

# Manuel d'interprétation du référentiel

Référentiel de contrôle qualité  
D<sup>2</sup>OF



D<sup>2</sup>OF

2025

CE DOCUMENT EST LA PROPRIÉTÉ DU GIE D2OF - SON UTILISATION, SA REPRODUCTION OU SA  
DIFFUSION SANS L'AUTORISATION PRÉALABLE ET ÉCRITE DU GIE D2OF SONT INTERDITES.

D2OF - 128, RUE LA BOÉTIE - 75 008 PARIS  
GIE SANS CAPITAL - RCS PARIS 824 653 257

## **CRITÈRE 1 : GARANTIR LA TRANSPARENCE, LA FIABILITÉ ET L'ADÉQUATION DES OFFRES DE FORMATION**

5

- Indicateur 1.1 : Exactitude et transparence du contenu de la formation
- Indicateur 1.2 : Véracité de la publicité sur la reconnaissance de la formation
- Indicateur 1.3 : Alignement des Pratiques Commerciales avec les Besoins des Stagiaires

## **CRITÈRE 2 : ANALYSE PRÉLIMINAIRE ET CONCEPTION PERSONNALISÉE DES FORMATIONS**

8

- Indicateur 2.1 : Phase d'analyse préalable et collecte de données initiales lors de l'établissement des contrats de formation
- Indicateur 2.2 : Prise en compte des besoins réels des stagiaires dans la conception et la mise en œuvre des formations.

## **CRITÈRE 3 : SUPERVISION, CONFORMITÉ ET PERSONNALISATION DE LA FORMATION**

10

- Indicateur 3.1 : Capacité du CFA à superviser et réguler la formation en alternance pour respecter les normes et les droits des apprentis et des entreprises
- Indicateur 3.2 : Conformité de la formation à l'objet de la prise en charge
- Indicateur 3.3 : Ajustement aux profils des apprenants en alternance garantissant ainsi une progression adaptée des apprentissages et une satisfaction optimale
- Indicateur 3.4 : Cohérence et continuité de la formation
- Indicateur 3.5 : Engagement du prestataire à favoriser l'interaction avec les intervenants et l'accessibilité des stagiaires aux informations et données qui lui sont nécessaires dans le cadre de sa formation
- Indicateur 3.6 : Engagement du prestataire à favoriser l'accompagnement pédagogique et l'accessibilité à la communication



## **CRITÈRE 4 : GARANTIR LA CONFORMITÉ, L'AUTHENTIVITÉ ET LE SUIVI DES RESSOURCES ET DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES**

**16**

- Indicateur 4.1 : Conformité des ressources matériels et équipements pédagogiques aux besoins de la formation
- Indicateur 4.2 : Vérification de la participation effective des stagiaires à la formation
- Indicateur 4.3 : Vérification de la planification et de la réalisation effectives des formations
- Indicateur 4.4 : Authentification des certificats de réalisation et prévention de la falsification
- Indicateur 4.5 : Intégrité et authenticité des documents fournis au financeur

## **CRITÈRE 5 : PROFILS ET COMPÉTENCES DES FORMATEURS**

**21**

- Indicateur 5.1 : Cohérence des profils des formateurs avec leurs compétences effectives

## **CRITÈRE 6 : COHÉRENCE PÉDAGOGIQUE ET GESTION DES PARTENARIAT**

**22**

- Indicateur 6.1 : Cohérence et Pertinence du Contenu Pédagogique
- Indicateur 6.2 : Gestion des relations avec les sous-traitants



Ce guide a été conçu pour approfondir la compréhension et l'utilisation optimale du référentiel qualité. Véritable document de référence, ce dernier définit les exigences, critères et bonnes pratiques à respecter pour garantir la conformité et l'excellence des processus et prestations de contrôle.

Ce référentiel s'appuie notamment sur les dispositions prévues par le décret n° 2023-1396 du 28 décembre 2023 qui encadre les contrôles effectués par les financeurs pour s'assurer de la qualité des actions financées et de leur conformité aux obligations légales et conventionnelles. Il fixe les obligations réglementaires et les standards minimaux à respecter pour assurer la fiabilité, la traçabilité et l'efficacité des contrôles.

L'intégration de ces exigences dans le référentiel permet de garantir la conformité légale et d'adopter une démarche proactive en matière de qualité.

L'objectif de ce guide est de rendre le référentiel accessible à tous, en clarifiant les notions clés, en expliquant les indicateurs et en facilitant leur application au quotidien. Il contient des explications simplifiées, des exemples concrets et des conseils pratiques pour intégrer les standards de qualité dans le processus de contrôle.

La présentation des éléments de preuve distingue les éléments de preuve essentiels des éléments complémentaires. Les premiers doivent être fournis lors du contrôle sur site. Les seconds, en appui des éléments de preuve essentiels, peuvent être demandés en plus et permettre un contrôle approfondi en cas d'incertitude sur un indicateur.

Pour chacun des 6 critères et des 19 indicateurs du référentiel, le guide mentionne :

- Une description précise de l'indicateur
- Le niveau attendu du prestataire pour valider l'indicateur
- La conformité attendue
- Des exemples d'éléments de preuve

# Critère 1 : Exactitude et transparence du contenu de la formation



## INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire communique de manière transparente et accessible des informations précises et complètes sur le contenu de la formation.

## NIVEAU ATTENDU

Démontrer la fourniture aux stagiaires d'informations détaillées et vérifiables incluant une description complète des programmes de formation, y compris les objectifs visés et les modalités d'évaluation. Il est également communiqué précisément les qualifications des formateurs, les installations et ressources disponibles, les tarifs avec détails des coûts éventuels\*

\* Point de vigilance sur la communication des modes de financement.

## ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Tous supports de communication ou de formation détaillant les programmes proposés : brochures de formation, catalogues, site web...
- Témoignages écrits de stagiaires précédents
- Résultats d'enquêtes de satisfaction des stagiaires

## ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Livret d'accueil
- Documents commerciaux

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement accessible ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication.

# Critère 1 : Véracité de la publicité sur la reconnaissance de la formation



## INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire assure la véracité des informations communiquées en matière de publicité sur la reconnaissance de la formation.

## NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'exactitude de toute information communiquée par le prestataire en matière de publicité sur la reconnaissance de sa formation, en fournissant des informations véridiques et en vérifiant, si nécessaire, l'exactitude des déclarations.

## ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Tous supports de communication ou de formation détaillant les programmes proposés : brochures de formation, catalogues, site web...
- Documents officiels ou certifications obtenues (Certificat Qualiopi)
- Résultats d'enquêtes de satisfaction des stagiaires
- Vérification dans le répertoire RNCP sur le site Internet de France Compétences.

## ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Livret d'accueil
- Documents commerciaux
- Lien du site Web
- Témoignages écrits de stagiaires précédents

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information insuffisamment détaillée.

# Critère 1 : Alignement des pratiques commerciales avec les besoins des stagiaires

1.3

## INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire adapte les pratiques commerciales aux besoins des stagiaires en fournissant les informations nécessaires sur la formation visée (qualité des informations fournies aux stagiaires).

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les pratiques commerciales mises en place sont transparentes et que les informations fournies sont suffisantes pour s'assurer de leur adéquation avec les besoins des stagiaires.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Supports de communication et d'informations
- Témoignages écrits de stagiaires précédents, attestant de la pertinence et de la clarté des informations fournies par l'organisme de formation.
- Politiques ou procédures internes du prestataire, détaillant les mesures prises pour garantir la clarté et la précision des informations fournies aux stagiaires (contrat, convention, devis).

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- CGV
- Cerfa
- Résultats d'enquêtes de satisfaction des stagiaires

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement accessible ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication.

## Critère 2 :

# Phase d'analyse préalable et collecte de données initiales lors de l'établissement des contrats de formation

2.1

### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire effectue une évaluation des besoins initiaux du bénéficiaire et collecte les données nécessaires pour la contractualisation de la prestation de formation.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer comment les attentes, les compétences préalables et le projet des stagiaires sont évalués et analysés en amont afin de s'assurer de l'adéquation de ses besoins avec la prestation de formation contractualisée.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Dossier de candidature ou d'admission
- Grilles, tests ou questionnaires de pré évaluation pour identifier leurs attentes, leur projet et évaluer leurs compétences\*
- Entretiens individuels avec les stagiaires : compte-rendu, grille...
- Jury d'admission : PV de Jury et/ou notification courrier avec la conclusion du Jury

\*Evaluer préalablement les compétences ou connaissances lorsque l'accès à la formation est conditionnée par un ou des prérequis.

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Contrat de formation
- Prérequis
- Résultats d'enquêtes de satisfaction des stagiaires

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information insuffisamment détaillée.

## Critère 2 : Prise en compte des besoins réels des stagiaires dans la conception et la mise en œuvre des formations



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire assure l'adaptation de la formation en fonction des besoins réels du stagiaire : profil, attentes, compétences à l'entrée en formation et projet.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la prise en compte des besoins réels du stagiaire lors de l'établissement du programme de formation : durée, contenus, méthodes pédagogiques et/ou modalités de formation, voire planning de formation.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Contrat de formation.
- Déroulé pédagogique
- Pré acquis (en amont de la formation)

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Témoignages ou retours écrits des stagiaires sur l'adéquation des contenus, des méthodes pédagogiques et des modalités de formation à leurs besoins réels.

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information insuffisamment détaillée.

## Critère 3 :

# Capacité du CFA à superviser et réguler la formation en alternance pour respecter les normes et les droits des apprentis et des entreprises



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire s'assure de mettre en oeuvre une formation conforme aux normes françaises et répondant au cadre réglementaire en matière de droits des apprentis et des entreprises.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les pratiques en matière de supervision et de régulation de la formation satisfont aux normes applicables à l'apprentissage et tiennent compte des droits des apprentis et des entreprises :

- Transmission des informations nécessaires (précises et suffisantes) aux stagiaires et à l'entreprise pour une mise en place de l'alternance.
- Dispositif en place pour favoriser les échanges entre le prestataire, l'entreprise et le stagiaire.
- Constitution et tenue au minimum une fois par an d'un Conseil de perfectionnement.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Livret d'accueil
- Carnet de liaison
- Conseil de perfectionnement : règlement de fonctionnement, dernier compte-rendu et/ou procès-verbal

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Livret d'apprentissage

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement transmise ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication.

## Critère 3 : Conformité de la formation à l'objet de la prise en charge

3.2

### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire vérifie que le contenu de la formation répond à l'objectif de la prise en charge, assurant ainsi sa pertinence et son adéquation aux besoins des stagiaires.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le contenu de la formation est en accord avec l'objet de la prise en charge, assurant ainsi une expérience de formation de qualité et pertinente pour les stagiaires.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Plan de développement des compétences
- Preuves démontrant que le contenu de la formation est directement lié aux objectifs fixés pour la prise en charge, confirmant ainsi sa pertinence et son adéquation
- Retours d'expérience ou évaluations des stagiaires sur la pertinence et l'adéquation du contenu de la formation par rapport à leurs besoins et attentes

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Programme
- Déroulé pédagogique
- Enquêtes de satisfaction stagiaires

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des processus définis.

## Critère 3 :

# Ajustement aux profils des apprenants en alternance garantissant ainsi une progression adaptée des apprentissages et une satisfaction optimale



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire démontre que le parcours proposé et mis en place pour l'alternance est en adéquation avec les objectifs de la formation contractualisée et tient compte du profil de l'apprenant.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le parcours d'alternance correspond aux objectifs de la formation et aux besoins de chaque apprenant en adaptant le contenu de la formation contractualisée.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Données quantitatives ou qualitatives provenant d'évaluations régulières des apprenants, démontrant leur progression dans l'acquisition de compétences spécifiques
- Statistiques montrant le taux de réussite des apprenants dans leurs missions en entreprise ou dans leurs examens, témoignant de leur progression adéquate
- Témoignages ou enquêtes de satisfaction relatifs aux impressions des apprenants sur leur expérience de formation (progression)
- Feedback des tuteurs en entreprise sur les progrès des apprenants et sur leur adaptation aux missions confiées, illustrant ainsi leur développement de compétences

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Fiche de poste des apprentis
- Compte rendu des visites en entreprise par le centre de formation

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des processus définis.

## Critère 3 : Cohérence et continuité de la formation



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire informe de toute modification substantielle du contenu (quantité et qualité) de la formation en cours de réalisation.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer une transparence dans la gestion du parcours et du programme de la formation en cours, tout en garantissant une adéquation aux besoins réels du stagiaire et une cohérence avec le cadre préalablement contractualisé, notamment les objectifs de la formation. Ces modifications n'impactent ni la qualité et ni la continuité de la formation pour le stagiaire.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Programme de formation initial (contrat de formation) et programme de formation modifié
- Preuves de communication claire et opportune aux stagiaires et au financeur concernant les modifications du contenu de la formation
- Informations documentées détaillant les raisons des modifications apportées au contenu de la formation et les effets attendus de ces modifications sur la prestation pour le stagiaire

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Témoignages écrits de stagiaires précédents
- Résultats d'enquêtes de satisfaction des stagiaires

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des processus définis.

## Critère 3 :

# Engagement du prestataire à favoriser l'interaction avec les intervenants et l'accessibilité des stagiaires aux informations et données qui lui sont nécessaires dans le cadre de sa formation

3.5

### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire favorise un environnement propice à la communication en encourageant les stagiaires à poser des questions au formateur lors des séances, conformément à ses obligations de soutien à l'apprentissage.

### NIVEAU ATTENDU

Assurer que les dispositions mises en place donnent la possibilité aux bénéficiaires de formuler des questions au formateur garantissant ainsi un environnement propice à l'apprentissage et à la clarification des concepts.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Feedback des stagiaires par des retours d'expérience sur leur capacité à poser des questions pendant les séances de formation, recueillis à travers des enquêtes de satisfaction ou des évaluations
- Tout document ou dispositif de communication montrant l'engagement de l'organisme de formation à favoriser l'interaction et la communication entre les stagiaires et les formateurs
- Observations du formateur attestant que les stagiaires ont été encouragés à poser des questions et qu'ils ont effectivement profité de cette possibilité

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Enquêtes de satisfaction des stagiaires
- Une assistance technique et pédagogique est fournie pour accompagner les participants (Article D 6313-3-1 du Code du travail)

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des processus définis.

## Critère 3 : Engagement du prestataire à favoriser l'accompagnement et l'accessibilité à la communication



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire assure, aux apprenants, un support pédagogique et technique dans le cadre des formations standardisées (non personnalisées), en garantissant leur pertinence par rapport aux objectifs de la formation.

### NIVEAU ATTENDU

S'assurer que les formations standardisées et non personnalisées (e-learning et présentiel) sont facilement accessibles et qu'elles soient soutenues de supports techniques (référent technique, matériels...) et pédagogiques (accessibilité à l'information, référent pédagogique...).

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Une assistance technique et pédagogique est fournie pour accompagner les participants (Article D 6313-3-1 du Code du travail)

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Eléments de communication de l'assistance technique
- Procédure de gestion des incidences
- Moyens matériels d'accès à l'information (adresse mail, process de connexion...)

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des processus définis.

## Critère 4 : Conformité des ressources matériels et équipements pédagogiques aux besoins de la formation



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire mobilise les ressources matérielles et supports pédagogiques nécessaires pour assurer la mise en œuvre de la formation contractualisée.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que :

- les ressources matérielles, les équipements pédagogiques et les supports pédagogiques sont en adéquation avec les objectifs de la formation contractualisée.
- Ces moyens sont accessibles aux stagiaires.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Programme de formation associé au contrat
- Liste des équipements et matériels mobilisés
- Liste des supports pédagogiques : supports de cours, "bibliographie", "sitographie"...
- Vérification visuelle sur site du matériel et des plateaux techniques

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Témoignages écrits de stagiaires précédents
- Résultats d'enquêtes de satisfaction des stagiaires

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut, dans les moyens, ponctuel et non répétitif.

## Critère 4 : Vérification de la participation effective des stagiaires à la formation



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire veille à la participation effective des stagiaires en maintenant des registres précis, suivant leur assiduité, proposant des solutions en cas d'absence et évaluant leur implication.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les stagiaires participent bien aux formations en tenant des registres précis, en suivant leur assiduité, en proposant des solutions pour les absences et en évaluant leur participation.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Registres de présence, avec signatures ou marques de présence, confirmant la participation des stagiaires à chaque session de formation
- Rapports d'assiduité détaillant l'assiduité des stagiaires, comprenant des informations sur les heures de présence et d'absence
- Enregistrements des absences des stagiaires et des mesures prises pour y remédier, telles que des séances de rattrapage

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Procédure de gestion des absences
- Convocations
- Relevés de connexion



## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut, dans les moyens, ponctuel et non répétitif.

## Critère 4 :

# Vérification de la planification et de la réalisation effectives des formations

4.3

### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire assure la planification et la réalisation des formations, tient des registres précis, communique clairement avec les stagiaires, rembourse en cas d'annulation et gère efficacement les imprévus.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la garantie des formations, la gestion de registres précis, une communication transparente, un remboursement en cas d'annulation et une gestion efficace des imprévus.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Registres de formation attestant de la planification et de la réalisation effective des formations : dates, lieux, formateurs prévus et présences des stagiaires
- Correspondance par e-mail, avis d'annulation ou de modification de formation, démontrant une communication claire et transparente avec les participants
- Reçus ou transactions confirmant le remboursement des frais d'inscription en cas d'annulation de formation en accord avec les conditions générales de ventes

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Rapports de gestion des imprévus décrivant les mesures prises pour les gérer efficacement, tels que les absences de formateurs ou les problèmes logistiques
- Planification des formations

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non conformité majeure.



## Critère 4 : Authentification des certificats de réalisation et prévention de la falsification

4.4

### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire garantit l'authenticité des certificats de réalisation et prévient la falsification en mettant en place des procédures de sécurité tout en sensibilisant le personnel et les stagiaires.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer un haut niveau d'assurance quant à l'authenticité des certificats de réalisation et à la prévention efficace de la falsification.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Procédures de sécurité permettant de garantir l'authenticité des certificats de réalisation (tampons officiels, signatures numériques, ...).
- Registres détaillant la délivrance des certificats de réalisation, y compris les informations sur les stagiaires, les programmes de formation suivis et les dates de délivrance.
- Preuve d'information du personnel sur les procédures de sécurité et les pratiques de délivrance des certificats de réalisation pour garantir leur authenticité (Filigrane, système de certificat, contrôle aléatoire en interne...).

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des processus définis.

## Critère 4 : Intégrité et authenticité des documents fournis au financier



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire garantit l'exactitude des documents financiers soumis au financier en instaurant des procédures internes de vérification et en réagissant rapidement en cas de fraude détectée.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer un niveau d'intégrité et de légalité dans la production des documents financiers, en évitant toute falsification ou production de faux documents.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Fournir des copies des rapports financiers (BPF) soumis au financier pour démontrer l'exactitude et l'authenticité des informations fournies
- Registres de suivi montrant comment les documents financiers sont générés, vérifiés et approuvés au sein de l'organisme

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Documents décrivant les politiques et les procédures de l'organisme concernant la production, la vérification et la gestion des documents financiers

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans les ressources et les moyens mis à disposition.

## Critère 5 : Cohérence des profils des formateurs avec leurs compétences effectives



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire s'assure que les compétences des formateurs sont mises à jour régulièrement afin de garantir des profils (pédagogiques et techniques/expertise) adaptés aux besoins des stagiaires.

### NIVEAU ATTENDU

Dans le cadre de l'actualisation et du maintien des compétences, veiller à ce que les formateurs disposent de compétences régulièrement mises à jour et en adéquation avec celles requises pour la formation dispensée.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Programme de formation associé au contrat
- Tous supports de communication ou de formation communiqués avec le profil des formateurs
- CV détaillés et actualisés des formateurs, démontrant leurs qualifications, leur expérience et leur expertise dans le domaine de formation concerné
- Preuves de formation ou de certification

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Résultats d'enquêtes et/ou témoignage de satisfaction des stagiaires
- Processus de recrutement (formation d'intégration)
- Tests de positionnement
- Base de données croisant les compétences attendus et les compétences effectives
- Preuves des entretiens professionnels

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non conformité majeure.



## Critère 6 : Cohérence et pertinence du contenu pédagogique



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire crée des programmes cohérents, actualise régulièrement les contenus, s'adapte aux normes, intègre les retours d'expérience et communique de manière transparente sur le contenu des formations.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer une conception des programmes de formation cohérente, mise à jour et conforme aux normes, réactive aux retours d'expérience, et transparente sur le contenu.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Documents décrivant les programmes de formation proposés, y compris les objectifs d'apprentissage, les contenus détaillés et les méthodes pédagogiques utilisées
- Documentation montrant les politiques de l'organisme concernant la révision régulière des contenus de formation pour assurer leur pertinence et leur actualité
- Preuves de conformité aux normes de qualité et aux réglementations en vigueur dans le domaine de la formation, telles que les accréditations ou les certifications obtenues

### NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans les ressources et les moyens mis à disposition.

## Critère 6 : Gestion des relations avec les sous-traitants



### INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION :

Le prestataire s'assure que la sous-traitance est encadrée et satisfait aux normes réglementaires et de qualité.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer que:

- la sous-traitance fait l'objet d'un cadre contractuel.
- le sous-traitant satisfait aux normes réglementaires et de qualité associées à l'activité de formation.

### ELEMENTS DE PREUVE ESSENTIELS

- Contrats signés avec les sous-traitants, détaillant clairement les responsabilités de chaque partie et les conditions d'intervention
- Evaluations régulières de la sous-traitance basées sur des critères prédéfinis (respect des engagements, qualité...)
- Preuves de mesures correctives prises en cas de non-respect des engagements par les sous-traitants, démontrant ainsi une réactivité appropriée de la part du prestataire (centre de formation)

### ELÉMENTS DE PREUVE COMPLÉMENTAIRES :

- Echanges de courriels, de lettres ou de réunions documentant la communication avec les sous-traitants, y compris les actions prises pour résoudre les problèmes éventuels
- Process/outils d'évaluation des sous-traitants

## NON CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non conformité majeure.





**D<sup>2</sup>OF**



**CE DOCUMENT EST LA PROPRIÉTÉ DU GIE D2OF - SON UTILISATION, SA REPRODUCTION OU SA DIFFUSION SANS L'AUTORISATION PRÉALABLE ET ÉCRITE DU GIE D2OF SONT INTERDITES.**

**D2OF – 128, RUE LA BOÉTIE – 75 008 PARIS  
GIE SANS CAPITAL - RCS PARIS 824 653 257**