

**Critère 11 : L’adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 1/4)**

**Thème 1 : les moyens**

**Indicateur 29 (Qualiopi critère 4 indicateur 17, précisé pour Éduform)**

Cadre légal spécifique bilans de compétences : [article L6313-4](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037385673) du code du travail

V1 22-05-24

EDU QUAL 411

|  |
| --- |
| **Check** Évaluer |
| **Exemples**  **d’indicateurs de suivi**  Taux de satisfaction des apprenants (item organisation et moyens)  Nombre de stagiaires en situation de handicap  Taux de réussite aux certifications professionnelles  Taux d’investissement  Périodicité de la mise à jour de l’organigramme fonctionnel avec les champs d’intervention (pédagogique, technique, commercial, social)  Taux de suivi des intervenants à l’issue du bilan de l’action |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Do** Mettre en œuvre | | | | |
| **Acteurs - Actions - Moyens – Temps** | Catégorie d’action | | | |
| AF | BdC | VAE | FA |
| **1. Ressources humaines**  Comment le prestataire identifie et mobilise les ressources humaines en adéquation avec les objectifs de la prestation ?  Comment le prestataire s’assure-t-il que les personnels mobilisés détiennent les diplômes et/ou compétences en lien avec la prestation ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **2. Infrastructures et matériel**  Comment le prestataire évalue-t-il l’adaptation des infrastructures aux besoins pédagogiques et techniques avant le démarrage de l’action ?  Comment réajuste-t-il les moyens mis à disposition si des manques sont identifiés ?  Comment permettent-ils d’accueillir des apprenants en situation  de handicap ?  Qui s’assure que les équipements techniques, les ressources documentaires et pédagogiques et la matière d’œuvre sont adaptés à la prestation et en nombre suffisant ? Comment le vérifie-t-on ? Comment ces démarches sont-elles formalisées ?  Comment s’assure-t-on du bon état de fonctionnement des matériels et équipements ? Existe-t-il une procédure de vérification, de signalement et d’intervention et si oui, quelle est-elle ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **3. Sécurité**  Comment le prestataire s’assure-t-il du respect des règles de sécurité ?  Comment la protection des données pour les usages pédagogiques du numérique est-elle garantie ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **4. Confidentialité**  Comment l’application des règles de confidentialité relatives aux actions de bilan de compétences sont-elles garanties ? |  | ✓ |  |  |

**Non-conformité**

**Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par**un défaut ponctuel et non répétitif dans les moyens mis à disposition : nombre de postes fonctionnels inférieur au nombre de bénéficiaires d’une action…

**Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par**une qualification insuffisante ou incohérente des intervenants, le constat de manquement flagrant à la réglementation hygiène et sécurité…

*N.B. : l’audit qualité ne se substitue pas aux contrôles de l’inspection du travail et des commissions de sécurité.*

|  |
| --- |
| **Plan** Planifier |
| **Sens, objectifs du thème 1**  Le prestataire garantit un environnement adapté à l’exécution de la prestation et à l’atteinte des objectifs fixés.  Anticiper l’organisation de l’action.  Prévoir les moyens techniques et humains.  S’assurer du respect de la réglementation relative à la sécurité ainsi qu’à la protection des données pour les usages numériques.  Lorsque la mise en place de la prestation et/ou de l’environnement adéquat implique le recours à des ressources externes à la structure (sous-traitance), les moyens humains et techniques sont définis contractuellement (contrat, convention…). |



**Critère 11 : L’adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 2/4)**

**Thème 2 : la coordination**

**Indicateur 30 (Qualiopi critère 4 indicateur 18, précisé pour Éduform)**

V1 22-05-24

EDU QUAL 411

|  |
| --- |
| **Check** Évaluer |
| **Exemples**  **d’indicateurs de suivi**  Périodicité de la mise à jour de l’organigramme fonctionnel avec les champs d’intervention (pédagogique, technique, commercial, social)  Liste des intervenants / contributeurs, suivi des qualifications  Fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap : 100 % des fonctions nécessaires aux prestations couvertes  Nombre de réunions de coordination par prestation  Nombre de réunions de la commission RH  Nombre de conventions de cotraitance et de contrats de sous-traitance |

|  |
| --- |
| **Plan** Planifier |
| **Sens, objectifs du thème 2**  Le prestataire propose une prestation conforme au cahier des charges, aux besoins des bénéficiaires, à la réglementation.  Identifier les différentes fonctions nécessaires à la mise en œuvre de la prestation proposée. Mobiliser et coordonner les différents intervenants internes et externes et s’assurer soit de leur remplacement, soit d’une reprogrammation de l’/des intervention(s) si nécessaire.  Organiser le travail et les échanges des personnels impliqués dans l’exécution de la prestation (activités pédagogiques, administratives, logistiques, commerciales…). |

**Non-conformité**

**Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s)** par un défaut ponctuel de coordination.

**Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s)** par l’absence de réunions d’équipe, non-remplacement récurrent des absences…

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Do** Mettre en œuvre | | | | |
| **Acteurs - Actions - Moyens – Temps** | Catégorie d’action | | | |
| AF | BdC | VAE | FA |
| **1. Organisation**  Comment les liens fonctionnels et hiérarchiques au sein de la structure sont-ils explicités et formalisés ?  Comment les ressources humaines sont-elles recensées et les champs d’intervention définis ?  Qui assure les fonctions de coordination (un ou plusieurs responsables) et comment s’assure-t-on que ces personnes sont clairement identifiées par les parties prenantes internes et externes ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **2. Coordination pédagogique**  Comment le prestataire s’assure-t-il que les intervenants détiennent les diplômes en lien avec la prestation qu’ils assurent ?  Comment le prestataire s’assure-t-il de la compétence des personnels en matière d’ingénierie pédagogique et d’ingénierie de parcours, selon son niveau d’intervention ?  Comment la structure s’assure-t-elle que les référentiels des certifications professionnelles sont connus et maitrisés ?  Comment et par qui la progression pédagogique est-elle établie ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **3. Coordination technique**  Qui s’assure de la disponibilité des infrastructures, des personnels, de la matière d’œuvre ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |



V1 22-05-24

EDU QUAL 411



|  |
| --- |
| **Check** Évaluer |
| **Exemples**  **d’indicateurs de suivi**  Nombre de ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires  Liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire  Typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources)  Traçabilité de l’édition, de la mise à disposition, de l’utilisation et de la consultation des ressources  Taux de mise à jour des ressources  Fréquence de mise à jour  Taux de renouvellement  Nombre de ressources adaptées à des fins d’accessibilité |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Do** Mettre en œuvre | | | | |
| **Acteurs - Actions - Moyens – Temps** | Catégorie d’action | | | |
| AF | BdC | VAE | FA |
| **1. Adaptation des ressources**  Comment le prestataire s’assure-t-il que les ressources correspondent aux critères définis contractuellement (cahier des charges client, offre commerciale du prestataire) ?  En quoi et comment les ressources sont-elles adaptées à la pédagogie et à la modalité de formation utilisées ?  Comment le prestataire assure-t-il l’accessibilité des ressources à tous les bénéficiaires, de la conception à la mise à disposition, en prenant en compte des critères de confort et d’adaptation aux besoins particuliers ?  Comment les ressources sont-elles actualisées, à quelle fréquence et par qui ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **2. Mise à disposition des ressources**  Quelles sont les modalités d’accès aux ressources et comment les bénéficiaires et personnels en sont-ils informés ? À l’aide de quels outils ?  Comment s’assure-t-on qu’elles sont en nombre suffisant pour l’ensemble des besoins identifiés et pour tous les bénéficiaires ?  Comment la production de ressources est-elle mutualisée à l’échelle de l’organisme ?  Comment le positionnement est-il exploité pour l’individualisation des parcours ?  Quel accompagnement est proposé pour l’utilisation des ressources à distance ?  Comment sont mises à disposition les données socio-économiques relatives au projet professionnel ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

|  |
| --- |
| **Plan** Planifier |
| **Sens, objectifs du thème 3**  Le prestataire propose des ressources pédagogiques cohérentes avec les objectifs de la prestation et favorise leur appropriation par les bénéficiaires.  Adapter les méthodes, outils, supports et rythmes au contexte professionnel de chaque bénéficiaire, à ses acquis, à ses besoins, à sa progression, à ses contraintes éventuelles. |

**Critère 11 : L’adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 3/4)**

**Thème 3 : l’ingénierie de formation**

**Indicateur 31 (Qualiopi critère 4 indicateur 19, précisé pour Éduform)**

**Non-conformité**

**Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par** un défaut ponctuel et non répétitif dans les ressources et les moyens mis à disposition.

**Non-conformité(s) majeure(s)** **caractérisée(s) par** un défaut récurrent dans les ressources et les moyens mis à disposition.



**Critère 11 : L’adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 4/4)**

**Thème 4 : personnel et instances spécifiques à l’apprentissage**

**Indicateur 32 (Qualiopi critère 4 indicateur 20)**

Missions des CFA, désignation de personnels spécifiques : [article L.6231-2](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037386088/2022-05-31) du code du travail.

Conseil de perfectionnement des CFA : [article L6231-3](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037386084/2024-02-19/) et [articles R6231-3 à R6231-5](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072050/LEGISCTA000039351862/#LEGISCTA000039351862) du code du travail.

EDU QUAL 411

V1 22-05-24

**Non-conformité**

**Pas de pondération en non-conformité mineure pour l’indicateur 32.**

**Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par le non-respect même partiel de l’indicateur.**

|  |
| --- |
| **Plan** Planifier |
| **Sens, objectifs du thème 4**  Pour les actions par apprentissage, le prestataire favorise la mobilité nationale et internationale et accompagne les personnes en situation de handicap. Conformément aux missions des CFA, il désigne des référents.  Identifier ces personnels au sein de la structure, afin que les apprentis et personnels puissent facilement les solliciter.  Mobiliser au niveau national, les ressources locales et, au niveau international, les programmes de l'Union européenne  Le CFA a également l’obligation de mettre en place un conseil de perfectionnement.  Maitriser l’organisation et le fonctionnement du CFA.  *N.B. : le conseil de perfectionnement a un rôle stratégique et de réflexion incontournable dans le système qualité d’un CFA ; voir aussi la partie 1 du référentiel Éduform sur la maîtrise du pilotage par la qualité (critères 1 à 4)* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Do** Mettre en œuvre | | | | |
| **Acteurs - Actions - Moyens – Temps** | Catégorie d’action | | | |
| AF | BdC | VAE | FA |
| **1. Mobilité internationale et intégration des apprentis en situation de handicap**  Qui sont les référents ?  Comment la structure s’assure-t-elle qu’ils sont identifiés par les autres personnels ? Par les apprentis ?  De quels moyens disposent-ils pour remplir leurs missions ?  Quelles ressources locales, quels programmes sont-ils mobilisés afin de favoriser la mobilité nationale et internationale ?  Quelles actions sont mises en œuvre pour améliorer l’accessibilité et faciliter l’intégration des apprentis en situation de handicap ? Quel est le rôle du référent (impulsion, développement, mise en œuvre, mutualisation…) ? |  |  |  | ✓ |
| **2. Conseil de perfectionnement**  Qui sont les membres du conseil de perfectionnement ?  À quel rythme se réunit-il ?  Quelles questions examine-t-il ?  Quelle est sa contribution à l’amélioration continue au sein du CFA ? |  |  |  | ✓ |

|  |
| --- |
| **Check** Évaluer |
| **Exemples**  **d’indicateurs de suivi**  Nombre ou taux d’apprentis ayant bénéficié d’une mobilité  Nombre et variété de partenariats actifs relatifs au handicap et à la mobilité  Fiches de poste des référents handicap et mobilité  Nombre de séances du conseil de perfectionnement |