

N°	Critère / Indicateur d'appréciation	Type de non-conformité	Constat / Existant	Axe d'amélioration Action de formation Information documentée à produire	Outils mis à disposition B+C
----	-------------------------------------	------------------------	--------------------	--	------------------------------

Critère : 1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

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	Les clients s'adressent directement à l'OF ou au formateur. Évelyne leur envoie une fiche de préinscription. Sur cette fiche, des questions ouvertes permettent d'analyser le besoin du stagiaire et valider sa demande. Une convention est ensuite envoyée.	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."	
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluable de la prestation.	NC Majeure	Les objectifs de formations sont définis de manière opérationnels et leurs atteintes sont évalués pendant la formation.	Ajouter un paragraphe aux programmes en détaillant les moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre	
6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	NC Majeure	Dans le programme le contenu de la formation est détaillé.	Avoir les supports de cours pour chaque formation dispensée. Avoir un scénario pédagogique pour chaque formation dispensée	Scénario pédagogique.xlsx
	Indicateur spécifique d'appréciation				
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	Les prérequis peuvent être un métier, et ils sont vérifiés lors de la fiche d'inscription.		

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	Le programme de formation et le règlement intérieur sont envoyés avec la convention de formation.	Envoyer la convocation (voir modèle) à l'ensemble des stagiaires	Convocation apprenants.docx
10	Le prestataire met en oeuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	NC Majeure	Les formations sont collectives. La durée de la formation est adaptée selon les objectifs de la formation et son contenu. Une journée est ajoutée si le stagiaire n'est pas praticien. La formation peut se dérouler à distance ou en présentiel.	Un module est prévu sur les postures de relation d'aide pour les non-praticiens.	

11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	NC Majeure	QCM sur tous les chapitres. Exercices pratiques, cas pratiques, travail en trinôme avec un observateur, le client et le praticien. Des vidéos de debriefs sont réalisées. Vu sur le programme, les exercices prévus. Une attestation de réussite et une attestation de fin de stage sont délivrées. Elle permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.	Garder les vidéos des exercices pratiques. Faire compléter à l'observateur une grille d'observation des acquis, points forts et axes d'améliorations. Mettre la nouvelle Catégorie de formation - Article L6313-1 : action de formation.	
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 œuvre 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	Personnaliser la procédure : process gestion abandon - indic 12.pptx	

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 ou à Clermont-Ferrand. Rétroprojecteur, paperboard, table Formateur EFT : OK CV	Prendre photo de la salle de formation. Montrer le bail de location et l'attestation d'accessibilité au bâtiment. Montrer le CV du formateur	
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 : - Formateur = formation animée - 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	Pendant la formation : Salle de formation / Paperboard / vidéoprojecteur / Caméra pour enregistrer les séances de travail. Plateforme de visio. Support de cours (PPT) + Livret stagiaire remis au format papier + liste bibliographie - vidéos à regarder.	Avoir les supports de cours pour chaque formation dispensée + livret stagiaire Dater tous les documents.	

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

21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	NC Majeure	Recrutement des formateurs : Personne du réseau ou recommandée. Expérience et CV.	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	Pas de salarié pour la SAS Khepri Formation. Valérie et Carole sont salariées de l'association PSPPE. Valérie est mise à disposition par l'association PSPPE pour SAS Khepri Formation. Évelyne est présidente de l'Association et dirigeante de Khepri Formation. Évelyne s'est formée en 2020. Valérie a intégré en Avril 2021 l'Association.	Faire un contrat de partenariat entre l'Association et l'Organisme de Formation. Faire un contrat de mise à disposition pour Valérie. Faire une convention de formation entre Khepri et PSPPE pour la formation QUALIOPI de Valérie. Remplir pour KHEPRI et pour l'ASSO le plan de développement des compétences et avoir les justificatifs de réalisation dans un dossier informatique.	Plan de développement des compétences.xlsx

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	Visite du site de la DREETS (ex DIRECCTE). Exploitation : conformité QUALIOP.	Je m'abonne à des newsletters (voir liste ci-dessous) je les lis, et je les classe dans un dossier spécifique dans ma boîte MAIL : VEILLE REGENERATION OF Je garde toutes les preuves qui concernent la veille effectuée (participation webinaire, formation, réunion d'information) •www.orientation pour tous.fr •www.centre info.fr •www.webikeo.fr •https://www.digiformag.com/ •https://www.francecompetences.fr/ • Les sites des OPCO	
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	Veille sur internet : concurrence Inscription à une association XXX?	Je m'abonne à des newsletters (voir liste ci-dessous) je les lis, et je les classe dans un dossier spécifique dans ma boîte MAIL : VEILLE MÉTIER. J'identifie comment être en veille, quels sont les sites Internet à consulter, quels sont les fédérations ou syndicats existants, qui organisent des réunions ou ateliers ou webinaires sur ces sujets d'actualités. Abonnement à des revues, achat de livres. Je mets en favoris les sites internet utiles à la veille	
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		Je m'abonne à des newsletters (voir liste ci-dessous) je les lis, et je les classe dans un dossier spécifique dans ma boîte MAIL : VEILLE INNOVATION PÉDAGOGIQUE Je garde toutes les preuves qui concernent la veille effectuée (participation webinaire, formation, réunion d'information) •www.orientation pour tous.fr •www.centre info.fr •www.webikeo.fr •https://www.digiformag.com/ •https://www.francecompetences.fr/ • Les sites des OPCO	
26	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.	NC Majeure		Personnaliser la liste modèle et chercher l'existence d'autres experts dans le département 94 ou Ile de France qui pourraient devenir des contacts d'expertise + ressources	Liste public handicap formation.docx
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	Questionnaire de satisfaction à froid de l'entreprise.doc Questionnaire de satisfaction du formateur.docx Questionnaire de satisfaction financeur.docx Satisfaction_evaluation_stagiaire_bilan de compétences_6 mois.docx Satisfaction_evaluation_stagiaire_bilan de compétences_a chaud.docx Questionnaire de satisfaction du formateur - bilan de compétences .docx Questionnaire de satisfaction à chaud de l'entreprise - bilan de compétences .doc
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