

# Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre (thème 1/4)

## Thème 1 : L'information du public sur les conditions de déroulement de la prestation

### Indicateurs 18 et 25 (Qualiopi critère 3 indicateurs 9 et 15)

Obligations relatives à l'information sur les prestations pour les stagiaires et apprentis : [article L6353-8](#) du code du travail.

Règlement intérieur : [article R6352-1](#) du code du travail.

Obligations relatives à l'information sur les droits et devoirs des salariés pour les apprentis : [article L6231-2](#).



## Plan Planifier

### Sens, objectifs du thème 1

L'organisme délivre aux bénéficiaires et, lorsqu'ils sont mineurs, à leurs représentants légaux, une information complète et précise concernant les modalités et conditions de déroulement de la prestation.

Formaliser et diffuser les conditions de déroulement de la prestation.

Informar les bénéficiaires quant à leurs droits et devoirs.

### Non-conformité

**Pas de pondération en non-conformité mineure pour l'indicateur 25.**

**Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une information incomplète pour l'indicateur 18.**

**Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par tout manquement même partiel à l'indicateur 25 pour l'apprentissage.**

## Do Mettre en œuvre

### Acteurs - Actions - Moyens - Temps

#### 1. Information sur les conditions de déroulement de la prestation

Comment les futurs bénéficiaires des prestations sont-ils informés des conditions de déroulement ?

Comment l'information est-elle actualisée et renouvelée ?

Quelles sont les modalités et les outils de communication utilisés ?

Quels sont les types de support d'information remis aux futurs bénéficiaires ?

À quel(s) moment(s) les informations sont-elles données aux futurs bénéficiaires ?

#### 2. Information réglementaires – article L6353-8 du code du travail

Quand et comment les informations réglementaires sont-elles transmises aux stagiaires avant toute inscription définitive (objectifs, contenu, liste des formateurs et enseignants, horaires, modalités d'évaluation...) ?

Comment les règlements intérieurs applicables pendant la prestation sont-ils mis à disposition des bénéficiaires ?

#### 3. Informations obligatoires pour l'apprentissage

Comment les apprentis sont-ils informés, dès le début de la formation, de leurs droits et devoirs de salariés ?

Comment les apprentis sont-ils informés, dès le début de la formation, des règles applicables en matière de santé et de sécurité au travail ?

#### 4. Obligation spécifique pour les bilans de compétences

Comment les bénéficiaires sont-ils informés des engagements déontologiques (respect du consentement, confidentialité, neutralité) liés à la prestation ?

### Catégorie d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
			✓
	✓		

## Check Évaluer

### Exemples d'indicateurs de suivi

Nombre et périodicité des informations collectives

Taux de stagiaires ayant reçu une convocation relative à une information collective

Diversité et nature des outils déployés pour une communication fluide et adaptée à tous les publics

Taux de satisfaction relatif à l'information dispensés

## Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre (thème 2/4)

Thème 2 : La mise en œuvre et l'adaptation de la prestation, de l'accompagnement et du suivi aux publics bénéficiaires y compris pour les périodes en entreprise

Indicateurs 19, 23 et 24 (Qualiopi critère 3, indicateur 10 précisé pour Éduform et indicateurs 13 et 14)

L'indicateur 24 spécifique à l'apprentissage reprend les obligations inscrites dans le code du travail : [article L6231-2](#).



### Plan Planifier

#### Sens, objectifs du thème 2

L'organisme adapte la prestation aux situations et profils des bénéficiaires lorsque l'analyse du besoin en établit la nécessité, y compris en cours de formation.

Faciliter la prise en compte de la singularité de l'apprenant par l'utilisation d'outils et méthodes adaptés.

Assurer un accompagnement et un suivi correspondant aux besoins des bénéficiaires.

Prendre en compte les spécificités de l'alternance et organiser le suivi des périodes de formation en milieu professionnel.

#### Non-conformité

**Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 19 et 24.**

**Non-conformité(s) mineure(s) à l'indicateur 23 caractérisée(s) par une mise en œuvre partielle des processus définis.**

**Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par le non-respect, même partiel, des indicateurs 19 et 24, par un manquement récurrent à l'indicateur 23.**

### Do Mettre en œuvre

#### Acteurs - Actions - Moyens - Temps

##### 1. Suivi pédagogique et adaptation de la prestation

Quels sont les outils utilisés pour le suivi pédagogique des bénéficiaires ?  
Quelles formes prennent l'évaluation et le suivi de l'acquisition des compétences du bénéficiaire ?  
Quelles démarches de différenciation pédagogique sont mises en place ?  
Comment sont préparées les périodes de formation en entreprise ? Comment leur suivi est-il assuré ?  
Comment le prestataire assure-t-il la cohérence et la progressivité des apprentissages dans le cadre de l'alternance entre le centre de formation et l'entreprise ?  
Comment le prestataire organise-t-il la coopération entre formateurs et maître d'apprentissage/tuteur ?

##### 2. Accompagnement

Quelles sont les modalités d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique mises en œuvre au bénéfice du stagiaire ?  
Comment s'effectue la désignation des référents, quel est leur rôle ?  
Quelles sont les modalités de prise de contact avec les référents, comment peuvent-ils être mobilisés ?  
Comment et par qui sont déterminées les propositions de remédiations ou d'aménagements de parcours ?  
Comment s'assure-t-on de l'accord du bénéficiaire ? Le cas échéant, du financeur ?

##### 3. Accompagnement des apprentis

Comment les candidats à l'apprentissage sont-ils accompagnés dans leur recherche d'entreprise ?  
Quels projets et activités spécifiques sont proposés aux apprentis ?  
Dans le cadre d'une mixité de public (avec la formation initiale, avec la formation professionnelle continue...), en quoi les modalités d'organisation des actions pédagogiques sont-elles adaptées au public apprenti ? Comment le prestataire s'en assure-t-il ?

#### Catégorie d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓			✓
✓	✓	✓	✓
			✓

### Check Évaluer

#### Exemples d'indicateurs de suivi

Nature et typologie des outils de suivi

Régularité de la mise à jour des outils de suivi

Taux de personnalisation : nombre de parcours différencié / nombre de parcours standard par formation

Nombre et type de référents désignés pour le bénéficiaire.

Nombre de réunions de concertation de l'équipe pédagogique

Nombre d'entretiens individuels formalisés avec le bénéficiaire

Nature et nombre de contacts avec l'entreprise et/ou le maître d'apprentissage ou tuteur durant le parcours (appels téléphoniques, échanges courriels, visites)

Pour l'apprentissage, nature et nombre de projets spécifiques

## Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre (thème 3/4)

Thème 3 : Les évaluations des acquis réalisées de l'entrée en formation jusqu'à la sortie du bénéficiaire du dispositif

Indicateurs Éduform 20 et 26 (Qualiopi critère 3 indicateurs 11 et 16) et 22 et 28 (indicateurs Éduform)

Obligations vis-à-vis du stagiaire et de l'apprenti : [article L6353-8](#) et [article D6353-1](#) du code du travail.

### Plan Planifier

#### Sens, objectifs du thème 3

L'organisme met en œuvre un processus d'évaluation adapté aux prestations et aux bénéficiaires. Ce processus est défini et matérialisé par des outils.

Mesurer et assurer la traçabilité des acquis des bénéficiaires, au regard des compétences visées.

Pour les formations à visée certificative, assurer le respect des exigences des certificateurs.

#### Non-conformité

**Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 20 et 26.**

**Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) pour les indicateurs 22 et 28 par une inadéquation partielle entre le type de positionnement prévu et les objectifs pédagogiques, un manquement ponctuel à l'exigence de remise d'attestations de fin de formation...**

**Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par tout manquement, même partiel, aux indicateurs 20 et 26.**

**non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) pour les indicateurs 22 et 28 par une absence d'exploitation des évaluations diagnostic, un manquement répété...**

### Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
<b>1. Évaluation des acquis au démarrage de la prestation</b> <i>Cf fiche critère 7, thème 1</i> Comment les procédures de positionnement à l'entrée en formation sont-elles définies ? Quelles sont les modalités de positionnement et d'évaluation ? Quel est le rôle du formateur ? Quels sont les outils utilisés ? par qui ? Comment est pris en compte le positionnement dans l'individualisation de la prestation ? Comment sont aménagés les parcours ? Comment la durée de formation est-elle définie (quel lien existe-t-il avec l'évaluation diagnostic) ?	✓			✓
<b>2. Évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation</b> Quelles modalités d'évaluation sont utilisées pour s'assurer de l'acquisition des compétences du bénéficiaire ou bien de l'atteinte des objectifs de la prestation ? Avec quelle temporalité ?	✓	✓	✓	✓
<b>3. Place de l'évaluation en milieu professionnel</b> Comment les évaluations prennent-elles en compte les périodes en entreprise ?	✓			✓
<b>4. Préparation à la certification</b> Quelles dispositions sont prises pour respecter les exigences formelles du certificateur ?	✓		✓	✓
<b>5. Reconnaissance des acquis de la formation</b> Quelle forme de reconnaissance des acquis est proposée pour les bénéficiaires ? Quels sont les aménagements prévus pour les bénéficiaires en situation de handicap lors des épreuves certificatives ? En cas d'échec à la certification, quel type de reconnaissance est proposé au bénéficiaire ?	✓			✓

### Check Évaluer

#### Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de tests de positionnement réalisés (cible : 100 %)

Nature et fréquence des évaluations mises en place.

Nombre de personnes en situation de handicap accueillies

Proportion de parcours faisant l'objet d'un aménagement

Taux d'obtention des certifications préparées

Taux de remise d'attestation de fin de formation (cible : 100 %)

Nombre d'attestations d'acquis remises

## Critère 10 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre (thème 4/4)

Thème 4 : Les actions spécifiques pour faciliter l'engagement des bénéficiaires, traiter les risques de rupture et apporter une aide pour faciliter la poursuite d'études

Indicateurs 21, 24 et 27 (Qualiopi critère 3 indicateur 12 et indicateur 14 précisé pour Eduform, critère 6 indicateur 29)

Obligation de formation pour les élèves et apprentis mineurs et droit au retour en formation initiale : [article L114-1](#) du code de l'éducation



### Plan Planifier

#### Sens, objectifs du thème 4

L'organisme accompagne les bénéficiaires dans la construction de leur parcours. Favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures. Sécuriser les parcours en développant des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou à la poursuite d'études.

#### Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour l'indicateur 27.

Non-conformité(s) mineure(s) à l'indicateur 21 caractérisée(s) par la mise en œuvre partielle des mesures définie : absence de relance systématique en cas d'abandon...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par tout manquement même partiel à l'indicateur 27.

### Do Mettre en œuvre

#### Acteurs - Actions - Moyens - Temps

##### 1. Sécurisation des parcours

Comment est assurée la sécurisation des parcours ? Quelles mesures sont mises en œuvre, à l'aide de quels outils ?  
Quelles actions sont mise en place pour prévenir les ruptures de parcours ? prévenir le décrochage ?

##### 2. Situations de décrochage

Comment les personnels sont-ils formés au repérage des situations de décrochage ? De quels outils disposent-ils ?  
Lorsqu'une situation de décrochage est identifiée, quelles actions sont mises en œuvre, par qui, selon quelle(s) procédure(s), avec quels outils ?  
Comment les acteurs de l'accompagnement des décrocheurs sont-ils identifiés à l'interne et par les bénéficiaires ?  
Quelles actions sont mises en œuvre pour développer les partenariats et les interventions de professionnels externes ? Selon quels critères ?

##### 3. Obligation de formation des mineurs et droit au retour en formation initiale

Comment est accompagnée l'obligation de formation des bénéficiaires mineurs (16/18 ans) ?  
Comment les familles sont-elles associées ?  
Comment est organisé le droit au retour en formation initiale des apprentis (en apprentissage ou sous statut scolaire) ?

##### 4. Accompagnement socio-professionnel

Comment la structure accompagne-t-elle les difficultés d'ordre social et matériel ? Sur quels acteurs internes et externes la structure s'appuie-t-elle ?  
Pour les alternants, une aide à la recherche d'entreprise est-elle proposée ?

##### 5. Accompagnement vers l'insertion professionnelle et la poursuite d'études

Les techniques de recherche d'emploi sont-elles présentées aux bénéficiaires ?  
Des actions spécifiques sont-elles proposées pour favoriser la poursuite d'études ?  
Comment est accompagné le bénéficiaire afin de poursuivre son parcours de formation vers une qualification plus élevée (ambition, élévation du niveau de qualification) ?  
Comment est organisé l'accompagnement vers l'enseignement supérieur ?

#### Catégorie d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓
✓			✓
			✓
✓			✓
✓	✓	✓	✓

### Check Évaluer

#### Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de présence individuel et collectif  
Nombre d'actions menées pour la prévention du décrochage et l'accompagnement des décrocheurs  
Nombre et rôle des acteurs impliqués  
Participation aux instances de coordination partenariale des acteurs locaux de la formation, de l'insertion et de l'emploi  
Taux de rupture pour les alternants  
Nombre, variété et fréquence des actions mises en place pour favoriser la poursuite d'étude, pour favoriser l'insertion professionnelle  
Nombre d'entretiens / nombre de bénéficiaires repérés comme en voie de décrochage  
Taux de poursuite d'études, par niveaux de certification