



NOS QUALITÉS

VOS COMPÉTENCES

QUALIT'COMPÉTENCES
CERTIFICATIONS



NOS QUALITÉS

VOS COMPÉTENCES

QUALIT'COMPÉTENCES
CERTIFICATIONS

Document Diffusé :

Personnel de Saint honoré Audit
Demandeur de certification
Auditeurs

1. INTRODUCTION

Qualit'Compétences Certification, s'est donné pour mission de définir et de gérer un système français de certification des organismes de formation, en se basant sur le référentiel de Qualification *QUALIT'Compétences Certification* « *RQCF* »;

Ce référentiel a pour objectif de :

- Evaluer le respect du Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue et aux articles du code du travail L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L.6353-8, L. 6353-9 et L.920-1.
- Permettre aux Entreprises intervenant sur les marchés de la formation de faire la démonstration objective des actions Qualité qu'elles mènent, pour répondre aux exigences.
- Donner l'assurance de moyens techniques et humains, de compétences et d'expérience professionnelle (individuelle, collective) suffisants pour réaliser des interventions de formation dans des domaines bien définis ;

Le présent référentiel, de *QUALIT'Compétences Certification*, a été validé par les membres de la Commission Technique « C.T » de *QUALIT'Compétences Certification* et soumis, pour approbation aux membres du Comité de Décision de Certification « CDC ».

1.1 Domaine d'application

Ce document présente les exigences relatives au Système de Management permettant à un Organisme de Formation, de démontrer sa capacité à former du personnel conformément aux exigences du Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue et d'améliorer ses performances dans ce domaine.

Ce référentiel s'applique à tous les organismes de formation qui dispensent des formations professionnelles, quels que soient leur forme juridique, leur taille, leur organisation et leur domaine de compétence.

Ce référentiel s'applique aux organismes de formation professionnelle continue que ce soit de la formation professionnelle hors alternance ou de la formation professionnelle en alternance.

Ce référentiel prend en compte toutes les modalités pédagogiques : formation en présentiel, e-learning et formation ouverte à distance.

1.2 Gestion du Référentiel

1.2.1 Maîtrise du référentiel

Qualit'Compétences avise les entités certifiées de toute modification qu'il envisage apporter à ses prescriptions de certification. Il tient compte des vues exprimées par les parties intéressées à travers ses comités « C.T et C.D.C », avant de décider de la forme précise et de la date d'effets desdites modifications.

Après la décision sur les exigences modifiées, leur publication et notification aux organismes vérifiées ou certifiées par Qualit'Compétences, il vérifie que chaque organisation certifiée effectue tout éventuel ajustement requis à ses procédures dans les délais que l'organisme de certification juge raisonnable.

1.2.2 Suivi des évolutions du référentiel de certification

Date	Version et Synthèse et justification de la modification	Page(s) modifiée(s)	Rédigée	Vérifiée	Approuvée
01/10/2016	V1 : Création du référentiel	Toutes	N.AJAKANE Responsable Qualité	L.ROBERT Présidente du Comité Technique	H.LAROUZ Président du comité de certification

1.3 Définitions :

- **Organisme de formation** : Entité juridique qui organise et /ou dispense la formation.
- **Formation** : Activité de transfert des connaissances et des compétences, qui comporte une part d'action pédagogique, de recherche et de formation personnelle
- **Ingénierie de formation** : Un ensemble de démarches méthodiques et cohérentes qui sont mises en œuvre dans la conception d'actions ou de dispositifs de formation afin d'atteindre efficacement l'objectif visé.
- **Stagiaire** : personne physique bénéficiaire de la formation
- **Référent Technique** : personne responsable du contenu technique et des outils pédagogiques en lien avec la formation.
- **Organisme financeur** : entité qui prend en charge financièrement les coûts de formation.

2. EXIGENCES

2.1 GENERALITES

L'Organisme de formation doit établir un Système de Management adapté à son activité et sa taille, dont les exigences sont décrites dans le présent référentiel.

2.2 SUIVI DE LA QUALITE ET AMELIORATION:

2.2.1 POLITIQUE QUALITE

La Direction, à son plus haut niveau, **doit définir et promouvoir une Politique Qualité** appropriée à la finalité de l'organisme de formation, elle doit :

- Etre documentée, mise en œuvre, maintenue et communiquée à tout le personnel.
- Comporter un engagement à se conformer aux exigences du présent référentiel, à la réglementation applicable, et à améliorer en permanence l'efficacité du Système de Management.
- Etre revue périodiquement pour assurer qu'elle reste pertinente et appropriée.

2.2.2 OBJECTIFS QUALITE

L'Organisme de formation doit définir et mettre à jour **des objectifs consignés par écrits**. Ces objectifs doivent être cohérents avec sa politique, y compris avec l'engagement d'amélioration continue.

2.2.3 STRUCTURE ET RESPONSABILITE « DECRET 2015-790- CRITERE 3 ET 4 »

L'organisme **doit définir et communiquer** l'organisation mise en place pour le Système de Management, en précisant **les rôles et les responsabilités** des personnes intervenant dans la définition, la mise en œuvre et la surveillance du Système de Management.

La Direction de l'organisme de formation **doit désigner une personne dite Responsable Qualité**, qui peut cumuler sa fonction avec d'autres fonctions dans l'Organisme, doit posséder l'autorité nécessaire, est chargée de s'assurer qu'un système de management est mis en place et entretenu conformément aux exigences du présent référentiel,

La Direction de l'organisme de formation **doit nommer** pour chaque domaine de formation, une personne dite **Référent Technique**, qui peut cumuler sa fonction avec d'autres fonctions dans l'Organisme, chargée de la qualité technique et pédagogique des formations dispensées.

La Direction de l'Organisme de formation doit nommer pour domaine de formation, une personne dite **Référent administratif**, peut cumuler sa fonction avec d'autres fonctions dans l'Organisme, il est identifié et connu des apprenants et des organismes financeurs, chargée de l'organisation administrative des formations dispensées « suivi des conventions, des dossiers de rémunérations, des Attestations de stages...etc).

2.2.4 GESTION DE LA DOCUMENTATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT

L'organisme de formation **doit établir des dispositions** pour décrire la méthodologie appliquée pour la maîtrise de tous les documents et données « interne et externe » requis pour le système de management, afin d'assurer :

- Qu'ils sont identifiés, régulièrement revus, révisés si nécessaire et approuvés quant à leur adéquation par les personnes autorisées.
- Que les versions en vigueur des documents et données concernés sont accessibles à toutes les personnes contribuant au fonctionnement du système de management
- Que les documents et données périmés sont retirés de tous les points de diffusion et d'utilisation ou maîtrisés de manière à ne pas pouvoir être utilisés de façon non contrôlée.
- Que les documents et données d'archives conservés à des fins légales sont convenablement identifiés.

2.2.5 AUDIT DU SYSTEME DE MANAGEMENT

L'Organisme de formation doit établir des dispositions permettant la programmation, la réalisation et le suivi des audits du Système de Management.

Ces audits doivent être périodiquement réalisés afin de démontrer l'efficacité et la conformité du Système de Management aux exigences du présent référentiel et à la politique de l'Organisme.

Le choix des auditeurs et la réalisation des audits doivent assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit.

Les audits internes donnent lieu à l'émission d'un rapport qui est porté à la connaissance de la Direction, du Responsable Qualité et de (s) Référent (s) Pédagogique (s).

2.2.6 REVUE DE DIRECTION

La Direction de l'Organisme de formation doit périodiquement « au moins une fois par an » revoir le Système de Management pour garantir qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace.

La revue de Direction doit assurer que les informations nécessaires sont recueillies pour permettre à la Direction d'effectuer son évaluation. Cette revue doit être consignée par écrit.

2.2.7 DETERMINATION DES COUTS« DECRET 2015-790- CRITERE 5 »

L'organisme de formation doit déterminer de façon claire et communiquer pour chaque domaine de formation, les coûts horaire et par stagiaires.

L'organisme de formation doit indiquer le coût de l'action de formation et/ou de l'inscription (prix HT et TTC), ainsi que la possibilité d'un financement ou d'un cofinancement.

Il faut qu'il précise si le prix correspond :

- à un tarif individuel ou à un tarif groupe
- à l'heure stagiaire ou à la totalité de l'action de formation.

2.3 FAISABILITE DE LA FORMATION

2.3.1 ANALYSE DU BESOIN EN FORMATION « DECRET 2015-790- CRITERE 1 »

L'organisme de formation, pour chaque domaine de formation, ***doit identifier***:

- ***Les objectifs de la formation*** en termes ***de compétences acquises*** et ***des objectifs pédagogiques***.
- ***Le public/la cible visé*** et ***le niveau requis*** pour pouvoir suivre la formation visée « ***prérequis*** »
- ***Les méthodes d'évaluation***.
- ***Le contexte dans lequel se situe le projet de formation***. « Réglementaire, contractuel...etc »
- ***L'organisation nécessaire*** (durée, formateurs qualifié, coût, lieu, matériels...).
- ***Les parties intéressées*** par l'action de formation envisagée.

2.3.2 ETUDE DE FAISABILITE DE LA FORMATION « DECRET 2015-790- CRITERE 3 »

L'organisme de formation, pour chaque domaine de formation, ***doit vérifier les critères de détermination de la faisabilité***, en terme:

- ***Des ressources et moyens matériels disponible***, pour développer dans les délais appropriés la formation.
- ***Des compétences nécessaires sur le plan technique des formateurs*** qui serviront les intérêts de la formation (ingénierie de formation, animation)
- ***Des autorisations et des agréments nécessaires éventuels***.

L'organisme de formation doit avoir ***un enregistrement de la validation de la faisabilité***, qui stipule de manière claire que :

- L'organisme de formation n'a pas la capacité de répondre au besoin exprimé
- Ou l'organisme de formation à la capacité de répondre au besoin exprimé et valide la faisabilité

2.3.3 DEFINITION DE L'OFFRE DE FORMATION « DECRET 2015-790- CRITERE 1 »

En conformité avec l'analyse des besoins et l'étude de faisabilité, l'organisme de formation ***doit définir précisément***:

- ***Le descriptif de la formation***.
- ***Les moyens techniques nécessaires***.
- ***Les moyens d'évaluation des prérequis***.
- ***Moyens et supports pédagogiques mis à disposition des stagiaires*** (supports d'animation et autres ressources disponibles),
- ***Moyens d'évaluation et de validation des acquis en fin de formation***.
- ***Guide pédagogique***
- ***Liste du matériel spécifique (si applicable)***

2.4 INGENIERIE DE FORMATION

2.4.1 CONCEPTION DU DISPOSITIF DE FORMATION « DECRET 2015-790- CRITERE 1 »

L'organisme de formation, pour chaque domaine de formation, doit concevoir un guide pédagogique, en accord avec le chapitre 2.3, il doit contenir les informations suivantes :

- L'intitulé de la formation et une description du contexte de l'action de formation.
- Le public à qui la formation est destinée et le niveau de connaissances préalable (prérequis techniques ou autre, habilitation, qualification, expérience professionnelle...).
- La langue dans laquelle est dispensée la formation.
- Les objectifs de formation (généraux et spécifiques).
- Le programme détaillé de la (ou des) formation(s).
- Le nombre de places et les modalités d'entrée dans l'action de formation ;
- Les résultats attendus (modalités d'évaluation) et les suites de parcours des stagiaires.
- Du timing de la formation, des dates, des lieux et la durée de la formation.
- La liste des formateurs avec la mention de leurs titres ou qualités (compétences des formateurs en rapport avec le domaine concerné),
- 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.
- Les coordonnées du « référent administratif »

L'organisme de formation, pour chaque domaine de formation, doit concevoir des documents supports de formation remis aux stagiaires, ils doivent être dotés, d'un contenu en termes :

- D'objectifs pédagogiques.
- Du programme détaillé.
- De contrôles de connaissances.
- D'exercices d'application.
- D'exercices d'évaluation.
- D'activités en lien avec la formation.

NB : Les supports de formation peuvent être composés par exemple d'une série de modules de formation qui s'articulent les uns avec les autres.

La conception est réalisée par des personnes compétentes, inclut la participation des parties intéressées le cas échéant, et validé par le référent technique du domaine de formation.

2.4.2 REVUE DE LA CONCEPTION DE FORMATION « DECRET 2015-790- CRITERE 1 »

L'organisme de formation doit mener une revue de conception de formation, éventuellement après consultation des parties intéressées et autres analyses internes, qui lui permet de vérifier que la formation conçue répond aux besoins de l'étude de faisabilité.

Cette revue doit prendre en compte :

- Les exigences légales et réglementaires applicables.
- Les attentes en termes d'objectifs et d'organisation.
- Les éventuelles attentes non formulées à l'origine.
- Présence de Formateur qualifiés.
- Autres services tels qu'accompagnement ou placement.

2.4.3 ÉVOLUTION DU PRODUIT PEDAGOGIQUE « DECRET 2015-790- CRITERE 1 »

Tout au long de la conception d'une formation, l'organisme de formation met en œuvre les démarches pertinentes avec pour objectif de rendre plus performant l'apprentissage et son adaptation aux besoins identifiés. Il favorisera tant que possible les démarches innovantes.

L'évolution de la formation se traduit par la mise à jour de l'ensemble des documents concernés.

L'évolution peut se faire à partir :

- **Des évaluations et contrôles internes et externes :**
- **Des évolutions de l'environnement (économique, législatif, commercial,...) :**
- **De l'évolution de la matière enseignée.**
- **Retour d'information suite aux évaluations de satisfaction**
- **Des audits de fond de salle**
- **Co-animation**

2.4.4 FORMATIONS EN LANGUE ETRANGERE « DECRET 2015-790- CRITERE 3 »

L'Organisme de formation **doit définir des dispositions** permettant de maîtriser la préparation, la validation et la réalisation des formations en langues étrangères.

L'Organisme de formation **doit mettre à disposition des stagiaires et des formateurs des supports pédagogiques traduits dans la langue dans laquelle est réalisée la formation.**

Pour les formations en langue étrangère, le **formateur doit justifier de l'obtention d'un niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues ou équivalent pour les critères lu, écrit et parlé.**

NB : L'organisme de formation peut exclure ce chapitre, dans le cas où elle ne propose pas des formations en langue étrangère.



2.5 COMMUNICATION SUR L'OFFRE DE FORMATION

2.5.1 DESCRIPTION DE L'OFFRE DE FORMATION « DECRET 2015-790- CRITERE 1 ET 5 – CODE DU TRAVAIL L 6353-1 »

L'organisme de formation rend disponible en accès simple ou sur demande les informations relatives à son offre de formation, via à minima un des moyens suivants : Téléphone ; Mail ; Site internet ; Courrier.

L'accueil téléphonique est personnalisé. En cas d'absence du personnel d'accueil, un enregistrement des messages téléphoniques est assuré par un répondeur.

Pour chaque domaine de formation l'organisme de formation précise dans un document maîtrisé:

- L'intitulé de la formation
- Le niveau de connaissances préalable (prérequis techniques ou autre, habilitation, qualification si applicable),
- Le public visé
- Les délais d'accès
- Le contenu de la formation
- Les objectifs visés par la formation
- Les résultats attendus (modalités d'évaluation)
- Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement
- La durée, les dates, le lieu
- Formalisation à l'issue de la formation (diplôme, certificat, attestation...)
- Les coordonnées de la personne à contacter pour toute demande d'informations « référent administratif »
- Les conditions d'annulation ou de report de la formation

L'organisme de formation conseille et communique les produits de formation en adéquation avec les objectifs énoncés et s'assure de leur compréhension par le demandeur.

Toutes les demandes entrantes font l'objet d'un traitement personnalisé.

2.5.2 VERIFICATION DES PRE REQUIS « DECRET 2015-790- CRITERE 1 - CODE DU TRAVAIL L.6353-9»

L'organisme de formation doit mettre en œuvre des dispositions afin de vérifier les prérequis défini, en mettant en œuvre des outils adaptés aux différentes typologies de formation (entretien, QCM, CV, validation des acquis de l'expérience...).

Ces outils doivent aider l'organisme de formation à ne pas autoriser l'accès au dispositif de formation à toute personne n'ayant pas le niveau de prérequis défini, les raisons du refus doivent être notifiés au demandeur.

L'organisme doit mettre en place un document qui stipule pour chaque domaine de formation, les informations nécessaires afin d'apprécier l'aptitude du stagiaires 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, l'organisme de formation doit s'assurer que le candidat y réponde de bonne foi.

2.5.3 CONTRACTUALISATION DE LA FORMATION « DECRET 2015-790- CRITERE 5- CODE DU TRAVAIL L920-1 »

L'organisme de formation transmet à l'organisation ou à l'organisme financeur une convention correspondant à la formation sélectionnée. En l'absence de convention, l'organisme de formation doit s'assurer de la présence des mentions sur les bons de commande ou sur les factures permettant d'identifier les actions de formation réalisées ou à réaliser, en respectant le deuxième alinéa de l'article L 920-1 du code du travail.

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais, un contrat est conclu entre elle et l'organisme de formation. L'organisme de formation accompagne le demandeur dans le montage du dossier de prise en charge le cas échéant et traite la demande.

Ce contrat est conclu avant l'inscription définitive du demandeur et tout règlement de frais. Dans ce cas l'organisme de formation remet au demandeur 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.

La contractualisation est effective lorsque les documents sont complétés, datés et signés.



2.6 RESSOURCES NECESSAIRES A L'ACTION DE FORMATION

L'organisme de formation doit mettre en place une organisation pour que les formateurs et les stagiaires aient toutes les informations et les moyens nécessaires pour atteindre l'objectif de la formation.

2.6.1 SELECTION DES INTERVENANTS « DECRET 2015-790- CRITERE 3 ET 4 »

❖ Qualification professionnelle

Le Choix des intervenants, est fonction des critères définis lors de la conception de la formation, du cahier des charges et fonction de la maîtrise de la discipline enseignée.

L'Organisme de formation doit établir et tenir à jour des dispositions permettant d'assurer la qualification des formateurs à dispenser des formations et les modalités de maintien de la qualification de chaque formateur.

La vérification de ces points est réalisée par le Référent Pédagogique qui formalise à l'issue d'un entretien des axes de progrès éventuels pour le formateur. Il doit s'assurer que seuls les formateurs ayant rempli les conditions de qualification mises en place par l'Organisme de formation, dispensent les formations.

Les éléments sur lesquels s'appuie la qualification de ces formateurs doivent être enregistrés.

NB : les critères de qualification peuvent être le niveau d'étude, les habilitations, les années d'expériences, le nombre de formation Co-animée...etc.

❖ Maintien de la qualification du formateur

L'Organisme de Formation doit prendre les dispositions pour évaluer périodiquement les formateurs et reconduire leur qualification.

L'évaluation des formateurs doit être réalisée par l'Organisme de formation et doit comprendre l'analyse :

- Des atteintes des objectifs de formation définies
- Des résultats de la validation des acquis des stagiaires,
- Des évaluations de la satisfaction des stagiaires,
- et de tout autre élément défini par l'Organisme.

Cette évaluation donne lieu à des enregistrements communiqués au formateur concerné, de manière à ce que celui-ci analyse et corrige les écarts constatés.

2.6.2 RESSOURCE MATERIELLE « DECRET 2015-790- CRITERE 2 ET 3 »

L'organisme de formation spécifie les exigences à appliquer et s'assure que les locaux, infrastructures et ressources pédagogiques mis à disposition pour la réalisation de l'action de formation sont adaptés et permettent de répondre aux objectifs visés par la formation. (Ces exigences s'appliquent également aux locaux loués, par exemple, ou locaux mis à disposition).

L'organisme de formation déploie les moyens nécessaires aux maintiens des infrastructures, locaux et outils pédagogiques afin que ceux-ci demeurent performants.

Les locaux sont conformes aux réglementations en vigueur, si l'organisme de formation loue des locaux, la conformité aux réglementations en vigueur et l'accessibilité à tout public « handicapé par exemple » sont clairement définies dans le contrat correspondant (contrat de location des salles de formation, preuves de conformité du prestataire...).

2.6.3 RESSOURCE DOCUMENTAIRE « DECRET 2015-790- CRITERE 3 ET 5 –CODE DU TRAVAIL L.6353-8»

L'organisme de formation de s'assurer avant la déclenchement de l'action de formation que tous les documents légaux et pédagogiques sont prévus en nombre suffisant par rapport au nombre des stagiaires. Les documents sont lisibles et actualisés, avant le lancement de l'action de formation,

L'organisme de formation doit, notamment, transmettre aux formateurs :

- La présentation de la formation
- Le programme complet
- dispositif pédagogique
- du planning détaillé de chacune des journées de formation
- Les supports pédagogiques

Sur un plan administratif, l'organisme de formation doit transmettre avant chaque formation :

- La feuille d'émargement,
- La fiche de satisfaction
- Du planning détaillé de chacune des journées de formation
- La liste des participants

Pour toute inscription définitive, et en amont de l'action de formation l'organisme de formation remet au demandeur une convocation qui comporte à minima :

- l'intitulé de la formation,
- le lieu de la formation,
- la durée,
- les horaires,
- le nom de l'apprenant,
- le plan d'accès.

L'organisme de formation remet au formateur / intervenant une convocation qui comporte à minima :

- l'intitulé de la formation,
- le lieu de la formation,
- la durée, les horaires,
- le nombre d'apprenants,
- le plan d'accès.

2.6.4 REGLEMENT INTERIEUR « CODE DU TRAVAIL ARTICLE L.6352-3 A 5»

En accord avec la réglementation, l'organisme de formation doit établir un règlement intérieur applicable aux apprenants.

Il doit déterminer :

- Les principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité dans l'établissement.
- Les règles applicables en matière de discipline, notamment la nature et l'échelle des sanctions applicables aux apprenants ainsi que les droits de ceux-ci en cas de sanction.
- Les modalités selon lesquelles est assurée la représentation des apprenants pour les actions de formation d'une durée totale supérieure à cinq cents heures.

Lorsque l'organisme de formation comporte plusieurs établissements, le règlement intérieur peut faire l'objet des adaptations nécessaires, notamment en matière de santé et de sécurité au travail.

2.6.5 RECOURS A L'EXTERNALISATION OU A DES SOUS-TRAITANTS « DECRET 2015-790- CRITERE 3 ET 5 »

En cas de sous-traitance ou d'externalisation, l'organisme de Formation doit établir et tenir à jour des dispositions pour externaliser ou sous-traiter tout ou partie du processus de formation.

L'Organisme de Formation doit disposer d'un accord juridiquement exécutoire couvrant les dispositions adoptées (contrat...).

L'Organisme de Formation **doit s'assurer que l'organisme sous-traitant** ou que les personnes auxquelles il fait appel, respectent les exigences de l'organisme de Formation ainsi que les dispositions applicables au présent référentiel, y compris en ce qui concerne les objectifs de la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, la qualification des formateurs, le respect de la confidentialité.

Les enregistrements démontrant la conformité aux exigences doivent être détenus par l'Organisme de Formation qui a recours à la sous-traitance ou à l'externalisation.

2.7 REALISATION DU SERVICE DE FORMATION

2.7.1 ORGANISATION DE L'ACCUEIL « DECRET 2015-790- CRITERE 2 »

Pour chaque domaine de formation, l'organisme de formation doit justifier l'adaptation de l'organisation des dispositifs d'accueil et d'accompagnement des stagiaires.

Le formateur doit s'assurer, avant le démarrage de la formation :

- qu'il dispose des documents et du matériel nécessaire
- qu'il dispose des équipements conformes et en état de fonctionnement
- que les locaux sont prêts

Pour le e-learning, l'organisme de formation crée le profil de chaque stagiaire.

2.7.2 ACCUEIL DES APPRENANTS « DECRET 2015-790- CRITERE 2 ET CODE DU TRAVAIL ARTICLE L. 6352-3 A 5 ET L6353-8»

L'organisme de formation communique les règles de vie et le règlement intérieur aux apprenants. Il informe sur les ressources mises à disposition et les modalités de mise à disposition.

2.7.3 DEROULEMENT DU PROGRAMME « DECRET 2015-790- CRITERE 2 »

L'organisme de formation doit s'assurer que les points suivant sont traités lors du déroulement de l'action de formation pour un suivi pédagogique efficace de la formation:

- Présentation du programme, des modalités pratiques, des règles de fonctionnement et du déroulement de l'action.
- Rappel et validation des objectifs pédagogiques, des prérequis et de la population concernée
- Un support de formation est remis aux apprenants.
- Une feuille d'émargement signée par demi-journée (intitulé de la formation, date de la formation, heure de début et de fin, lieu de la formation, nom et prénom du stagiaire et sa signature, nom du ou des formateurs / intervenants et leur signature).
- Pour la formation par alternance : relevé périodique des états présence du stagiaire
- Pour les formations en e-learning, l'organisme de formation conserve le relevé de connexion par stagiaire
- Mise en œuvre l'action de formation dans le respect des règles définies.
- L'animation tient compte des besoins individuels et de ceux du groupe.
- L'organisme de formation définit un principe de suivi en continu des apprenants qui permet au formateur de réajuster les objectifs au fur et à mesure du déroulement de la formation.

2.7.4 EVALUATION DES ACQUIS « DECRET 2015-790- CRITERE 2 »

L'organisme de formation réalise une évaluation qui permet de mesurer les résultats de la formation et adaptée aux différents domaines de formation.

Pour les formations diplômantes ou qualifiantes, l'organisme de formation met en place une évaluation sommative permettant de valider ou non l'acquisition des compétences et l'atteinte des objectifs.

Dans les autres cas, l'organisme définit une méthode d'évaluation (QCM, étude de cas, examen, évaluation continue, entretien ...) permettant de valider les acquis et l'atteinte des objectifs.

2.7.5 EVALUATION DE LA FORMATION « DECRET 2015-790- CRITERE 6 »

L'organisme de formation doit mettre en place un dispositif d'évaluation des actions de formation par les stagiaires et le recueil de leurs demandes et réclamations.

Ce dispositif d'évaluation de la formation tient compte de l'appréciation des apprenants sur la planification, l'organisation, suivi pédagogique, moyens pédagogiques et techniques, moyens d'encadrement....

L'organisme de formation doit **mettre en place les moyens de traitement et d'analyses des demandes, des dysfonctionnements et des réclamations des stagiaires** (organisation interne, système de médiation...), afin de déterminer les actions d'amélioration à mettre en œuvre, le délai de réalisation et le responsable de l'action.

Il doit mettre en place des dispositions pour enregistrer, analyser et traiter les demandes des stagiaires.

2.7.6 APRES LA FORMATION « CODE DU TRAVAIL L 6353-1 »

L'organisme de formation **communiquera aux apprenants** ayant suivi l'intégralité de la formation:

- **Une attestation de formation** (au plus tard dans le mois qui suit la fin de la formation). **Cette attestation comprend : le nom de l'apprenant, l'intitulé de la formation, la durée, les dates et lieu de la formation**
- **Les résultats de l'évaluation des acquis**
- **La facture relative à la formation**

L'organisme de formation **accompagne l'apprenant dans le montage du dossier de prise en charge** le cas échéant.

Dans le cas de formations diplômantes ou qualifiantes, **les stagiaires ayant réussi les évaluations reçoivent un diplôme ou un certificat en plus de l'attestation de fin de formation.**

Ce document précise :

- **le libellé du diplôme / certificat**
- **le nom, le prénom la date et lieux de naissance du stagiaire**
- **la date d'évaluation**
- **le nom du responsable pédagogique ayant validé les compétences**
- **le N° d'enregistrement**



2.8 TRAÇABILITE DES ACTIONS :

2.8.1 TRAÇABILITE ET MAITRISE DES ENREGISTREMENTS « DECRET 2015-790- CRITERE 1-2-3-4-5 ET 6 CODE DU TRAVAIL L6352-3 A L6352-5 »

L'Organisme de formation doit établir et tenir à jour une procédure de traçabilité, d'identification, de conservation et de destruction des enregistrements relatifs au Système de Management.

L'accès à ces enregistrements doit faire l'objet de règles de confidentialité.

Ces enregistrements doivent être lisibles, identifiables et doivent permettre de retrouver les activités concernées.

Ils doivent être conservés de façon à pouvoir être facilement retrouvés et protégés contre tout endommagement, détérioration ou perte.

Leur durée de conservation doit être établie, enregistrée et doit respecter les exigences réglementaires.

2.8.2 TRAÇABILITE ET ENREGISTREMENTS DES ACTIVITES« DECRET 2015-790- CRITERE 1-2-3-4-5 ET 6 CODE DU TRAVAIL L6352-3 A L6352-5 »

L'organisme de formation doit mettre en place les dispositions pour assurer :

- La gestion de la documentation (interne et externe) liée à ses activités de formation « chapitre 2.2.4 ».
- La maîtrise de l'externalisation et de la sous traitance « Chapitre 2.6.5 ».
- Ingénierie de formation « Chapitre 2.4 ».
- La qualification et le suivi de qualification des formateurs « Chapitre 2.6.1 ».
- La gestion des demandes, des retours de satisfaction ou d'insatisfaction de ses clients « Chapitre 2.7.6 ».
- La gestion de l'amélioration continue de ses activités « Chapitre 2.2 ».

2.8.3 REGLEMENTATION RELATIVE A LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE :

L'organisme de formation doit enregistrer:

- La déclaration d'activités.
- L'attestation d'assurance valide pour ses activités.
- Le bilan pédagogique et financier annuel.