



**BUREAU  
VERITAS**

# Qualité de Services des Organismes de Formation Professionnelle

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

## Bureau Veritas Certification

Référence : RE/VOF/15 – Version 1  
Date : 09/12/2015

### Bureau Veritas Certification

Nom : Jean Michel LEFEVRE

Fonction : Directeur Technique

Visa :

## SOMMAIRE

<b>1. Contexte du service</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Domaine d’application</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Contexte réglementaire</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Lexique</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Pré-requis</b> .....	<b>4</b>
<b>6. Les caractéristiques certifiées</b> .....	<b>5</b>
<b>6.1 Information sur l’offre de formation</b> .....	<b>6</b>
1. Contact avec l’organisme de formation .....	6
2. Description de l’offre de formation .....	6
<b>6.2 Conception et actualisation des formations</b> .....	<b>7</b>
3. Définition du besoin .....	7
4. Analyse de faisabilité .....	8
5. Formalisation d’une nouvelle formation .....	8
6. Actualisation des formations existantes.....	8
<b>6.3 Traitement des demandes de formation</b> .....	<b>9</b>
7. Contractualisation de la formation .....	9
<b>6.4 Qualité des prestations de formation</b> .....	<b>9</b>
8. Compétence des formateurs et intervenants.. ..	11
9. Information des formateurs et information sur les formations dispensées.....	11
10. Locaux de formation : équipements et infrastructures.....	11
11. Pédagogie : méthode et support.....	11
<b>6.5 Coursus du stagiaire</b> .....	<b>12</b>
12. Convocation du stagiaire .....	12
13. Annulation de formation .....	12
14. Accueil initial du stagiaire.....	13
15. Suivi de la présence stagiaire .....	13
16. Introduction de la formation .....	13
17. Evaluation des acquis, suivi pédagogique.....	14
18. Documents de fin de formation.....	14
<b>6.6 Organisation des formations</b> .....	<b>15</b>
19. Phase de préparation.....	15
20. Phase post formation et évaluation par les stagiaires .....	16
<b>6.7 Respect des exigences des organismes financeurs</b> .....	<b>17</b>
21. Délais de traitement du dossier de l’organisme financeur .....	17
22. Conditions de facturation .....	17
23. Complétude du dossier de formation.....	17
24. Comptabilité séparée .....	17
<b>6.8 Amélioration continue des prestations</b> .....	<b>18</b>
25. Evaluation de la satisfaction des stagiaires .....	18
26. Evaluation de la satisfaction des organismes financeurs .....	19
27. Evaluation de la satisfaction de l’organisation .....	19
28. Gestion des réclamations .....	19
29. Bilan annuel par formateur / intervenant.....	20
30. Bilan annuel par formation .....	20
31. Gestion des dysfonctionnements.....	20
<b>7. Dispositions d’organisation</b> .....	<b>21</b>
<b>7.1. Responsabilités</b> .....	<b>21</b>
<b>7.2. Gestion documentaire</b> .....	<b>21</b>
<b>7.3. Suivi de l’activité</b> .....	<b>21</b>
<b>7.4. Audit Interne</b> .....	<b>21</b>
<b>7.5. Information du personnel</b> .....	<b>22</b>
<b>8. Plan d’audit externe</b> .....	<b>22</b>
<b>9. Référence à la certification sur les supports de communication</b> .....	<b>23</b>

# 1. Contexte du service

La formation professionnelle constitue un enjeu pour les pouvoirs publics et les entreprises. Acquérir ou améliorer les compétences des personnes en activité professionnelle ou non doit permettre de répondre aux évolutions du marché de l'emploi et aux mutations des organisations.

Les organismes de formation professionnelle doivent pouvoir démontrer la qualité de leur prestation, et ce pour l'ensemble de leur catalogue.

**La certification de services VeriSelect – Formation Professionnelle** est délivrée par un tiers indépendant, Bureau Veritas Certification, après un audit du respect des engagements de ce référentiel. Elle permet à l'organisme de formation d'apporter la preuve de la qualité de ses prestations. Il s'agit d'une démarche résolument orientée vers la satisfaction du bénéficiaire de la formation, de l'organisation dont il dépend et des partenaires.

Cette certification de services permet également aux organismes qui financent la formation professionnelle d'avoir l'assurance que les prestations de formation dispensées sont de qualité et efficaces.

La certification est aussi un outil d'amélioration continue des pratiques de l'organisme de formation qui a pour obligation de rester conforme aux dispositions et aux exigences du présent référentiel et de ses évolutions.

# 2. Domaine d'application

Ce référentiel s'applique à tous les organismes de formation qui dispensent des formations professionnelles, quels que soient leur forme juridique, leur taille, leur organisation et leur domaine de compétence.

Ce référentiel s'applique aux organismes de formation professionnelle continue (FPC) que ce soit de la formation professionnelle hors alternance (FPC/HA) ou de la formation professionnelle en alternance (FPC/A).

Ce référentiel prend en compte toutes les modalités pédagogiques : formation en présentiel, e-learning et formation ouverte à distance.

# 3. Contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L 115-27 à L 115-33 et R 115-1 à R 115-3 du Code de la Consommation et par l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale se fixe comme objectif de rendre le système de formation professionnelle plus efficace.

Dans ce cadre, le décret N°2015 – 790 du 30 juin 2015 précise les critères qualité des actions de formation. Ces critères permettent aux organismes financeurs de s'assurer de la qualité des prestations de formation dispensées par les organismes de formation.

Les organismes financeurs sont :

- Les organismes collecteurs paritaires agréés (OPCA)
- Les organismes paritaires agréés pour la prise en charge du congé individuel de formation (OPACIF)
- L'Etat et les Régions
- Pôle Emploi

**Le présent référentiel permet de démontrer que l'organisation mise en place par l'organisme de formation répond aux critères qualité décrits dans l'article 1 du décret N° 2015-790 du 30 juin 2015.**

## 4. Lexique

Dans le présent référentiel, les termes sont définis comme suit :

- ✓ **DIRECCTE** : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi.
- ✓ **Formateur** : personne qui anime la formation.
- ✓ **Intervenant ou expert** : personne spécialiste d'un domaine intervenant ponctuellement au cours de la formation et sous la responsabilité du formateur.
- ✓ **Organisation** : personne morale dont dépend le stagiaire, ou à défaut le stagiaire lui-même en tant que personne physique.
- ✓ **Organisme de formation** : entité juridique qui organise et /ou dispense la formation.
- ✓ **Organisme financeur** : entité qui prend en charge financièrement les coûts de formation.
- ✓ **Responsable pédagogique** : personne responsable du contenu et des outils pédagogiques.
- ✓ **Stagiaire** : personne physique bénéficiaire de la formation.

## 5. Pré-requis

- Le postulant à la certification dispose :
  - ✓ De la déclaration initiale d'activité et du numéro de déclaration d'activité de prestation de formation associé
  - ✓ De la preuve de transmission à la DIRECCTE, avant le 30 avril de chaque année de son bilan pédagogique et financier

- ✓ De tout agrément, habilitation ou autre norme pour dispenser des formations lorsque cela est applicable (Obligation réglementaire, contactuelle...)
- ✓ Du règlement intérieur applicable aux stagiaires

L'ensemble des points ci-dessus constitue le dossier de recevabilité qui devra être transmis au moment de la candidature.

L'absence d'un des éléments de preuve au moment de l'audit constitue une non-conformité à la certification.

- Le postulant s'engage à respecter la réglementation en vigueur pour l'ensemble de son activité.

## 6. Les caractéristiques certifiées

<b>N°</b>	<b>Thème</b>	<b>Engagements correspondants</b>
1	Information sur l'offre de formation.	6.1 de 1 à 2
2	Conception et actualisation des formations	6.2 de 3 à 6
3	Traitement des demandes de formation	6.3 - 7
4	Qualité des prestations de formation	6.4 de 8 à 11
5	Cursus du stagiaire	6.5 de 12 à 18
6	Organisation des formations	6.6 de 19 à 20
7	Respect des exigences des organismes financeurs	6.7 de 21 à 24
8	Amélioration continue des prestations	6.8 de 25 à 31

Pour une meilleure lisibilité et corrélation avec le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015, le numéro du critère qualité est indiqué dans la caractéristique lorsque cela est applicable.

## 6.1 Information sur l'offre de formation

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>1. Contact avec l'organisme de formation</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i></p> <p><i>Art 1 – critère 5°</i></p>	<p>L'organisme de formation est accessible via à minima un des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléphone</li> <li>- Mail</li> <li>- Site internet</li> <li>- Courrier</li> </ul> <p>L'accueil téléphonique est personnalisé. En cas d'absence du personnel d'accueil, un enregistrement des messages téléphoniques est assuré par un répondeur. Toutes les demandes entrantes font l'objet d'un traitement personnalisé.</p>	<p>Répondeur, disponibilité de la messagerie</p> <p>Mails et / ou courriers de réponse.</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p><b>2. Description de l'offre de formation</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i></p> <p><i>Art 1 – critère 1°</i></p>	<p>L'offre de formation peut-être formalisée sur divers supports :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catalogue</li> <li>- Fiches formation</li> <li>- Site internet</li> </ul> <p>Quel que soit le support, l'offre de formation doit être clairement définie et doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Désignation de la formation</li> <li>- Pré-requis</li> <li>- Modalités d'accès à la formation (si applicable)</li> <li>- Objectifs de la formation</li> <li>- Durée de la formation</li> <li>- Nombre minimum et maximum de stagiaires par session</li> <li>- Programme de la formation</li> <li>- Dates de la formation (si applicable)</li> <li>- Lieux de la formation (si applicable)</li> <li>- Modalités pédagogiques</li> <li>- Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation, et le cas échéant de l'examen</li> <li>- Formalisation à l'issue de la formation (diplôme, certificat, attestation...)</li> </ul>	<p>Supports de présentation de la formation</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

	<p>L'offre de formation disponible doit être actualisée (<i>Caractéristique n° 6</i>).</p> <p><u>Formation sur mesure :</u></p> <p>Si l'organisme développe des formations sur mesure, cette possibilité doit figurer au catalogue.</p> <p>Les phases de développement doivent être décrites (<i>Caractéristiques n° 3 à 5 §7.2</i>)</p>		
--	--	--	--

## 6.2 Conception et actualisation des formations

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>3. Définition du besoin</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i></p> <p><i>Art 1 – critère 1°</i></p>	<p>L'organisme de formation doit collecter les éléments suivants pour développer une formation adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contexte de la demande</li> <li>- objectifs de la formation : identification précise des objectifs et attentes du stagiaire et de l'organisation</li> <li>- description du public concerné</li> <li>- spécificités en terme d'organisation (calendrier, durée, coût, lieu, etc.)</li> </ul>	<p>Enregistrement du besoin</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>

<p><b>4. Analyse de faisabilité</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 3°</i></p>	<p>L'organisme de formation doit analyser les besoins et s'assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qu'il dispose de la / des compétences nécessaires sur le plan technique</li> <li>- qu'il dispose des moyens matériels adéquats</li> <li>- qu'il dispose des ressources disponibles pour développer dans les délais appropriés la formation</li> <li>- qu'il dispose des agréments et autres autorisations nécessaires</li> </ul> <p>Conclusion de l'analyse de faisabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'organisme de formation n'a pas la capacité de répondre au besoin exprimé</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'organisme de formation valide la faisabilité</li> </ul>	<p>Enregistrement de l'analyse intégrant la définition des moyens, le planning et la conclusion de l'analyse de faisabilité</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p><b>5. Formalisation d'une nouvelle formation</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 3°</i></p>	<p>A l'issue du développement, les éléments suivants sont élaborés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- description de l'offre telle que définie en <i>caractéristique n°2</i></li> <li>- supports pédagogiques</li> <li>- liste du matériel spécifique (si applicable)</li> <li>- éléments d'évaluation des acquis (si applicable)</li> </ul> <p>Une revue est effectuée par le responsable pédagogique afin de s'assurer que la formation conçue répond aux besoins de l'analyse de faisabilité. Cette revue intègre notamment la vérification de l'adéquation de la durée de formation pour l'acquisition des compétences définies ainsi que la cohérence des rythmes de formation pour le stagiaire et son organisation.</p>	<p>Présentation de la formation Support d'animation de la formation Support stagiaire Liste du matériel spécifique</p> <p>Enregistrement de validation de l'adéquation au besoin</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p><b>6. Actualisation des formations existantes</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 3°</i></p>	<p>Le responsable pédagogique met à jour les formations dont il est en charge en fonction des informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évolution de la réglementation du secteur en vigueur</li> <li>- évolution technique, technologique, etc.</li> <li>- retour d'information suite aux évaluations de satisfaction</li> </ul> <p>L'actualisation de la formation se traduit par la mise à jour de l'ensemble des documents concernés.</p>	<p>Liste des documents applicables avec date et/ou indice de révision</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>



## 6.3 Traitement des demandes de formation

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>7. Contractualisation de la formation</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 5°</i></p>	<p>En complément des informations décrites en <i>caractéristique n°2</i>, l'organisme de formation transmet à l'organisation ou à l'organisme financeur un contrat correspondant à la formation sélectionnée.</p> <p>Le coût de la formation doit <u>soit</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- être disponible sur la présentation de l'offre de formation</li> <li>- être transmis au demandeur sous forme d'un contrat ou devis</li> <li>- être intégré au formulaire d'inscription</li> </ul> <p>Les conditions générales de vente (CGV) sont transmises et acceptées</p> <p>La contractualisation est effective lorsque les documents ci-dessus sont complétés, datés et signés.</p>	<p>Supports de présentation de la formation Contrat exemple : Formulaire d'inscription Convention</p> <p>CGV</p> <p>Contrats / devis signés</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>

## 6.4 Qualité des prestations de formation

CARACTERISITIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>8. Compétence des formateurs et intervenants</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 4°</i></p>	<p>L'organisme de formation valide formellement la compétence des formateurs / intervenants qu'ils soient salariés ou sous-traitants.</p> <p><u>Compétence technique</u> :</p> <p>Les formateurs et intervenants doivent avoir une compétence dans le domaine de la formation qu'ils dispensent.</p>	<p>Enregistrement de validation de compétence sur le domaine de formation</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

	<p>Cette compétence est garantie <u>soit</u> par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un diplôme d'étude supérieure de niveau BAC + 2 ou plus, et d'une expérience professionnelle de 3 ans minimum dans une fonction correspondant au domaine de formation</li> <li>- Une expérience professionnelle de minimum 5 ans dans une fonction correspondant au domaine de formation.</li> </ul> <p><u>Compétence pédagogique :</u></p> <p>Cette compétence est garantie <u>soit</u> par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un diplôme / certification intégrant des activités pédagogiques</li> <li>- Une expérience professionnelle de formateur</li> <li>- Un parcours de formation interne</li> </ul> <p>L'organisme établit et tient à jour pour chacune des formations la liste des formateurs et intervenants qualifiés.</p> <p><u>Maintien des compétences des formateurs / intervenants :</u></p> <p>L'organisme de formation doit s'assurer que des formateurs et intervenants restent compétents dans les domaines dans lesquels ils dispensent des formations.</p>	<p>Diplôme – CV</p> <p>Description du parcours de formation interne et évaluation</p> <p>Enregistrement du cursus de formation interne et éléments de validation de compétence</p> <p>Fiche de validation formateur et intervenant</p> <p>Liste par formation, des formateurs et intervenants qualifiés</p> <p>Dossier formateur / intervenant</p>	
--	--	--	--

<p><b>9. Information des formateurs et intervenants sur les prestations dispensées</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 3°</i></p>	<p>L'organisme de formation doit s'assurer que les formateurs et intervenants, qu'ils soient salariés ou sous-traitants disposent pour chacune des formations qu'ils dispensent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la description de la formation telle que définie en caractéristique n°2</li> <li>- du planning détaillé de chacune des journées de formation</li> <li>- des outils pédagogiques à mettre en oeuvre</li> </ul>	<p>Traçabilité de la communication des éléments relatifs à la formation</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p><b>10. Locaux de formation : équipements et infrastructures</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 3°</i></p>	<p>L'organisme de formation doit s'assurer que les locaux de formation sont adaptés. L'organisme de formation doit définir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la capacité d'accueil des locaux</li> <li>- le matériel standard</li> <li>- les équipements techniques (si applicable)</li> </ul> <p>Si la formation a lieu dans des locaux n'appartenant pas à l'organisme de formation, l'organisme de formation doit s'assurer de l'adéquation des locaux et équipements.</p>	<p>Liste du matériel standard</p> <p>Liste des équipements techniques</p> <p>Contrat de mise à disposition avec les fournisseurs d'équipement.</p> <p>Contrat de mise à disposition avec les clients si formation en intra</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p><b>11. Pédagogie : méthode et support</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 3°</i></p>	<p>L'organisme de formation doit développer des méthodes pédagogiques et des supports permettant une participation active des stagiaires par des exercices/exemples en lien avec des situations professionnelles réelles.</p> <p>Les supports doivent être adaptés au niveau et aux aptitudes des stagiaires.</p> <p>L'organisme de formation doit structurer sa formation et définir un programme de formation détaillé.</p>	<p>Outils pédagogiques</p> <p>Supports de formation et documentation stagiaire</p> <p>Programme de formation détaillé</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>

## 6.5 Coursus du stagiaire

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>12. Convocation du stagiaire</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 5°</i></p>	<p>A réception du contrat / devis signé / convention et au minimum 10 jours ouvrés avant le début de la formation, la convocation est adressée à l'organisation signataire et / ou au stagiaire.</p> <p>La convocation précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le nom et prénom du stagiaire</li> <li>- La date, le lieu et les horaires de début et de fin de formation (si applicable)</li> <li>- Les moyens d'accès au lieu de formation et éventuellement un plan d'accès</li> <li>- Les coordonnées de l'organisme de formation</li> <li>- Le matériel et les équipements nécessaires pour se présenter à la formation.</li> </ul> <p>Dans le cas où la date de réception du contrat / devis signé / convention ne permet pas de respecter le délai de 10 jours ouvrés, l'organisme de formation prend contact avec l'organisation signataire du contrat pour s'assurer que les informations de convocation sont prises en compte.</p> <p><u>Dans le cas des formations intra site</u>, la convocation des stagiaires peut être prise en charge par l'organisation elle même.</p> <p><u>Dans le cas d'une formation e-learning</u>, la convocation se traduit par la transmission des conditions d'accès à la plateforme internet.</p>	<p>Commandes de la formation</p> <p>Convocations</p> <p>Traçabilité de l'envoi des convocations</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p><b>13. Annulation de formation</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 5°</i></p>	<p>En cas d'annulation de la part du stagiaire et / ou de l'organisation, l'organisme de formation doit enregistrer les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Date d'annulation, cause de l'annulation</li> <li>- Nom de la personne demandant l'annulation et lien avec le stagiaire</li> </ul> <p>En cas d'annulation de la part de l'organisme de formation, l'organisme de formation informe l'organisation signataire du contrat à minima 3 jours ouvrés avant le début de la formation. Ce délai est applicable sauf cas de force majeure justifiée.</p> <p>Les conditions d'annulation doivent être décrites dans les Conditions générales de ventes (CGV).</p>	<p>Traçabilité de l'information d'annulation</p> <p>CGV</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

<p><b>14. Accueil initial du stagiaire</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 2°</i></p>	<p>L'accueil initial est effectué selon des modalités définies. Le règlement intérieur de formation doit être communiqué. Il précise : les règles applicables au stagiaire, les consignes de santé / sécurité de l'établissement, les règles en matière de discipline et les éventuelles sanctions associées.</p> <p>Pour les formations de plus de 500h, les modalités selon lesquelles la représentation des stagiaires est assurée, conformément aux dispositions du Code du Travail.</p>	<p>Modalités d'accueil</p> <p>Règlement intérieur "stagiaire" et ou livret d'accueil stagiaire</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p><b>15. Suivi de la présence stagiaire</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 2°</i></p>	<p>La traçabilité de la présence du stagiaire est assurée par une feuille d'émargement. Pour chaque demi-journée de formation, chaque stagiaire et formateur et/ou intervenant signe la feuille de présence.</p> <p>La feuille de présence mentionne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- intitulé de la formation</li> <li>- date de la formation – heure de début et de fin</li> <li>- lieu de la formation</li> <li>- nom et prénom du stagiaire et sa signature</li> <li>- nom du ou des formateurs / intervenants et leur signature</li> </ul> <p>Pour la formation par alternance : relevé périodique des états présence du stagiaire</p> <p>Pour les formations en e-learning, l'organisme de formation conserve le relevé de connexion par stagiaire</p>	<p>Feuille d'émargement</p> <p>Traçabilité de la transmission de l'état des absences</p>	<p>Contrôle documentaire</p>
<p><b>16. Introduction de la formation</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 2°</i></p>	<p>Après la phase d'accueil décrite en caractéristique n° 14 le formateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rappelle les objectifs de la formation</li> <li>- présente le programme détaillé de la formation</li> <li>- interroge chaque stagiaire sur ses attentes</li> </ul>	<p>Programme de formation détaillé</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>

<p><b>17. Evaluation des acquis, suivi pédagogique</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i></p> <p><i>Art 1 – critère 2°</i></p>	<p>Dans le cas où la formation est diplômante ou débouche sur un certificat de compétence/d'aptitude, l'organisme de formation met en place une évaluation formelle des compétences avec des critères d'évaluation définis permettant de valider ou non l'acquisition de la compétence.</p> <p>Dans les autres cas et lorsque cela est approprié, l'organisme doit définir une méthode d'évaluation des acquis (savoirs et savoir-faire) permettant de valider l'atteinte des objectifs.</p> <p>Pour la formation continue en alternance : la méthodologie de suivi pédagogique doit être décrite.</p>	<p>Grille d'évaluation et critères d'appréciation</p> <p>Traçabilité du suivi pédagogique</p>	<p>Contrôle documentaire</p>
<p><b>18. Documents de fin de formation</b></p>	<p>Conformément à la description de formation (<i>Caractéristique n°2</i>), l'organisme de formation délivre à chaque stagiaire ayant suivi l'intégralité de la formation une attestation de fin de formation.</p> <p>L'attestation précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nom, coordonnées et numéro d'enregistrement de l'activité de l'organisme de formation</li> <li>- l'intitulé de la formation</li> <li>- l'objectif de la formation</li> <li>- la date de la formation</li> <li>- le lieu de la formation</li> <li>- le nom et le prénom du stagiaire</li> </ul> <p>Dans le cas de formation diplômante ou de certificat de compétence / aptitude, les stagiaires ayant réussi les évaluations reçoivent un diplôme ou un certificat en plus de l'attestation de fin de formation.</p> <p>Ce document précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nom du diplôme / certificat</li> <li>- le nom et le prénom du stagiaire</li> <li>- la date d'évaluation</li> <li>- le nom du responsable pédagogique ayant validé les compétences</li> </ul> <p>Le document de fin de formation est remis directement au stagiaire ou par le biais de l'organisation, sous 1 mois à l'issue de la date de fin de formation</p>	<p>Attestation de fin de formation</p> <p>Enregistrement des évaluations</p> <p>Diplômes et certificats émis</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle documentaire</p>

## 6.6 Organisation des formations

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>19. Phase de préparation</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 3°</i></p>	<p><u>Phase amont :</u></p> <p>Planification des formations :</p> <p>L'organisme de formation transmet aux formateurs et intervenants le planning des formations.</p> <p>L'organisme de formation établit la liste des éléments (documents et matériel) à disposition du formateur et de l'intervenant préalablement à la formation.</p> <p>Les éléments comprennent à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les mêmes éléments que ceux fournis au stagiaire (<i>Caractéristique n°12</i>)</li> <li>- le programme détaillé de formation</li> <li>- le support de formation destiné au formateur / intervenant</li> <li>- la documentation à remettre au stagiaire</li> <li>- la liste des stagiaires</li> <li>- la feuille de présence pour l'émargement</li> <li>- une fiche de satisfaction stagiaire à compléter par stagiaire inscrit</li> </ul> <p>Pour le e-learning, l'organisme de formation crée le profil de chaque stagiaire.</p> <p><u>Phase de préparation finale :</u></p> <p>Le formateur / intervenant doit s'assurer, avant le démarrage de la formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qu'il dispose des documents et du matériel nécessaire</li> <li>- qu'il dispose des équipements conformes et en état de fonctionnement</li> <li>- que les locaux sont prêts</li> </ul>	<p>Planning de formations validé</p> <p>Liste des éléments à transmettre</p> <p>Traçabilité des ouvertures de profil</p> <p>Check liste</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p> <p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>

<p><b>20. Phase post formation et évaluation par les stagiaires</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 2° et 6°</i></p>	<p><u>Phase post formation :</u></p> <p>Le formateur remet à l'organisme de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les feuilles d'émargement signées</li> <li>- les fiches de satisfaction des stagiaires</li> </ul> <p>En cas de formation en dehors des locaux de l'organisme de formation, le formateur transmet les documents ci-dessus dans un délai de 5 jours ouvrés.</p> <p>Dans le cas d'une évaluation formalisée des compétences des stagiaires, le formateur / intervenant remet les dossiers d'évaluation à l'organisme de formation dans les 15 jours ouvrés qui suivent la fin de l'évaluation.</p> <p>Le formateur a informé l'organisme de formation de toute anomalie rencontrée au cours de la formation et de ses éventuelles suggestions d'amélioration. Ces éléments sont analysés dans le cadre de la gestion des dysfonctionnements (<i>Caractéristique n°31</i>)</p>	<p>Dossiers des formations réalisées</p> <p>Dossiers stagiaires</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p> <p>Contrôle documentaire</p>
--	---	--	---



## 6.7 Respect des exigences des organismes financeurs

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<b>21. Délais de traitement du dossier de l'organisme financeur</b>	<p>L'organisme de formation respecte les délais fixés par l'organisme financeur pour transmettre le dossier de financement / prise en charge.</p> <p>L'organisme de formation planifie les formations dans les délais fixés par l'organisme financeur.</p>	Traçabilité de la transmission des dossiers	Contrôle documentaire et entretien avec le personnel
<b>22. Conditions de facturation</b>	<p>L'organisme de formation facture ses prestations conformément aux engagements contractualisés.</p> <p>La facture reprend les éléments permettant à l'organisme financeur d'identifier la formation concernée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nom et coordonnées de l'organisme de formation</li> <li>- intitulé de la formation</li> <li>- dates de la formation</li> <li>- nom du stagiaire ayant bénéficié de la formation</li> </ul>	Eléments de contractualisation et factures	Contrôle documentaire
<b>23. Complétude du dossier de formation</b>  <i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 2°</i>	<p>A l'issue de la formation, l'organisme de formation transmet à l'organisme de financement a minima les copies des feuilles d'émargement ou attestations de présence et tout autre document exigé par l'organisme financeur.</p> <p>Le dossier de formation est adressé dans les 30 jours qui suivent la fin de la prestation.</p>	Enregistrement des envois de dossiers	Contrôle documentaire
<b>24. Comptabilité séparée</b>	Dans le cas où l'organisme de formation exerce des activités autres que des activités de formation professionnelle, il s'engage à tenir une comptabilité séparée pour les activités de formation et respecter le plan compatible spécifique aux organismes de formation.	Engagement daté et signé de la Direction de l'organisme	Contrôle documentaire

## 6.8 Amélioration continue des prestations

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>25. Evaluation de la satisfaction des stagiaires</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 6°</i></p>	<p>En fin de formation, les stagiaires sont invités à compléter un questionnaire de satisfaction.</p> <p>Le questionnaire d'évaluation comprend l'intitulé de la formation, la date et le lieu de la formation.</p> <p>L'évaluation peut rester anonyme.</p> <p>L'évaluation porte a minima sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les informations transmises préalablement à la formation</li> <li>- la cohérence entre les objectifs définis et la formation dispensée</li> <li>- la cohérence entre les attentes du stagiaire et la formation dispensée</li> <li>- la qualité des conditions d'accueil (locaux, matériel, etc.)</li> <li>- la qualité des moyens pédagogiques mis en oeuvre (supports, etc.)</li> <li>- la qualité pédagogique du formateur / intervenant</li> </ul> <p>Le stagiaire donne également une appréciation globale.</p> <p>Une zone de commentaire libre est prévue afin de recueillir toute suggestion d'amélioration de la part des stagiaires.</p> <p><u>Analyse des évaluations stagiaires :</u></p> <p>Tout thème identifié comme non satisfaisant est analysé dans le cadre de la gestion des dysfonctionnements (<i>Caractéristique n°31</i>).</p>	<p>Questionnaire d'évaluation</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

<p><b>26. Evaluation de la satisfaction des organismes financeurs</b></p>	<p>L'organisme de formation définit une méthodologie pour évaluer la satisfaction des organismes financeurs.</p> <p>L'évaluation porte a minima sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les informations figurant sur le contrat</li> <li>- le respect des exigences en termes de délais</li> <li>- les dossiers remis en fin de formation</li> <li>- la cohérence de la formation par rapport aux attentes</li> <li>- les informations figurant sur les factures</li> </ul> <p><u>Analyse des évaluations des organismes financeurs :</u></p> <p>Tout thème identifié comme non satisfaisant est analysé dans le cadre de la gestion des dysfonctionnements (<i>Caractéristique n°31</i>)</p>	<p>Résultats d'évaluation</p>	<p>Contrôle documentaire</p>
<p><b>27. Evaluation de la satisfaction de l'organisation</b></p>	<p>L'organisme de formation définit une méthodologie pour évaluer la satisfaction de l'organisation.</p> <p>L'évaluation porte a minima sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilité et clarté de l'offre</li> <li>- formalités d'inscription</li> <li>- informations transmises préalablement à la formation</li> <li>- respect des éléments contractuels</li> <li>- l'utilité de la formation dans le développement de la compétence des stagiaires</li> </ul> <p><u>Analyse des évaluations des organisations</u></p> <p>Tout thème identifié comme non satisfaisant est analysé dans le cadre de la gestion des dysfonctionnements (<i>Caractéristique n°31</i>).</p>	<p>Résultats d'évaluation</p>	
<p><b>28. Gestion des réclamations</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i></p>	<p>L'organisme de formation doit enregistrer et gérer les réclamations de tiers.</p> <p>Chaque réclamation, qu'elle soit exprimée par téléphone, mail, courrier ou autre moyen doit être enregistrée et doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la date de réclamation</li> <li>- l'identification de la personne réclamant : nom, fonction, coordonnées</li> <li>- la formation concernée par le sujet (intitulé, date et lieu)</li> <li>- l'objet de la réclamation</li> </ul>	<p>Formulaire d'enregistrement des réclamations</p> <p>Fichier de suivi des réclamations</p> <p>Enregistrement des accusés de réception</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>

<p><b>Art 1 – critère 6°</b></p>	<p>L'organisme de formation doit accuser réception de la réclamation par contact téléphonique, mail ou courrier sous 5 jours.</p> <p>La réclamation est traitée dans le cadre de la gestion des dysfonctionnements (<i>Caractéristique n° 31</i>).</p> <p>Une réponse écrite par mail ou courrier est adressée au réclamant dans les 30 jours qui suivent l'enregistrement de la réclamation.</p>	<p>Enregistrement des réponses aux réclamations</p>	
<p><b>29. Bilan annuel par formateur / intervenant</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 6°</i></p>	<p>L'organisme de formation réalise un bilan d'activité par formateur / intervenant des prestations de formation réalisées.</p>	<p>Fiche de synthèse par formateur / intervenant</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p><b>30. Bilan annuel par formation</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 6°</i></p>	<p>Le bilan comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nombre de sessions et de stagiaires concernés</li> <li>- les dysfonctionnements identifiés</li> </ul>	<p>Fiche de synthèse par formation</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p><b>31. Gestion des dysfonctionnements</b></p> <p><i>Décret 2015-190</i> <i>Art 1 – critère 6°</i></p>	<p>L'organisme de formation doit analyser chaque dysfonctionnement, quelle qu'en soit la source afin de déterminer les actions d'amélioration à mettre en oeuvre, le délai de réalisation et le responsable de l'action.</p>	<p>Enregistrement des dysfonctionnements, actions associées et état d'avancement</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>

## **7. Dispositions d'organisation**

### **7.1. Responsabilités**

Le responsable de l'organisme de formation est chargé de la bonne application des engagements et des règles internes liées au présent référentiel.

### **7.2. Gestion documentaire**

L'organisation décrite dans le présent référentiel s'appuie sur un système documentaire s'articulant de la manière suivante :

- a) Le présent référentiel,
- b) Les enregistrements et documents internes apportant la preuve de la mise en œuvre des engagements de services,
- c) Les textes réglementaires et/ou normatifs en vigueur.

Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :

- a) La gestion du référentiel est maîtrisée par l'organisme de formation,
- b) La gestion des enregistrements et documents internes est maîtrisée par l'organisme de formation qui gère les dates et versions applicables,
- c) Si un texte réglementaire et/ou normatif pouvant avoir des conséquences sur les règles établies dans le présent référentiel entre en vigueur, l'application des exigences du présent référentiel sera mise à jour en conséquence.

### **7.3. Suivi de l'activité**

L'organisme de formation doit suivre des indicateurs lui permettant de mesurer l'efficacité de sa démarche :

- Suivi de l'amélioration continue (satisfaction, réclamations, anomalies...)
- Suivi d'indicateurs d'activité (ex. : chiffre d'affaire, nombre de sessions, taux de réussite...)
- Etc

### **7.4. Audit Interne**

Pour les organismes monosite : aucun audit interne n'est requis, l'organisme étant audité annuellement sur l'ensemble des critères par Bureau Veritas Certification

Applicable aux organismes de formation multi-sites :

Pour pouvoir prétendre à la certification initiale, tous les sites intégrés au périmètre de certification et toutes les caractéristiques du référentiel devront avoir été audités.

Par la suite, l'organisme de formation établit un planning et réalise les audits internes permettant d'auditer l'ensemble des établissements et des caractéristiques du référentiel sur un cycle de certification de 3 ans.

Les vérifications portent sur :

- l'existence éventuelle des documents de référence décrivant les pratiques à suivre,
- l'existence des enregistrements correspondants,
- le respect des engagements.

Les résultats de ces audits internes sont enregistrés. Les éléments de preuves de conformité et de non-conformité sont consignés dans un rapport.

Lorsqu'une non-conformité est détectée, l'organisme de formation met en œuvre une action corrective destinée à éliminer la non-conformité détectée. Les actions sont enregistrées conformément aux exigences d'amélioration continue.

Les résultats des contrôles internes sont examinés et pris en compte lors des audits externes ultérieurs effectués par Bureau Veritas Certification.

### 7.5. Information du personnel

L'organisme de formation communique sur sa démarche de certification auprès de son personnel et de ses sous-traitants.

## 8. Plan d'audit externe

La certification est délivrée par Bureau Veritas Certification à l'organisme de formation et pour l'ensemble de ses établissements secondaires relevant de la même entité juridique.

La certification est valable pour une durée de 3 ans suite à un audit initial et maintenue sous réserve de la réalisation d'audits de suivi annuels.

Les durées d'audit sont étudiées au cas par cas en fonction du nombre d'établissements en tenant compte des règles exposées ci-dessous.

Pour les organismes multi-établissements, la règle d'échantillonnage est définie dans le document GP01 annexé à l'offre de certification.

Dans ce cas, l'organisme de formation doit justifier de la mise en place d'une organisation commune et centralisée mettant en œuvre :

- ✓ des procédures communes pour répondre aux critères du référentiel, des formulaires et supports d'enregistrements communs
- ✓ une consolidation des audits internes réalisés sur tous les établissements ainsi que le suivi des actions d'amélioration associées
- ✓ une consolidation des réclamations clients, évaluations de satisfaction, dysfonctionnements ainsi que le suivi et la consolidation des actions d'amélioration associées

Un lien juridiquement exécutoire doit exister entre les établissements secondaires et l'organisme certificateur, Bureau Veritas Certification. Ce lien peut être, par exemple, formalisé dans le contrat par la liste des établissements.

La structure centrale est systématiquement auditée.

## 9. Référence à la certification sur les supports de communication

Conformément au décret 2008-1401 du 19 décembre 2008, dans le cadre de la communication sur la certification de services, il est prévu de faire figurer les mentions suivantes :

1. Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur, la marque de certification.

**Pour ce référentiel : VeriSelect**

2. La dénomination du référentiel utilisé.

**Pour ce référentiel : Formation Professionnelle**

3. Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu

**Pour ce référentiel : « Disponible sur demande »**

Le logotype complet à utiliser est :





**BUREAU**  
**VERITAS**

***Move Forward with Confidence***

**Bureau Veritas Certification France sas**

Siège social : 60, Avenue du Général De Gaulle - 92800 Puteaux

E-mail [info.certification@bureauveritas.com](mailto:info.certification@bureauveritas.com) – [www.bureauveritas.fr/certification](http://www.bureauveritas.fr/certification)

© Bureau Veritas Certification – Tous droits réservés