

N°	Critère / Indicateur d'appréciation	Type de non-conformité	Constat / Existant BC	Axe d'amélioration Bilan de Compétences Information documentée à produire	Outils mis à disposition B+C
<b>Critère : 1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus</b>					
1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées: prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.	NC Mineure si : - information partiellement accessible ou - absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication	Pas de site internet formation	Compléter le document Site internet.docx	Site internet.docx
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en oeuvre et des publics accueillis.	NC Mineure si : information insuffisamment détaillée	Un questionnaire à chaud + un questionnaire à froid	Compléter le document : Indicateurs de résultats et bilan.xlsx	Indicateurs de résultats et bilan.xlsx

**Critère : 2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.**

4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).	NC Majeure	<p>Le client appelle l'OF directement ou l'intervenant directement.</p> <p>Un document est envoyé pour demander des informations sur le stagiaire.</p> <p>Un programme est envoyé au préalable.</p> <p>Un entretien préalable avec un consultant BC permet d'établir une 1ere analyse des besoins. L'intervenant est libre d'utiliser l'outil qu'il souhaite.</p> <p>Un guide d'entretien est suivi par le consultant.</p> <p>La proposition est ensuite réalisée sur la plateforme du CPF.</p>	<p>Me montrer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fiche de demande de renseignement préalable</li> <li>- le guide d'entretien.</li> </ul> <p>Ajouter une phrase à votre fiche d'inscription : "Si vous êtes en situation de handicap ou atteints d'une maladie invalidante, merci de nous informer. Notre référent handicap étudiera les besoins de chacun."</p> <p>Pour chaque Bilan de Compétences, il faut pouvoir montrer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un compte rendu et/ou un test par bénéficiaire réalisé pendant la phase préliminaire.</li> <li>- le dossier de synthèse</li> </ul>	
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	NC Majeure	<p>Les bilans de compétences se déroulent en présentiel principalement et possible en visio. Ils durent 24h sur 3 mois. 18h en face à face avec le consultant + temps de production et recherche personnelle.</p> <p>Les objectifs de la formation se trouvent sur la plateforme CPF + en projet sur le site internet.</p> <p>Vu sur CPF : L'organisation du bilan de compétences peut s'adapter en durée et en contenu aux caractéristiques de la personne et aux objectifs du bilan.</p>	idem indicateur 4	
6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en oeuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	NC Majeure	<p>Les bilans de compétences se déroulent en 3 phases comme le veut la réglementation du Bilan de Compétences.</p> <p>Vu sur CPF : L'organisation du bilan de compétences peut s'adapter en durée et en contenu aux caractéristiques de la personne et aux objectifs du bilan.</p>	Avoir un support de déroulé pédagogique sur les 3 phases du BC	Scénario pédagogique.xlsx
<b>Indicateur spécifique d'appréciation</b>					
8	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	NC Mineure si : - dispositif existant mais incomplet	nc	nc	

Critère : 3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	NC Mineure si : - information incomplète	Dès que le dossier est validé sur EDOF, une date de début et une date de fin sont déterminées. L'intervenant gère les entretiens directement avec le bénéficiaire.	<p>Ajouter le texte suivant sur le programme Bilan C : "Notre organisme de formation réalisera le bilan de compétences dans les conditions s'inscrivant dans le cadre déontologique et méthodologique du Bilan de Compétences, tel que défini par le code du travail Articles R6233-35 et suivants (anciens articles R900-1 à R900-7)."</p> <p>Nos missions : Rencontrer individuellement le bénéficiaire signataire afin qu'il bénéficie d'un bilan de compétences avec des entretiens d'une durée de 1 à 3h.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser le bilan de compétences en trois phases : Phase préliminaire, phase d'investigation et phase de conclusion, avec remise d'un document de synthèse.</li> <li>• Guider le bénéficiaire dans ses recherches personnelles.</li> <li>• Mettre à disposition des moyens documentaires et un soutien logistique.</li> </ul> <p>La décision de transmission du document de synthèse à l'employeur appartient au bénéficiaire uniquement.</p> <p>Notre organisme de formation s'interdit de transmettre tout document ou renseignement élaboré dans le cadre du bilan de compétences, sauf information préalable avant démarrage de la prestation, doublée d'un accord express du bénéficiaire signataire en fin de prestation. Dans le cadre des dispositifs réglementant les bilans de compétence, sur demande du bénéficiaire, le dossier peut être conservé par notre organisme de formation sur une durée d'un an maximum, après quoi il sera détruit."</p>	Convocation apprenants.docx
10	Le prestataire met en oeuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	NC Majeure	<p>Vu sur CPF : L'organisation du bilan de compétences peut s'adapter en durée et en contenu aux caractéristiques de la personne et aux objectifs du bilan.</p> <p>Sur le programme et sur EDOF : durée, coûts, 3 phases, les moyens et méthodes, modalités pédagogiques et postures utilisés.</p>	Ajouter sur le programme la phrase sur la situation de handicap.	

11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	NC Majeure	Document de synthèse + outils test personnalité, projet, compétences....	Mettre la nouvelle Catégorie de formation - Article L6313-1 : bilans de compétences ;	
12	Le prestataire décrit et met en oeuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	NC mineure si : - mise en oeuvre partielle des mesures définies	Le document : Indicateurs de résultats et bilan.xlsx permet de suivre le taux d'abandon  À ce jour pas d'abandon	idem AF	

**Critère : 4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en oeuvre.**

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).	NC mineure si : - un défaut dans les moyens ponctuel et non répétitif	Lieu : si distanciel : visioconférence avec ZOOM. Si présentiel : Nogent s/Marne  Formateur : voir CV	Montrer le CV des consultants	
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).	NC mineure si : - mise en œuvre partielle des mesures définies		Faire un organigramme avec : - Consultant - Responsable pédagogique - Responsable administratif - Référent handicap	
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	NC mineure si : - un défaut ponctuel de coordination	La liste des ressources se trouve sur le programme.	Prévoir une bibliothèque à mettre à des dispositions des bénéficiaires.	

**Critère : 5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en oeuvre les prestations.**

21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	NC Majeure		personnaliser : procédure recrutement et compétences formateur - ind 21.pptx	procédure recrutement et compétences formateur - ind 21.pptx
22	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.	NC Majeure			

**Critère : 6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.**

23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	NC Mineure si : - exploitation partielle de la veille mise en place			
24	Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.	NC Mineure si : - exploitation partielle de la veille mise en place			
25	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	NC Mineure si : - exploitation partielle de la veille mise en place			
26	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.	NC Majeure			
27	Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.	NC Majeure	Un contrat est signé	Utiliser le nouveau modèle	

**Critère : 7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.**

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	NC Mineure si : - mise en œuvre partielle des mesures définies	Bénéficiaires : Un questionnaire à chaud + un questionnaire à froid (6 mois)	Personnaliser les questionnaires de satisfaction modèles	<p>Questionnaire de satisfaction à froid de l'entreprise.doc</p> <p>Questionnaire de satisfaction du formateur.docx</p> <p>Questionnaire de satisfaction financeur.docx</p> <p>Satisfaction_evaluation_stagiaire_bilan de compétences_6 mois.docx</p> <p>Satisfaction_evaluation_stagiaire_bilan de compétences_a chaud.docx</p> <p>Questionnaire de satisfaction du formateur - bilan de compétences .docx</p> <p>Questionnaire de satisfaction à chaud de l'entreprise - bilan de compétences .doc</p>
31	Le prestataire met en oeuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.	NC Majeure		Personnaliser la procédure CRITÈRE 7 - PROCÉDURE AMELIORATION.pptx	Process collecte satisfaction et relance.pptx
32	Le prestataire met en oeuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.	NC Majeure		et mettre en application sur la collecte des appréciations (questionnaire)	

*Les recommandations indiquées dans ce document doivent impérativement être suivies pour passer l'audit de certification Qualiopi*