieur applicable à la formation sont remises au stagiaire avant son inscription définitive.</p> <p>Dans le cas des contrats conclus en application de l'article L. 6353-3, les informations mentionnées au premier alinéa du présent article ainsi que les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage sont remis au stagiaire potentiel avant son inscription définitive et tout règlement de frais.</p>	Pris en compte dans les critères 1 à 6
6353-9		0.5- L'OF doit identifier la nature des informations demandées au stagiaire	<p>Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par un organisme de formation au candidat à un stage ou à un stagiaire ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation.</p> <p>Le candidat à un stage ou le stagiaire est tenu d'y répondre de bonne foi.</p>	Pris en compte dans les critères 1 à 6

6. Critère 1 - identification des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

Articles et critères du décret	Correspondance articles et critères	Critères et moyens	Éléments de preuve internes	Interprétation et contrôle externe
Critère 1 - identification des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	6353-1, 6353-8, 6353-9	1.1 - L'offre de formation précise les objectifs et l'adaptation au public. Elle est conforme aux trois décrets mentionnés à gauche. L'OF assure que sont remis au stagiaire, avant son inscription définitive : Le programme et les objectifs de la formation, La liste des formateurs avec mention de leurs titres qualité, Les horaires, Les modalités d'évaluation de la formation, Les coordonnées de la personne chargée par l'entité commanditaire de la formation des relations avec les stagiaires, Le règlement intérieur applicable.	Convention, programme, proposition, support, fiche pédagogique, identification du besoin si applicable	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire
Critère 1 - validation des pré-requis		1.2 - Les pré-requis doivent être validés par l'OF	Tests d'évaluation ou de positionnement pour validation des pré requis	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire
Critère 1 - recueil de l'appréciation du stagiaire sur la satisfaction du critère	Critère 6	1.3 - L'OF doit demander et obtenir du stagiaire son appréciation sur le respect du critère 1.	Modèle de fiche d'évaluation. Fiches d'évaluation complétées.	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire

7. Critère 2 – Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

Articles et critères du décret	Correspondance articles et critères	Critères et moyens	Éléments de preuve internes	Interprétation et contrôle externe
Critère 2 - Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	6353-1 6352-3	2.1- Le dispositif doit être adapté au public et conforme aux décrets mentionnés à gauche.	Règlement intérieur, guide d'accueil, modèles convocation, feuille de présence, évaluation, guide, documentation présentant les locaux, attestation de suivi, de réussite, titres et diplômes, ressources documentaires	Complétude des informations

<p>Critère 2 - Adaptation du dispositif d'accueil</p>		<p>2.2- L'OF doit assurer : que les locaux sont adaptés et accessibles à tous, que les consignes de santé - sécurité sont respectées, que les besoins liés à la langue, à la culture, à l'alphabétisme ou autres en rapport avec un handicap sont potentiellement pris en compte et traités, que le règlement intérieur est connu des stagiaires, en début de formation. que les objectifs et le programme, en début de formation, sont connus des stagiaires ; qu'un recueil de leurs attentes et objectifs personnels est effectué. que les adaptations ou les personnalisations nécessaires du parcours de formation, en fonction des attentes et des objectifs individuels sont possibles et effectuées,</p>	<p>Attestation ERP - documentation présentant les locaux précisant la capacité d'accueil et les équipements - contrat de mise à disposition des locaux – Description du processus d'accueil des stagiaires – Livret d'accueil</p>	<p>Complétude des informations</p>
<p>Critère 2 - Adaptation du dispositif de suivi pédagogique</p>	<p>6353-1</p>	<p>2.3- L'OF doit établir la traçabilité de la présence des stagiaires. Une convocation comportant à minima l'intitulé, le lieu, la durée, les horaires et le plan d'accès, est envoyée à chaque stagiaire en amont de la formation. La feuille d'émargement précise : l'intitulé de la formation, la date de début et de fin de formation, le lieu, le nom et prénom du stagiaire et sa signature par demi-journée de présence, le nom et prénom du formateur et sa signature. L'attestation de présence est conforme à l'article du décret mentionné à gauche. Elle mentionne : les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.</p>	<p>Modèle Convocation, feuille d'émargement, attestation de présence. Preuve d'envoi des convocations, feuilles d'émargement complétées, attestations de présence complétées avec preuve d'envoi.</p>	<p>Entretien avec le personnel, contrôle documentaire</p>
<p>Critère 2 - Adaptation du dispositif d'évaluation aux publics de stagiaire</p>	<p>6353-1</p>	<p>2.4 - L'OF doit assurer un suivi pédagogique des sessions de formation conformément à l'article du décret cité en référence</p>	<p>Fiche d'évaluation, système d'évaluation des connaissances acquises, support d'évaluation, méthodologie, attestation de présence Description du processus d'évaluation de la satisfaction et des connaissances</p>	<p>Complétude des informations</p>
<p>Critère 2 - recueil de l'appréciation du stagiaire sur la satisfaction du critère</p>	<p>Critère 6</p>	<p>2.5 - L'OF doit demander et obtenir du stagiaire son appréciation sur le respect du critère 2.</p>	<p>Modèle de fiche d'évaluation. Fiches d'évaluation complétées.</p>	<p>Entretien avec le personnel, Contrôle documentaire</p>

8. Critère 3 – Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

Articles et critères du décret	Correspondance articles et critères	Critères et moyens	Éléments de preuve internes	Interprétation et contrôle externe
Critère 3 - Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation	Critère 2	3.1- L'OF doit assurer que les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement sont adéquats à l'offre de formation. Note : Référence en point 4 : Guide des organismes de formation - page 7	Définition de fonction de formateur, CV, compétences, expérience, habilitations	Contrôle de la cohérence des informations délivrées
Critère 3 - Adéquation des moyens pédagogiques		3.2- L'OF doit assurer que les outils pédagogiques et la documentation sont adéquats à l'offre de formation	Documentation communiquée au stagiaire, ressources et outils pédagogiques, modalités de mise à disposition au stagiaire des ressources et outils pédagogiques, programme de formation, guide stagiaire, planning détaillé de la formation	Contrôle de la cohérence des informations délivrées
Critère 3 - Adéquation des moyens techniques		3.3- L'OF doit assurer que les moyens techniques sont adéquats à l'offre de formation	Liste des équipements mis à disposition des stagiaires. Contrat de mise à disposition des équipements	Entretien avec des formateurs, contrôle documentaire
Critère 3 - Adéquation des moyens d'encadrement	Critère 4	3.4- L'OF doit assurer que les encadrants sont adéquats à l'offre. Note : Référence en point 4 : Guide des OF – sous-traitance page 12	Personnes accompagnant les stagiaires dans leur apprentissage - contrats - CV - expérience - Responsable pédagogique - formateurs - fiches de poste ou de mission - conformité de la sous-traitance – session test	Entretien avec des formateurs, contrôle documentaire
Critère 3 - recueil de l'appréciation du stagiaire sur la satisfaction du critère	Critère 6	3.5- L'OF doit demander et obtenir du stagiaire son appréciation sur le respect du critère 3.	Modèle de fiche d'évaluation. Fiches d'évaluation complétées.	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire

9. Critère 4 – Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations

Articles et critères du décret	Correspondance articles et critères	Critères et moyens	Éléments de preuve internes	Interprétation et contrôle externe
Critère 4 - Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations	Critère 3	4.1 - L'OF doit assurer que les personnels chargés des formations ont la qualification professionnelle requise et sont formés continuellement.	Liste des CV des formateurs - copie des diplômes - expérience professionnelle - fiche de mission ou de poste - adéquation de la qualification avec le missions confiés - plan de formation des formateurs	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire
Critère 4 - recueil de l'appréciation du stagiaire sur la satisfaction du critère	Critère 6	4.2 - L'OF doit demander et obtenir du stagiaire son appréciation sur le respect du critère 4.	Modèle de fiche d'évaluation. Fiches d'évaluation complétées.	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire

10. Critère 5 – Conditions d'information du public sur l'offre de formation, des délais d'accès et les résultats obtenus

Articles et critères du décret	Correspondance articles et critères	Critères et moyens	Éléments de preuve internes	Interprétation et contrôle externe
Critère 5 - Conditions d'information du public sur l'offre de formation, des délais d'accès et les résultats obtenus		5.1- L'OF doit établir qu'un système d'information est en place pour informer le public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus.	Processus - site internet - plan de communication	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire
Critère 5 - Conditions d'information sur l'offre de formation et les délais d'accès		5.2- L'OF doit établir qu'un système d'information est en place pour informer le public sur l'offre de formation et les délais d'accès.	Documentation, site internet, réunions d'informations, proposition commerciale, nature, programme, délais, prix, calendrier,	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire
Critère 5 - Conditions d'information sur les résultats obtenus		5.3- L'OF doit établir qu'un système d'information est en place pour informer le public sur les résultats obtenus.	Taux de placement, taux de réussite, de satisfaction, attestations d'acquisition de compétences ou diplômes	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire
Critère 5 - recueil de l'appréciation du stagiaire sur la satisfaction du critère	Critère 6	5.4- L'OF doit demander et obtenir du stagiaire son appréciation sur le respect du critère 5.	Modèle de fiche d'évaluation. Fiches d'évaluation complétées.	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire

11. Critère 6 – Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

Articles et critères du décret	Correspondance articles et critères	Critères et moyens	Éléments de preuve internes	Interprétation et contrôle externe
Critère 6 - Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires		6.1- L'OF doit demander, obtenir et prendre en compte les appréciations rendues par les stagiaires. L'OF doit avoir mis en place et doit utiliser des dispositifs permettant : de recueillir des informations de la part des stagiaires et des commanditaires sur les prestations de formation délivrées, de les analyser, d'y répondre et, si nécessaire, de prendre les mesures qui s'imposent (application du principe d'amélioration continue), de traiter les réclamations et les demandes (cf. ISO 29990 §4.10)	Modèle de fiche d'évaluation. Fiches d'évaluation complétées. Modèle de bilan ou de synthèse par action de formation - exemples de bilan ou de synthèses d'actions de formation - preuves d'échange avec les stagiaires suite à leur retour	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire
Critère 6 - recueil de l'appréciation du stagiaire sur la satisfaction du critère	Critère 6	6.2- L'OF doit demander et obtenir du stagiaire son appréciation sur le respect du critère 6.	Modèle de fiche d'évaluation. Fiches d'évaluation complétées.	Entretien avec le personnel, contrôle documentaire

12. Exigences additionnelles ISO 29990 : 2010

Articles de la norme	Correspondance articles ou critères du décret	Critères et moyens	Éléments de preuve internes	Interprétation et contrôle externe
3. Services de formation		x		
3.1 Détermination des besoins d'apprentissage	Critère 1	x		
3.1.1 Généralités		Avant de proposer des services de formation et afin de les orienter efficacement, le prestataire de services de formation (PSF) doit s'assurer qu'une analyse des besoins d'apprentissage a été réalisée.	Evidence de la définition du besoin	Rechercher si un mécanisme est en place pour l'identification des normes nationales éventuellement applicables.
3.1.2 Besoins des parties prenantes	Critère 1	Avant de fournir un service de formation, le PSF doit s'assurer que a) pour l'analyse de qualification, des informations sont recueillies sur l'histoire des stagiaires en matière d'éducation et de formation, et sur leurs acquis, en incluant les qualifications et attestations qu'ils ont obtenues, et le fait que ces informations sont obtenues et utilisées avec leur consentement légitime, b) les buts, souhaits, objectifs et exigences spécifiques des parties prenantes pour entreprendre ou commanditer les services de formation sont déterminés, c) lorsque cela est pertinent et possible, les stagiaires reçoivent l'accompagnement nécessaire pour évaluer leurs besoins et leurs objectifs d'apprentissage, d) l'ensemble des besoins liés à la langue, à la culture, à l'alphabétisme ou d'autres besoins spéciaux en rapport avec un handicap sont identifiés (voir, par exemple, les règles pour l'accessibilité des contenus e) les parties prenantes concernées sont consultées pour déterminer comment elles souhaitent que les habiletés, les compétences et la sensibilisation développées par le biais du service de formation soient transposées dans les tâches et les responsabilités professionnelles des stagiaires, et sur ce que le commanditaire considérera comme des indicateurs de réussite, f) le commanditaire a donné son accord sur les services de formation à fournir, et que cet accord est enregistré	<ul style="list-style-type: none"> a, Présence des informations sur la qualification du stagiaire b, Recueil du besoin en amont de la formation c, Evidence du support de l'étagiaire par le formateur d, Evidence de la prise en compte des aspects culturels et linguistiques e, Evidence du recueil des besoins du commanditaire f, Evidence de l'agrément du commanditaire 	La prise en compte et la revue des données d'entrées exhaustives doit être démontrée.

3.1.3 Contenu de l'apprentissage et processus d'apprentissage	Critère 1	<p>Le PSF doit</p> <p>a) décrire les objectifs généraux et spécifiques de l'évaluation et l'étendue prévue de l'évaluation,</p> <p>b) s'assurer que toutes les méthodes d'évaluation et tous les moyens employés par le PSF, y compris le programme et les grilles d'analyse, sont enregistrés,</p> <p>c) s'assurer que les procédures d'évaluation sont planifiées, choisies et réalisées dans le but de répondre aux objectifs prévus et peuvent être mises en œuvre de manière à apporter de la valeur aux différentes parties prenantes,</p> <p>d) s'assurer que l'évaluation est réalisée de manière légale et éthique,</p> <p>e) s'assurer que les informations recueillies pour l'évaluation par le PSF sont 1) ciblées et suffisamment compréhensibles pour permettre de répondre à toutes les questions portant sur l'évaluation et pour permettre de répondre comme il se doit aux besoins des stagiaires, 2) analysées de manière systématique et précise, 3) valides, fiables et significatives. Le PSF doit prendre des mesures raisonnables pour éviter que les évaluations soient biaisées</p>	<p>A, Description des objectifs généraux</p> <p>B, Enregistrement des méthodes d'évaluation</p> <p>C, Planification des évaluations</p> <p>D, Evidence de la régularité des évaluations avec des critères factuels</p> <p>E, Précision et pertinence des évaluations</p>	Un processus de revue du contenu des programmes de formation/apprentissage doit être en place. Ce processus est intimement liée au processus de conception et en particulier, les principes de vérification et validation.
3.2 Conception des services de formation	Critère 2	x		
3.2.1 Spécification des objectifs et de l'étendue des services de formation	Critère 2 - Critère 4	Le PSF doit s'assurer que l'étendue, les objectifs spécifiques et les résultats attendus des services de formation choisis en réponse aux besoins des parties prenantes, ainsi que les méthodes d'apprentissage à mettre en œuvre, sont clairement spécifiés et communiqués aux parties prenantes concernées.	Méthode de communication et échantillonnage	Voir processus relatifs au client
3.2.2 Spécifications des moyens pour accompagner et suivre le transfert de l'apprentissage	Critère 2	Le PSF doit prendre en considération les parties prenantes concernées lorsqu'il détermine et planifie les moyens qui faciliteront et étayeront l'apprentissage, de manière à s'assurer que le transfert de l'apprentissage est évalué, suivi et documenté de manière appropriée.	Progression pédagogique si applicable	Voir processus relatifs au client

3.2.3 Planification du curriculum		<p>Le PSF doit</p> <p>a) mettre au point et documenter un curriculum et des moyens d'évaluation appropriés qui reflètent les objectifs et les résultats de l'apprentissage spécifiés,</p> <p>b) choisir des méthodes d'apprentissage, pouvant inclure l'apprentissage autonome, qui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) répondent aux objectifs et aux exigences du curriculum, 2) conviennent aux stagiaires, 3) tiennent compte des différents besoins des stagiaires individuels, et 4) tirent parti du potentiel du groupe pour fournir des ressources et un soutien en vue de l'apprentissage individuel et collectif, <p>c) spécifier clairement le rôle et les responsabilités des parties prenantes, y compris le PSF, dans la fourniture des services de formation, et quand ont lieu le suivi et l'évaluation du transfert de l'apprentissage</p>	Précision des cahiers des charges par rapport à la définition du besoin	Voir processus relatifs au client
3.3 Fourniture des services de formation	Critère 4	x		
3.3.1 Information et orientation	Critère 4	<p>Avant de fournir les services de formation ou à leur commencement, le PSF doit avertir les stagiaires et les commanditaires, et le cas échéant, vérifier qu'ils ont bien compris</p> <p>a) le(s) objectif(s), le format et le contenu des services de formation fournis, y compris les instruments et les critères qui seront utilisés pour l'évaluation, et la nature du titre attribué ou du document devant être émis à l'issue de l'apprentissage,</p> <p>b) les engagements et responsabilités des stagiaires,</p> <p>c) les engagements et responsabilités du PSF vis-à-vis de l'stagiaire,</p> <p>d) les procédures à mettre en œuvre en cas d'insatisfaction d'une partie prenante ou de désaccord entre une partie prenante et le PSF,</p> <p>e) l'aide à l'apprentissage, comme l'accès à une bibliothèque, une assistance téléphonique, des services de conseil, l'accès à un ordinateur, le mentorat, etc.,</p> <p>f) les méthodes et le programme d'évaluation,</p> <p>g) tout pré requis, technique ou autre, comme les habiletés, les qualifications et l'expérience professionnelle requises. Avant de fournir les services de formation ou à leur commencement, le PSF doit avertir ceux qui financent le service des frais qui leur incombent, comme les frais d'inscription, les frais d'examen et l'achat des supports d'apprentissage</p>	Respect du cahier des charges initial	Une communication proactive et exhaustive des services de formation doit être en place.

3.3.2 Disponibilité et accessibilité des ressources		<p>Le PSF doit s'assurer que</p> <p>a) toutes les ressources, telles que définies dans le curriculum, sont disponibles,</p> <p>b) tous les facilitateurs en charge de la fourniture des services de formation disposent de ces ressources d'apprentissage et sont formés à leur utilisation,</p> <p>c) toutes les ressources, telles que définies dans le curriculum, sont accessibles aux stagiaires</p>	Adéquation de la mise en œuvre des ressources par rapport au cahier des charges	Un processus de gestion des ressources matérielles, y compris les supports de formation, doit être en place.
3.3.3 Environnement d'apprentissage		<p>Lorsque le PSF est responsable de la mise à disposition ou du choix de l'environnement d'apprentissage, il doit s'assurer que cet environnement est favorable à l'apprentissage. Si le PSF n'exerce aucun contrôle sur l'environnement d'apprentissage, il doit spécifier les exigences minimales à appliquer.</p> <p>NOTE 1 L'environnement d'apprentissage inclut les locaux, l'équipement, les supports d'apprentissage, etc. NOTE 2 Pour l'environnement d'apprentissage, se reporter également à 4.8 car ces deux notions sont étroitement liées.</p>	Contrôle des locaux de formation et des cahiers de charge pour les formations à l'extérieur	Un processus de gestion de l'environnement de travail, doit être mis en place.
3.4 Suivi de la fourniture des services de formation	Critère 3	Le PSF doit s'assurer qu'un retour est demandé aux stagiaires sur les méthodes et les ressources employées, ainsi que sur leur efficacité à produire les résultats d'apprentissage convenus.	Evidence des envois de courriers/emails, gestion et analyse des retours	Pas d'interprétation particulière
3.5 Evaluation réalisée par les prestataires de service de formation	Critère 3	x		
3.5.1 Objectifs et étendue de l'évaluation	Critère 3	<p>Le PSF doit a) décrire les objectifs généraux et spécifiques de l'évaluation et l'étendue prévue de l'évaluation, b) s'assurer que toutes les méthodes d'évaluation et tous les moyens employés par le PSF, y compris le programme et les grilles d'analyse, sont enregistrés, c) s'assurer que les procédures d'évaluation sont planifiées, choisies et réalisées dans le but de répondre aux objectifs prévus et peuvent être mises en œuvre de manière à apporter de la valeur aux différentes parties prenantes, d) s'assurer que l'évaluation est réalisée de manière légale et éthique, e) s'assurer que les informations recueillies pour l'évaluation par le PSF sont 1) ciblées et suffisamment compréhensibles pour permettre de répondre à toutes les questions portant sur l'évaluation et pour permettre de répondre comme il se doit aux besoins des stagiaires, 2) analysées de manière systématique et précise, 3) valides, fiables et significatives. Le PSF doit prendre des mesures raisonnables pour éviter que les évaluations soient biaisées</p>	<p>A, Description des objectifs généraux</p> <p>B, Enregistrement des méthodes d'évaluation</p> <p>C, Planification des évaluations</p> <p>D, Evidence de la régularité des évaluations avec des critères factuels</p> <p>E, Précision et pertinence des évaluations</p>	Les mécanismes de retour d'information doivent être établis préalablement à la validation des programmes de formation/apprentissage.

3.5.2 Evaluation de l'apprentissage	Critère 3 - Critère 6	Le présent paragraphe fait obligation au PSF de mesurer et d'analyser dans quelle mesure les stagiaires individuels atteignent ou ont atteint les résultats d'apprentissage du service de formation fourni. Le PSF doit s'assurer que a) les résultats d'évaluation de l' stagiaire par le PSF sont accessibles uniquement aux personnes disposant d'une autorisation légitime reconnue pour consulter ces informations et que ces résultats sont dans un format facilitant la transportabilité de l'évaluation, b) les stagiaires individuels ayant des difficultés et ceux qui ont besoin d'une assistance spécifique pour atteindre les résultats d'apprentissage convenus peuvent être renvoyés vers des experts du domaine concerné	Correction et analyse des évaluations	Pas d'interprétation particulière
3.5.3 Evaluation du service de formation	Critère 3 - Critère 4 - Critère 6	Le présent paragraphe traite des exigences du PSF en matière de mesurage de l'efficacité et de la qualité du service de formation proprement dit. Le PSF doit s'assurer que a) les parties prenantes impliquées dans l'évaluation ou concernées par celle-ci sont identifiées, b) les personnes réalisant l'évaluation sont compétentes et objectives, c) les rapports d'évaluation sont transparents et décrivent clairement le service de formation, ses objectifs, les résultats observés et également les finalités, les procédures et les grilles d'analyse utilisées pour interpréter les résultats observés, d) le contexte (par exemple l'environnement d'apprentissage) dans lequel les services de formation sont fournis est étudié de manière suffisamment détaillée pour permettre d'identifier les influences éventuelles exercées sur le service de formation	A, Identification des parties prenantes B, Compétences des parties prenantes (connaissance,; expérience) C, Complétude des rapports D, Analyse du contexte	La surveillance doit inclure des règles d'accès aux informations confidentielles et la possibilité d'utiliser des experts pour traiter des cas de participants ayant des difficultés d'atteindre les performances visées.
4. Management du prestataire de services de formation	Critère 1 à 6	x	Le système de management doit assurer la capacité de l'of à satisfaire les critères du décret du 30 juin.	

<p>4.1 Exigences générales de management</p>		<p>L'engagement vis-à-vis de la présente Norme internationale doit être démontré au plus haut niveau de la direction du PSF. Le PSF doit établir et documenter un système de management et s'assurer qu'il est compris, mis en œuvre, entretenu et révisé. Le PSF doit désigner un membre de l'équipe de direction comme responsable du système de management. L'application et le respect des exigences de la présente Norme internationale par le PSF doivent être documentés. Ces documents doivent être accessibles à tout le personnel concerné. Des procédures doivent être établies pour s'assurer de la transparence, de la précision, de la pertinence, de la diffusion et de la sécurité de la documentation. Le PSF doit établir des procédures de conservation des enregistrements pendant une durée adaptée à ses obligations contractuelles et légales (voir, par exemple, l'ISO 15489). L'accès à ces enregistrements doit être cohérent avec les accords de confidentialité établis par le PSF.</p>	<p>Politique, engagement de la direction, représentant de la Direction identifié, SM documenté</p>	<p>Une revue de la procédure de maîtrise des enregistrements doit être réalisée pour s'assurer si des exigences légales/particulières ont été identifiées et si des accords de confidentialité nécessitent l'application des règles particulières.</p>
<p>4.2 Stratégie et gestion d'entreprise</p>		<p>Lors de la mise en œuvre de la présente Norme internationale, le PSF doit établir et documenter un plan d'affaires conforme aux pratiques généralement acceptées dans ce domaine. Le plan d'affaires doit inclure la stratégie adoptée et les objectifs de l'organisme, ainsi qu'une description des structures de management, des processus clés et de la politique qualité du PSF. L'Annexe A indique le contenu habituel du plan d'affaires.</p>	<p>Présence et complétude du plan d'affaire</p>	
<p>4.3 Revue de direction</p>		<p>Le PSF doit établir des procédures de revue de son système de management à intervalles planifiés afin de s'assurer de la pertinence, de l'adéquation et de l'efficacité continues de ce système, incluant les politiques et objectifs définis par rapport à l'application de la présente Norme internationale. Ces revues doivent être menées à intervalles appropriés au contexte. L'Annexe B donne le type d'informations qui sont généralement incluses dans les données d'entrée de la revue de direction.</p>	<p>Planification, réalisation et complétude des revues de Direction</p>	

4.4 Actions préventives et correctives		Le PSF doit établir des procédures permettant d'identifier et de gérer les non-conformités au sein du système de management, par exemple la roue de Deming : planifier-développer- contrôler- agir (PDCA). Le PSF doit également, si nécessaire, mener les actions pour éliminer les causes de non-conformités afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent. Les actions préventives doivent être suffisantes pour éliminer les causes de non-conformités potentielles. Les actions correctives doivent être adaptées à l'impact des problèmes rencontrés. L'annexe C donne le type d'informations qui sont généralement incluses dans les données d'entrée de la revue de direction.	Présence et contrôle de l'application de ces procédures	Pas d'interprétation particulière
4.5 Management financier et des risques		Le PSF doit mettre en place et doit documenter ce qui suit pour assurer la continuité de son activité: a) un système approprié de management financier; b) un système permettant d'identifier, d'évaluer et de gérer les risques.	Présence et contrôle de l'application d'une procédure spécifique	L'intégration d'une analyse financière et risque doit être démontrée lors du développement du système de management.
4.6 Gestion des ressources humaines	Critère 5	x		
4.6.1 Compétences du personnel et des intervenants	Critère 5	Le PSF doit s'assurer que son personnel et ses intervenants possèdent les compétences clés requises pour réaliser les processus décrits dans le présent article et l'Article 3, dans leurs descriptions de poste, et que ces compétences sont entretenues. Il est recommandé que le PSF fournisse des descriptions de poste mentionnant les compétences clés requises, lesquelles doivent être revues à intervalles appropriés. NOTE L'Annexe D fournit des informations qui illustrent certaines des compétences clés dont il est question dans la présente Norme internationale.	Vérification des compétences du personnel concerné par les formations	En particulier, la maîtrise des compétences (voir 4.6.1 & 4.6.2) doit être appliquée aux intervenants externes.

<p>4.6.2 Evaluation des compétences d PSF, gestion des performances et développement professionnel</p>	<p>Critère 5</p>	<p>Le présent paragraphe traite des exigences permettant de mesurer à quel point le personnel ou les intervenants du PSF disposent des compétences requises pour réaliser les activités qui leur incombent, et des exigences en matière de gestion des performances du personnel et des intervenants. Le PSF doit s'assurer que a) les compétences de chaque membre du personnel ou intervenant fournissant des services de formation sous son égide sont évaluées ou revues en fonction de la description du poste, et que les évaluations ou revues sont documentées, b) des dispositifs sont conçus et mis en œuvre pour gérer, évaluer et retourner de l'information sur la compétence et la performance du personnel,</p> <p>NOTE Cela peut prendre plusieurs formes, par exemple l'observation régulière des sessions de cours et de formation, avec un retour d'informations aux formateurs sur ces observations. c) le personnel et les intervenants renvoient des informations sur leur motivation et leur satisfaction professionnelle, d) le personnel et les intervenants entreprennent un développement professionnel continu, et que l'impact de ce dernier est évalué et documenté, e) les procédures d'évaluation qui sont choisies ou conçues et mises en œuvre fournissent des informations valides et fiables sur les compétences de l'équipe assurant les services de formation, f) tous les aspects de ces processus sont cohérents avec la législation en vigueur et avec les principes de base de l'équité et des droits de l'homme, et sont revus régulièrement.</p>	<p>Une attention toute particulière devrait être apportée à la gestion des compétences de tous les intervenants, internes et externes. Il est attendu que des descriptions de poste soient établies. Un processus proactif de revue et analyse permanente des compétences doit être en place. Voir annexe D, informative.</p>	<p>La référence aux principes de base de l'équité et des droits de l'homme est un sujet "sensible". Ces points peuvent être traités dans un code de déontologie pour exemple.</p>
<p>4.7 Management de la communication (interne/externe)</p>		<p>Le PSF doit, le cas échéant, mettre en œuvre des procédures destinées à informer le personnel et les intervenants et à les consulter sur des problèmes pouvant avoir un impact direct sur eux, et doit faciliter les communications dans les deux sens. Il est recommandé que le PSF fournisse des possibilités de communication au sein du personnel et avec les intervenants.</p>	<p>Contrôle de la communication lié à la gestion l'insatisfaction réclamation interne et externe</p>	<p>Les pratiques de communication avec les intervenants externes et ponctuelles doivent être revues en particulier.</p>
<p>4.8 Allocation des ressources</p>		<p>Le PSF doit s'assurer que</p> <p>a) toutes les ressources, telles que définies dans le curriculum, sont disponibles,</p> <p>b) tous les facilitateurs en charge de la fourniture des services de formation disposent de ces ressources d'apprentissage et sont formés à leur utilisation,</p> <p>c) toutes les ressources, telles que définies dans le curriculum, sont accessibles aux stagiaires</p>	<p>Contrôle de la gestion des ressources</p>	

4.9 Audits internes		<p>Le PSF doit établir des procédures en vue de réaliser des audits internes permettant de vérifier le respect de la présente Norme internationale et que le système de management est mis en œuvre et entretenu de manière efficace. Un programme d'audit doit être planifié en tenant compte de l'importance relative des processus et des domaines à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents. Ce programme d'audit doit couvrir tous les processus sur une période de 36 mois au maximum. Le PSF doit s'assurer que a) les audits internes sont réalisés par des personnes convenablement qualifiées connaissant les processus d'audit et les exigences de la présente Norme internationale, b) les auditeurs n'auditent pas leur propre travail, c) le personnel responsable de chaque domaine audité est informé du résultat de l'audit, d) les possibilités d'amélioration sont identifiées, et e) toutes les actions résultant d'audits internes sont engagées en temps voulu et de manière appropriée</p>	Planification, réalisation et complétude des audits internes	<p>Noter simplement l'exigence que l'ensemble du système doit être audité sur une période de trois ans. Les audits/auditeurs doivent prendre en compte les exigences de la norme ISO 29990.</p>
4.10 Retour d'information des parties prenantes	Critère 5 et 6	<p>Le PSF doit avoir mis en place et doit utiliser des dispositifs permettant de recueillir des informations de la part des parties prenantes sur les services de formation fournis, et permettant de les analyser, d'y répondre et, si nécessaire, de prendre les mesures qui s'imposent. Le PSF doit avoir mis en place un système de traitement des réclamations et des demandes, et en avoir informé les parties prenantes</p>	Fiches d'évaluation complétées.	Pas d'interprétation particulière