

Horaires ⁱ	Objet	Chapitre référentiel	Présences souhaitées
9h00 - 9h15	Réunion d'ouverture		Représentant de la direction* ⁱⁱ Réfèrent qualité ⁱⁱⁱ
9h15 - 10h00	Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	Critère 1 Indicateurs communs : 1 et 2 Indicateur spécifique OF CFA et VAE : 3	Réfèrent qualité
10h00 - 10h50	L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations	Critère 2 Indicateurs communs : 4, 5 et 6 Indicateurs spécifiques OF et CFA : 7 et 8	Réfèrent qualité
10h50 - 11h00	Pause pour transmission des éléments de preuve		
11h00 - 12h00	L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	Critère 3 Indicateurs communs : 9, 10, 11 et 12 Indicateur spécifique OF et CFA : 13 Indicateur spécifique OF CFA et VAE : 16	Réfèrent qualité
12h00 - 12h30	L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre	Critère 4 Indicateurs communs : 17, 18 et 19	Réfèrent qualité
12h30 - 13h30	Pause déjeuner		
13h30 - 14h00	La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations	Critère 5 Indicateurs communs : 21 et 22	Réfèrent qualité
14h00 - 15h15	L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel	Critère 6 Indicateurs communs : 23, 24, 25, 26 et 27 Indicateur spécifique OF et CFA : 28	Réfèrent qualité
15h15 - 16h00	Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées	Critère 7 Indicateurs communs : 30, 31 et 32	Réfèrent qualité
16h00 - 16h10	Pause pour transmission des éléments de preuve		

16h10 - 16h30	Préparation de la réunion de clôture	Auditeur seul
16h30 - 17h00	Réunion de clôture	Représentant de la direction Réfèrent qualité

Conformément au programme de certification en vigueur :

- L'organisme candidat s'engage à mettre à disposition de l'auditeur tous les éléments de preuves demandés permettant d'attester de la conformité au référentiel.
- Si l'option dossier de certification sur Noé a été retenue, il s'engage à mettre à disposition tous les éléments de preuve demandés, même ceux qui n'auraient pas été saisis préalablement sur la plateforme.
- L'auditeur prend connaissance de tous les éléments durant l'audit, avec son interlocuteur et les personnes désignées sur le lieu déterminé.
- L'audit à distance est réalisé en utilisant la plateforme Noé, par téléphone ou visio-conférence. Dans ce cas, l'auditeur prend connaissance de tous les éléments sur la plateforme Noé, par partage d'écran ou à défaut par réception de pièce jointe par mail.
- L'auditeur effectue des constats d'audit et les enregistre sur la plateforme Noé. L'absence de présentation de preuve durant l'audit fera l'objet d'une non-conformité.

i Les horaires sont définis à titre indicatifs et susceptibles d'aménagement.

ii Représentant de la direction : il a la responsabilité de l'activité auditée par mandat social ou délégation.

iii Réfèrent qualité : interlocuteur principal de l'auditeur, il maîtrise la démonstration de la conformité du dispositif au référentiel.