

Critère 9 : La contractualisation avec le bénéficiaire

Indicateur 17 (indicateur Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Le prestataire formalise avec le bénéficiaire le cadre contractuel de l'action, en cohérence avec la réglementation propre à chaque catégorie et avec le cahier des charges défini par le financeur.

Assurer une information complète au sujet de la prestation en amont de son démarrage.

Engager mutuellement le prestataire et le bénéficiaire.

N.B. : Pour une formation inférieure à 2 jours, l'établissement d'un document contractuel est facultatif. A minima, il est attendu une fiche de présentation complète de la prestation, remise à chaque participant.

Non-conformité

Non-conformité mineure caractérisée par une information ponctuellement incomplète : item(s) manquant(s) dans le document contractuel en lien avec la catégorie d'action...

Non-conformité majeure caractérisée par l'absence répétée d'un ou plusieurs items dans les documents contractuels, absence de signatures ou signatures après le démarrage de la prestation...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Cadre contractuel à établir avant le début de la prestation

Qui sont les acteurs impliqués dans la rédaction du document contractuel ?

Comment s'assure-t-on de l'adéquation entre le document contractuel et le cahier des charges ou la proposition retenue par le client ?

Comment s'assure-t-on que les documents contractuels permettent la diffusion d'une information complète sur l'action : objectifs, contenus, modalités de positionnement ou d'évaluation, modalités de réalisation, coordonnées du/des référent(s), durée et calendrier, modalités de suivi, d'accompagnement et d'appréciation de la progression, modalités d'évaluation des acquis de la prestation et/ou de formalisation des résultats, certification(s) visée(s).

Le cas échéant, en quoi cette information est-elle adaptée à la modalité de formation hybride ou à distance ?

En quoi les documents contractuels sont-ils adaptés à la catégorie de prestation ? À sa durée ?

2. Signature et remise au bénéficiaire

Comment s'assure-t-on que les documents soient signés par les différentes parties en amont du démarrage de chaque prestation ?

Comment s'assure-t-on, au cours de cette procédure, de la bonne compréhension par le bénéficiaire de l'information sur la prestation et des engagements de chaque partie ?

Quand et comment le bénéficiaire en reçoit-il une copie ?

Quelle est la place de cette étape dans la procédure globale d'accompagnement du bénéficiaire (cf fiche critère 10) ?

Catégorie d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de documents contractuels établis avant le démarrage de l'action (cible : 100 %)

Délais entre l'émission et la signature du document contractuel

Existence d'un processus de gestion des documents contractuels permettant un suivi

Nombre de réclamations émanant des bénéficiaires et des clients au sujet de la contractualisation, d'une information incomplète ou liées à une mauvaise compréhension des engagements des différentes parties

Taux de satisfaction (parties relatives à cet objet)