

# LABEL OBCAQT

## Opérateur de Bilans de Compétences et d'Accompagnement Qualité Totale

REFERENTIEL  
(version 2020)



CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p><b>I – Partenariat</b></p> <p><i>Organisation et mobilisation des compétences des structures partenaires, garantissant auprès des clients (bénéficiaires et financeurs), la neutralité et la crédibilité du service rendu, grâce à la pluralité des partenaires et à leur ancrage économique.</i></p>	<p><b>I.1. Les ressources externes :</b></p> <p>En articulation avec ses ressources propres, le Centre identifie, mobilise et intègre toute ressource externe issue notamment de son réseau de partenaires pour optimiser l'expertise de ses interventions et la professionnalisation de l'équipe</p>	<p><b>I-1-a :</b> Existe-il des partenariats identifiés et/ou formalisés avec des professionnels et/ou organismes externes développant des compétences complémentaires au Centre pour la réalisation des prestations ?</p> <p><b>Incontournable</b></p> <p><b>I-1-b :</b> Ces partenariats sont-ils mobilisés dans le cadre de la réalisation des prestations ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation en fonction de la cartographie –diversité- et du niveau de formalisation de ces partenariats dans la durée</p> <p>4- = niveau 3 s'inscrivant dans la durée et dans une dynamique pour laquelle le partenaire peut être amené à mobiliser les compétences du Centre dans le cadre sa propre activité</p> <p>3- Partenariats diversifiés mobilisant des intervenants de différents secteurs d'activités faisant l'objet de contractualisation ou de convention</p> <p>2- Partenariats ponctuels, notamment sur des actions de co-traitance d'évaluations faisant à minima l'objet d'une contractualisation</p> <p>1- Pas de partenariat</p> <p><b>Bilans de compétences</b></p> <p>(Au niveau des réalisations effectives de Bilans de Compétences)</p> <p>Cotation en fonction de la fréquence de prestations co-construites ou co-réalisées, de l'expertise du partenaire, et de la mobilisation du Centre dans le cadre de parcours, de dispositifs impliquant plusieurs partenaires</p> <p>4- Id 3 + prestations réalisées par le Centre dans le cadre des activités du partenaire interinstitutionnel</p> <p>3- Participation régulière et suivi faisant l'objet d'échanges</p> <p>2- Participation ponctuelle, presque «anecdotique»</p> <p>1-Pas de prestation ou d'action (ou dispositifs) co-construite ou co-réalisée</p> <p><b>VAE</b></p> <p>(Au niveau des réalisations effectives d'accompagnement VAE)</p> <p>Cotation en fonction de la fréquence de prestations co-construites ou co-réalisées, de l'expertise du partenaire en VAE et de la mobilisation du Centre dans le cadre de parcours, de dispositifs impliquant plusieurs partenaires</p> <p>4- Id 3 + prestations réalisées par le Centre dans le cadre des activités du partenaire interinstitutionnel</p> <p>3- Participation régulière et suivi faisant l'objet d'échanges</p> <p>2- Participation ponctuelle, presque «anecdotique»</p> <p>1-Pas de prestation ou d'action (ou dispositifs) co-construite ou co-réalisée</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS	
		<p><b>I-1-c :</b> Au-delà des prestations, ces partenariats se traduisent-ils par des échanges de pratiques, des formations internes, des actions communes favorisant la professionnalisation de l'équipe ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilans de compétences</b></p> <p>Cotation en fonction de la diversité de l'apport de ces partenariats ressource: voir compte-rendu de réunions sur le Bilan de Compétences, programme et/ou attestation de formation en lien avec les outils, méthodologies d'accompagnement, productions partenariales, rapports concernant des actions partenariales...</p> <p>4- Id 3 + actions de professionnalisation communes (formation, participation à des conférences ou séminaires, etc...)</p> <p>3- Réunions régulières, faisant l'objet d'une formalisation et capitalisation</p> <p>2- Réunions ponctuelles</p> <p>1-Pas de réunions permettant l'échange de pratiques</p>	<p><b>VAE</b></p> <p>Cotation en fonction de la diversité de l'apport de ces partenariats ressource: voir compte-rendu de réunions sur la VAE, programme et/ou attestation de formation en lien avec les certifications, les référentiels, la méthodologie d'accompagnement, productions partenariales, rapports concernant des actions partenariales...</p> <p>4- Id 3 + actions de professionnalisation communes (formation, participation à des conférences ou séminaires, etc...)</p> <p>3- Réunions régulières, faisant l'objet d'une formalisation et capitalisation</p> <p>2- Réunions ponctuelles</p> <p>1-Pas de réunion permettant l'échange de pratiques</p>
	<p><b>I.2. Les réseaux nationaux et régionaux :</b></p> <p>Le Centre participe au développement en réseau d'une ressource nationale et régionale (Fédération, AR, Centre, ...).</p>	<p><b>I-2-a :</b> Le Centre participe-t-il à un réseau national et/ou régional ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation en fonction du degré d'implication</p> <p>Voir : adhésion, participation à des réunions d'échanges de pratiques, constitution de dossiers en vue d'une diffusion d'expériences</p> <p>La cotation prend en compte les indices formels (convention de partenariat sur un dispositif, une action ; réseau avec statut juridique...) et les indices opérationnels (actions et productions observables)</p> <p>4- = niveau 3 plus rôle moteur du Centre dans des réseaux diversifiés</p> <p>3- Marque la présence de ces 2 types d'indices</p> <p>2- Marque la présence de l'un ou l'autre de ces indices</p> <p>1- Pas d'indices observés (pas de participation)</p>	

**CHAMPS****CRITERES****INDICATEURS****OBSERVATIONS**

**I-2-b** : Le Centre est-il lié avec d'autres Centre pour des actions communes ?

**Incontournable**

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**

Cotation : degré d'organisation et fréquence des actions communes

Voir aussi : plan d'actions régionales (formation, communication...) ou inter-régionales

4- Id 3 + programme d'actions annuel ou pluriannuel

3- Actions communes régulières et/ou marquantes (ampleur, notoriété...), faisant l'objet d'une formalisation, de capitalisation et/ou de diffusion (communication)

2- Actions communes ponctuelles et/ou à l'initiative de tiers (financeurs, commanditaires, ...)

1- Pas d'actions communes

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p><b>II – Territorialité</b></p> <p><i>De par son Partenariat le Centre est acteur du développement local : son action doit s'inscrire dans la cohérence des politiques locales en matière d'économie et d'emploi. Il organise un maillage du territoire pour proposer un service de proximité au plus près des bénéficiaires.</i></p>	<p><b>II.1 L'implication dans le développement local :</b></p> <p>Le Centre s'implique dans des actions de développement local en matière d'économie et d'emploi. Il constitue un lieu d'observation des besoins des actifs et des entreprises en matière de compétences.</p>	<p><b>II-1-a :</b> Le Centre est-il sollicité par des instances locales ou régionales pour participer à des échanges sur l'économie et l'emploi local ?</p> <p><b>Incontournable</b></p> <p><b>II-1-b :</b> Le Centre participe-t-il à la mise en œuvre d'actions ou dispositifs locaux relevant du développement économique et social du territoire ?</p> <p><b>Incontournable</b></p> <p><b>II-1-c :</b> Le Centre capitalise-t'il et formalise-t'il les informations relatives à l'emploi, aux métiers, à l'évolution des compétences sur sa zone d'intervention ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation en fonction de la fréquence et de la diversité de ces actions</p> <p>Voir : participation aux diagnostics locaux, à des assises locales...</p> <p>4- Id 3 + participation à des instances de pilotage</p> <p>3- Participation active à des réunions et/ou actions réalisées dans le cadre de diagnostics locaux ou démarches connexes (cf. PV, synthèse ou rapport final réalisé par un tiers, etc. ...)</p> <p>2- Participations « formelles » à des réunions organisées dans le cadre de diagnostics locaux ou démarches connexes</p> <p>1- Pas de participation ou sollicitation</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation en fonction du degré d'implication et de l'apport du Centre :</p> <p>(ex : constitution d'un réseau de parrainage de jeunes, mise en œuvre d'un PLIE, action de reconversion d'un bassin d'emploi, participation à l'identification et à la professionnalisation de la main d'œuvre lors de l'implantation d'une entreprise, travail sur la pénurie de main d'œuvre,...)</p> <p>4- Id 3 + participations à des instances de pilotage</p> <p>3- Actions régulières et suivi faisant l'objet d'échanges</p> <p>2- Actions ponctuelles, presque « anecdotiques »</p> <p>1- Pas de prestations ou d'actions (ou dispositifs)</p> <p><b>Bilans de compétences</b></p> <p>4- = niv 3 avec productions spécifiques de données par le Centre</p> <p>3- = niv 2 avec structuration des données, actualisation et recherche d'exhaustivité</p> <p>2- Présence de données consultables</p> <p>1- Absence de données</p> <p><b>VAE</b></p> <p>Cotation en lien avec les référentiels de certification</p> <p>4- = niv 3 avec productions spécifiques de données liées à la VAE, par le Centre</p> <p>3- = niv 2 avec structuration des données, actualisation et recherche d'exhaustivité</p> <p>2- Présence de données consultables</p> <p>1- Absence de données</p>

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**II.2. L'intégration des données socio-économiques locales :**  
 Pour la conception et la réalisation de ses actions, le Centre prend en compte les caractéristiques sociales, économiques et culturelles du territoire d'intervention.

**II-2-a :** Le Centre utilise-t-il les données socio-économiques locales dans le cadre de son activité d'orientation ?  
*Incontournable*

**Bilans de compétences**  
 Cotation selon la présence, la fréquence et la précision de conseils d'orientation mis en lien avec des données économiques et la situation de l'emploi  
 (A partir de l'utilisation des diagnostics locaux, des publications du SPE, des chambres consulaires, des branches professionnelles)  
 Voir aussi : mise en place de séquences pédagogiques favorisant la connaissance du marché du travail  
 4- Id 3 + formalisation de données socio-économiques précises en lien direct avec le projet de la personne  
 3- Prise en compte régulière (sup à 75%)  
 2- Prise en compte partielle d'un point de vue quantitatif (25% des synthèses) ou qualitatif (approche générale, peu précise)  
 1- Pas de prise en compte formalisée de l'environnement socio-économique dans les synthèses

**VAE**  
 Cotation selon la présence, la fréquence et la précision des ressources liées à la VAE sur son territoire (référentiels, méthodologies d'accompagnement, structures impliquées dans les dispositifs, certificateurs)  
 Eléments de cotation :  
 4- Abondance, variété et actualité de l'info  
 3- Présence de sources mais données de même type  
 2- Présence de données mais datées  
 1- Absence de données

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

	<p><b>II-2-b :</b> Le Centre prend-il en compte les caractéristiques sociales, économiques ou culturelles de son territoire d'intervention dans l'adaptation de certaines de ses prestations ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilans de compétences</b></p> <p>Cotation en fonction de la fréquence et/ou de la diversité et/ou de l'impact de ses adaptations.</p> <p>Ex : adaptation du bilan à certaines catégories de publics ou situations spécifiques</p> <p>Adaptation d'une prestation par rapport à un besoin local exprimé par une organisation.</p> <p>Attention : cet indicateur est très proche du champ d'évaluation « diversification ».</p> <p>L'auditeur doit évaluer ici le caractère adaptatif des pratiques dans le cadre de produits déjà existants et/ou des cahiers des charges définis. La création proprement dite est prise en compte dans le champ d'évaluation « diversification »</p> <p>4- Id 3 + mesure d'impact de ses adaptations, capitalisation et/ou transfert (vers des situations connexes)</p> <p>3- Adaptation méthodologique ou organisationnelle à l'initiative du Centre ou adaptations méthodologiques ou organisationnelles fréquentes en lien avec des besoins constatés</p> <p>2- Adaptation méthodologique ou organisationnelle ponctuelle, initiée à la demande d'un tiers (financeur, commanditaire, ...)</p> <p>1- Pas d'adaptation des prestations</p>	<p><b>VAE</b></p> <p>Cotation en fonction de la fréquence et/ou de la diversité et/ou de l'impact de ses adaptations</p> <p>Ex : adaptation des accompagnements VAE en termes de durée, de rythme, de mode pédagogique collectif ou individuel, selon les profils des publics bénéficiaires.</p> <p>Adaptation d'un accompagnement par rapport à un besoin local exprimé par une organisation.</p> <p>Attention : cet indicateur est très proche du champ d'évaluation « diversification ».</p> <p>L'auditeur doit évaluer ici le caractère adaptatif des pratiques dans le cadre de produits déjà existants et/ou des cahiers des charges définis.</p> <p>La création proprement dite est prise en compte dans le champ d'évaluation « diversification »</p> <p>4- Id 3 + mesure d'impact de ses adaptations, capitalisation et/ou transfert (vers des situations connexes)</p> <p>3- Adaptation méthodologique ou organisationnelle à l'initiative du Centre ou adaptation méthodologique ou organisationnelle fréquente en lien avec des besoins constatés</p> <p>2- Adaptation méthodologique ou organisationnelle ponctuelle, initiée à la demande d'un tiers (financeur, commanditaire, ...)</p> <p>1- Pas d'adaptation des prestations</p>
--	---	--	---

CHAMPS

CRITERES

INDICATEURS

OBSERVATIONS

<p><b>II.3. L'égalité d'accès aux services :</b> Le Centre organise son activité afin de favoriser pour ses bénéficiaires une égalité d'accès à ses services et ses prestations sur l'ensemble du territoire concerné</p>	<p><b>II-3-a :</b> Les horaires et/ou l'organisation du Centre permettent-il de prendre en compte les contraintes des différents types de publics ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>II-3-b :</b> Le Centre assure-t-il un maillage territorial d'intervention ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>II-3-c :</b> Le Centre est-il organisé (techniquement et stratégiquement) pour accueillir tout type de public ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation à partir de la souplesse et de l'amplitude d'ouverture du centre (par ex : possibilité de prendre compte des demandes et/ou des réalisations de prestations en dehors des heures de bureau traditionnelles, adaptations en distanciel) 4- Id 3 + mesure d'impact de ses adaptations, capitalisation et/ou transfert (vers des situations connexes) 3- Adaptations méthodologiques ou organisationnelles à l'initiative du Centre ou adaptations méthodologiques ou organisationnelles fréquentes en lien avec des besoins constatés 2- Id 1 + possibilités ponctuelles de prise de RV en dehors des horaires fixés (au moins 1 RV par mois...) 1-Pas de souplesse ou d'amplitude d'ouverture (horaires de bureau traditionnels)</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation : existence, type et nombre de lieux d'activités permettant de « couvrir » le territoire concerné. Ex : antennes, permanences, actions ponctuelles délocalisées 4- Présence éclatée du Centre sur son territoire, statut et fonction des différents lieux d'intervention formalisés 3-Présence éclatée sur le territoire en fonction de réponses aléatoires à des demandes. 2- Un seul site d'accueil mais avec une organisation facilitant le déplacement par les usagers 1- Présence sur un seul site sans préoccupation de couverture territoriale</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation : à partir de la diversité des publics accueillis (voir notamment données statistiques). Voir aussi : accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite. 4- Diversité des publics accueillis (cf. catégories sociales, statuts...) avec prise en compte complémentaire de problèmes spécifiques (ex : handicap - accès des locaux), sans qu'il y ait d'obligations liées à une convention mais répondant à une volonté stratégique 3- Diversité des publics accueillis et prise en compte de problématiques spécifiques mais en lien avec des obligations conventionnelles faites au Centre. 2- Diversité des publics et/ou prise en compte de problématiques spécifiques constatées mais sans action de la part du Centre 1- Absence totale d'action et de diversité.</p>
---	---	--

CHAMPS

CRITERES

INDICATEURS

OBSERVATIONS



**II-3-d :** Le Centre dispose-t-il de locaux adaptés et d'un environnement approprié à son activité ?

**Incontournable**

**Cotation : en fonction des moyens dédiés à l'activité bilan de compétences et de leur permanence.**

Ex : conformité des locaux, baux, matériel adéquat, espaces documentaires, confidentialité des échanges ...  
4-tous les locaux sont en conformité par rapport aux normes d'accueil du public et aux exigences des marchés  
3-majorité des locaux et matériels dédiés correspondent aux critères exigés par l'activité et/ou marchés publics  
2-locaux et matériels ponctuellement mis à disposition du public  
1-locaux non adaptés ou moyens techniques absents

**Cotation : en fonction des moyens dédiés à l'activité VAE et de leur permanence.**

Ex : conformité des locaux, baux, matériel adéquat, espaces documentaires, confidentialité des échanges ...  
4-tous les locaux sont en conformité par rapport aux normes d'accueil du public et aux exigences des marchés  
3-majorité des locaux et matériels dédiés correspondent aux critères exigés par l'activité et/ou marchés publics  
2-locaux et matériels ponctuellement mis à disposition du public  
1-locaux non adaptés ou moyens techniques absents

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<b>III – Diversification de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie et de conseil en validation des acquis.</b>			
	<p><b>III.1 L'utilisation des données socio-économiques locales :</b> Le Centre prend en compte les évolutions économiques et sociales du territoire sur lequel il intervient.</p>	<p><b>III.1.a :</b> Le Centre dispose-t-il de ressources documentaires sur le domaine socio-économique ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilans de compétences</b> Le Centre démontre sa connaissance et son exploitation de données socioéconomiques sur son territoire (besoins de main d'œuvre, recrutements, évolution de population, mutations économiques...) Eléments de cotation : 4- Abondance, variété et actualité de l'info 3- Présence de sources mais données de même type 2- Présence de données mais datées 1- Absence de données</p> <p><b>VAE</b> Le Centre démontre sa connaissance et son exploitation de ressources liées à la VAE sur son territoire (référentiels, méthodologies d'accompagnement, structures impliquées dans les dispositifs, certificateurs) Eléments de cotation : 4- Abondance, variété et actualité de l'info 3- Présence de source mais de données de même type 2- Présence de données mais datées 1- Absence de données</p>
		<p><b>III.1.b :</b> Existe-t-il une fonction documentation qui anime le dispositif ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Il ne s'agit pas forcément d'un poste de documentaliste mais bien d'une fonction exercée par une seule personne ou partagée 4-Des réalisations spécifiques en lien avec la fonction sont mises en œuvre 3- Une fonction décrite (fiche de poste, lettre de mission...) 2- Une fonction distinguée mais pas précise 1- Pas de fonction</p>
		<p><b>III.1.c :</b> Le Centre est membre ou participe à des instances de diagnostic, prospective, de développement socio-économique sur ses territoires? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- Production de travaux conduits par le Centre ou en partenariat-animation de groupes de travail par le Centre ... 3- Présence régulière, adhésion... 2- Présence ponctuelle 1- Absent</p>
	<p><b>III.2 La conception, adaptation des produits :</b> Le Centre réalise, adapte, conçoit des actions, des produits répondant aux besoins individuels ou collectifs diagnostiqués.</p>	<p><b>III.2.a :</b> Le Centre a-t-il fait varier ses prestations ou des propositions de prestation en réponse à des besoins ou commandes issues de son territoire (dans les 3 dernières années) ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- 3+ réalisations effectives 3- Propositions d'action émanant du Centre lui-même, s'appuyant sur des partenariats locaux par exemple ou sur des problématiques de publics spécifiques 2- Réponse à des appels d'offre locaux ou régionaux 1- Pas de variation des prestations ou prestations nouvelles mais uniquement dans le cadre d'appels d'offres nationaux</p>

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

<p><b>III.3 L'information sur le catalogue des produits :</b> Le Centre formalise ses différents produits (objectifs, méthodes, outils) et organise la capitalisation de ces données.</p>	<p><b>III.2.b :</b> Le Centre peut-il citer 2 actions ou types de prestations différentes réalisées (hors activité bilan) qu'il a adaptées ou conçues ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>III.3.a :</b> Le Centre dispose-t-il de fiches produit décrivant ses prestations / actions ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>III.3.b :</b> Les actions du Centre sont-elles présentées dans ses instances statutaires ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>III.3.c :</b> Le Centre est-il amené à transmettre à d'autres partenaires, Centre, ..., ses prestations, ses produits, méthodologies ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilans de compétences</b> Les éléments de cotation doivent prendre en compte à la fois les champs autres que le bilan et la part d'initiative prise par le Centre. 4- Le Centre devra avoir conçu et réalisé 2 actions dans deux champs autres que le bilan 3- Indique que le Centre peut faire état de 2 actions actuelles 2- Le Centre peut faire état de deux actions mises en œuvre au cours des deux dernières années 1- Le Centre ne peut faire état d'aucune action</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- Présentation exhaustive de fiches produits formalisées et actualisées 3-Présentation de prestations diverses mais les éléments sont incomplets ou non actualisés 2- Présentation sommaire de prestations (par exemple au travers de plaquettes) 1- Absence totale de fiche produit formalisée</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Eléments de cotation : 4-Organisation de débats à l'aide d'outils de communication décrivant les actions 3- PV d'instances montrant la présentation des prestations et débats en rapport 2-Témoignage de membres faisant état de débats non retranscrits 1- Absence d'éléments</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Eléments de cotation : 4- Le Centre sur la base de ses mises en œuvre communique (articles, colloques...), forme d'autres professionnels ou encore associe plusieurs partenaires à la mise en œuvre 3- Présentation des prestations dans un cadre externe Comités de Pilotage ...) 2- Communication externe sommaire auprès de professionnels ou instances 1- Absence</p>	<p><b>VAE</b> Les éléments de cotation doivent prendre en compte à la fois le champ de la VAE et la part d'initiative prise par le Centre. 4- Le Centre devra avoir conçu et réalisé 2 actions dans le champ de la VAE 3- Indique que le Centre peut faire état de 2 actions actuelles 2- Le Centre peut faire état de deux actions mises en œuvre au cours des deux dernières années 1- Le Centre ne peut faire état d'aucune action</p>
---	--	---	---

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS	
	<p><b>III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions :</b> Le Centre développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de diversification.</p>	<p><b>III.4.a :</b> Le Centre organise-t-il des temps de travail et d'échange spécifique de l'équipe aux nouvelles prestations ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>III.4.b :</b> En fonction des nouveaux produits, avez-vous mis en place des actions de formation pour le personnel existant ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilans de compétences</b> A mettre en lien avec les compétences requises pour la diversification des prestations. Cotation à partir de : 4-Réunions d'équipe régulières avec traces des éléments de communication et échanges 3- Réunions ponctuelles faisant l'objet d'une formalisation 2-Formalisation uniquement avec les intervenants directs hors réunions 1- Absence de temps de travail et d'échanges de pratiques</p> <p><b>Bilans de compétences</b> A mettre en lien avec les CV des conseillers, l'analyse des besoins en compétences, le Plan de Développement des Compétences Cotation à partir de : 4-PDC en rapport avec la diversification autour du Bilan de compétences 3-Actions ponctuelles en lien avec la diversification 2-Inscription dans des actions limitées avec un lien indirect avec la diversification 1- Absence de formation</p>	<p><b>VAE</b> A mettre en lien avec les compétences requises pour l'accompagnement VAE Cotation à partir de : 4-Réunions d'équipe régulières avec traces des éléments de communication et échanges 3- Réunions ponctuelles faisant l'objet d'une formalisation 2-Formalisation uniquement avec les intervenants directs hors réunions 1- Absence de temps de travail et d'échanges de pratiques</p> <p><b>VAE</b> A mettre en lien avec les CV des accompagnateurs VAE, l'analyse des besoins en compétences, le Plan de Développement des Compétences Cotation à partir de : 4-PDC en rapport avec la VAE 3-Actions ponctuelles en lien avec la VAE 2-Inscription dans des actions limitées avec un lien indirect avec la VAE 1- Absence de formation</p>

CHAMPS

CRITERES

INDICATEURS

OBSERVATIONS

**III.4.c :** Les profils de postes internes ou externes (critères de recrutement, lettres de missions, référentiel de compétences) évoluent-ils en fonction de l'évolution des prestations ?

**Incontournable**

**Bilans de compétences**

A mettre en lien avec la pluridisciplinarité des intervenants internes et/ou externes, les modalités de recrutement, d'intégration des personnels, les entretiens professionnels, le Plan de Développement des Compétences.

Cotation à partir de :

4- Démarche proactive s'appuyant sur une anticipation des évolutions et de la diversification du Centre. Les profils ainsi définis font l'objet d'une formalisation.

3- Eléments formalisés prouvant la variété et l'évolution des profils en réponse à la diversification ou recours à des ressources externes nouvelles

2- Variété des profils (même partielle) constatée mais peu ou pas d'éléments formalisé

1- Pas d'évolution et/ou de variété des profils

**VAE**

A mettre en lien avec la pluridisciplinarité des accompagnateurs VAE internes et/ou externes, les modalités de recrutement, d'intégration des personnels, les entretiens professionnels, le Plan de Développement des Compétences.

Cotation à partir de :

4- Démarche proactive s'appuyant sur une anticipation des évolutions et de la diversification du Centre. Les profils ainsi définis font l'objet d'une formalisation

3- Eléments formalisés prouvant la variété et l'évolution des profils en réponse à la diversification ou recours à des ressources externes nouvelles

2- Variété des profils (même partielle) constatée mais peu ou pas d'éléments formalisé

1- Pas d'évolution et/ou de variété des profils

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS	
<b>IV – Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines</b>				
<p>Fruit de la compétence collective, la qualité des produits, des pratiques professionnelles et du management s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la communication et la déclinaison des objectifs stratégiques auprès de l'équipe,</li> <li>- le professionnalisme des équipes, leur pluridisciplinarité et le maillage des fonctions,</li> <li>- la rigueur et la fiabilité des méthodes, des outils et des équipements mobilisés dans le cadre d'une déontologie partagée,</li> <li>- la mise en œuvre de process de contrôle de la qualité des prestations que le Centre développe.</li> </ul>	<p><b>IV.1. La maîtrise des prestations</b></p> <p>Le Centre assure la maîtrise des prestations qu'il développe (construction et mise en œuvre des prestations, choix des intervenants et contrôle de la qualité des prestations). Il est garant de l'ensemble des activités ainsi réalisées à l'interne et/ou co-traitées.</p>	<p><b>IV-1-a :</b> Le Centre a-t-il formalisé les processus de réalisation de ses prestations ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilan de compétences</b></p> <p>Cotation à partir de :</p> <p>Le Centre a formalisé le processus de réalisation des Bilans de Compétences en précisant les phases, les objectifs, leur durée, les outils et les modalités de suivi. L'intervenant utilise de manière systématique les supports de contractualisation reprenant les engagements respectifs, le planning de travail avec objectifs, durées et échéancier co-élaboré avec le bénéficiaire.</p> <p>4-Utilisation de ces documents par les différents intervenants</p> <p>3-Opérationnalité des documents principalement en interne et utilisation non systématique</p> <p>2-Existence de certains de ces documents et utilisation non systématique</p> <p>1- Pas de formalisation écrite</p>	<p><b>VAE</b></p> <p>Cotation à partir de :</p> <p>Le Centre a formalisé le processus de réalisation de l'accompagnement VAE en précisant les phases, les objectifs, leur durée, les outils et les modalités de suivi. Le Centre réalise à minima annuellement un tableau de suivi des résultats des bénéficiaires. L'accompagnateur utilise de manière systématique et adaptée les supports de contractualisation reprenant les engagements respectifs, le planning de travail avec objectifs individualisés, durées et échéancier co-élaboré avec le bénéficiaire.</p> <p>4-Utilisation de ces documents par les différents acteurs intervenant sur l'accompagnement</p> <p>3-Opérationnalité des documents principalement en interne et utilisation non systématique</p> <p>2-Existence de certains de ces documents, utilisation non systématique et non adaptation des modalités d'accompagnement.</p>

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

<p><b>IV.2. La fonction de Direction</b> La direction assure l'interface entre les instances de pilotage stratégique (CA, CD), les ressources humaines internes et externes pour un management par les compétences opérationnelles dans le cadre d'une performance collective.</p>	<p><b>IV-1-b :</b> Le Centre vérifie-t-il la conformité des prestations réalisées à l'interne et ou co-traitées ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>IV-1-c :</b> Le Centre prend-il en compte l'avis des financeurs et des bénéficiaires ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>IV-2-a :</b> La direction informe-t-elle l'équipe des axes stratégiques, définis par l'instance de pilotage politique de la structure (cf. I-1-b)? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilan de compétences</b> Cotation à partir des procédures de contrôle des prestations mises en œuvre par le Centre. Cotation en lien avec les cahiers des charges et les contraintes règlementaires. 4- Utilisation effective de procédure de suivi et contrôle (systématisation et régularité) 3- Caractère opérationnel de ces procédures (formalisé) 2- Existence partielle de procédures (pas systématique) 1- Pas de procédure de vérification des prestations</p> <p><b>Bilan de compétences</b> Cotation à partir du recueil de données sur les mesures d'impact et d'effet du Bilan de Compétences 4-Traitement régulier des données et exploitation pour définir des axes de progrès et/ou le renforcement d'axes stratégiques. 3- Traitement ponctuel des données et exploitation 2- Existence partielle d'outils 1- Pas d'existence d'outil permettant de prendre en compte les avis</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation à partir de : 4- Transmission systématique et régulière de l'information à tous les niveaux de la structure 3- Existence formalisée de réunions d'informations et de compte rendus avec rythme régulier 2- Existence de certaines réunions d'informations mais pas systématiquement ou régulièrement 1- Aucune transmission d'information</p>	<p><b>VAE</b> Cotation à partir des procédures de contrôle de l'accompagnement VAE mis en œuvre par le Centre. Cotation en lien avec les cahiers des charges et les contraintes règlementaires. 4- Utilisation systématique et régulière de procédures de suivi et contrôle : planning, durées et modalités de l'accompagnement 3- Caractère opérationnel de ces procédures (formalisé) 2- Existence partielle de procédures (pas systématique) 1- Pas de procédure de vérification des prestations</p> <p><b>VAE</b> Cotation à partir du recueil de données sur les mesures d'impact et d'effet de l'accompagnement VAE 4- Traitement régulier des données et exploitation pour définir des axes de progrès et/ou le renforcement d'axes stratégiques. 3- Traitement ponctuel des données et exploitation 2- Existence partielle d'outils 1- Pas d'existence d'outil permettant de prendre en compte les avis</p>
--	---	---	---

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
		<p><b>IV-2-b :</b> La direction informe-t-elle l'instance de pilotage politique de la mise en œuvre des axes stratégiques définis ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>4- Transmission systématique et régulière de l'information aux instances de pilotage politique de la structure et qui détermine l'évolution des axes stratégiques</p> <p>3- formalisation et présentation des éléments clés de l'activité du centre par la direction lors des réunions des instances (Bureau CA ou CD)</p> <p>2- Participation consultative de la Direction aux instances de pilotage</p> <p>1-Aucune transmission d'informations</p>
		<p><b>IV-2-c :</b> La direction détermine-t-elle des objectifs annuels collectifs et individuels pour l'ensemble du personnel ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>4- Mise en place d'actions collectives et/ou individuelles pour l'atteinte des objectifs de la structure</p> <p>3- Existence d'entretiens annuels et/ou d'outils définissant les objectifs collectifs et /ou individuels</p> <p>2- Existence de tableaux de bord définissant les objectifs du centre</p> <p>1- Aucune existence de tableaux de bords sur les objectifs collectifs et individuels</p>
	<p><b>IV.3. Compétences et pluridisciplinarité :</b></p> <p>L'équipe technique est composée d'un socle permanent de compétences. La pluridisciplinarité de celle-ci se traduit par l'articulation de ressources internes et de ressources externes définie par le Centre. Le Centre assure la professionnalisation continue de l'ensemble de son équipe</p>	<p><b>IV-3-a :</b> Le Centre parvient-il à maintenir, malgré le renouvellement du personnel, un socle permanent de compétences?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>En tenant compte de l'âge moyen des salariés et de l'antériorité au Centre :</p> <p>4- Gestion pour une fidélisation du personnel en cohérence avec les orientations du Centre</p> <p>3- Existence d'organisation, de méthodes, d'outils favorisant la transmission des compétences en interne (ex : profils de postes formalisant les compétences développées)</p> <p>2- Equilibre précaire ou ne résultant pas d'une politique</p> <p>1- Pas d'équilibre entre seniors (&gt;3 ans) et juniors</p>



**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

<p><b>IV.4. Les procédures de mise en œuvre des prestations :</b> Chaque membre de l'équipe, technique, administrative, prend en compte les procédures spécifiques liées aux cahiers des charges, agréments, habilitations, ...</p>	<p><b>IV-3-b :</b> Le Centre veille-t-il à la complémentarité des compétences dont il a besoin ? <i>Incontournable</i></p> <p><b>IV-3-c :</b> Un plan de formation annuel ou pluriannuel, impliquant l'ensemble de l'équipe est-il mis en place ? <i>Incontournable</i></p> <p><b>IV-4-a :</b> L'information sur les procédures et leur actualisation est-elle assurée pour tous les membres de l'équipe ? <i>Incontournable</i></p>	<p><b>Bilans de compétences</b> En tenant compte des CV des intervenants, des modalités de recrutement, du Plan de Développement des Compétences, de la capacité de mobilisation de personnes ressources. Cotation selon : 4- Politique volontariste pour avoir et développer des complémentarités dans les compétences 3- Existence systématique de pluri compétences 2- Peu ou insuffisance de pluri compétences 1- Pas de pluridisciplinarité et de pluri compétence</p> <p><b>Bilans de compétences</b> Le Centre démontre que les compétences des intervenants pour réaliser le Bilan de Compétences, sont présentes et adaptées aux prestations En tenant compte du nombre de jours de formation, par catégorie de personnel, cotation selon : 4- Plan de formation mise en place en fonction des axes stratégiques 3- Existence d'un plan formalisé et mise en œuvre 2- Formations mise en œuvre sans plan formalisé 1- Pas de formation</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon : 4- Procédures systématiques et mises à jour 3- Accès aux procédures existantes pour tout le personnel 2- Existence partielle de procédures 1- Pas de procédure écrite</p>	<p><b>VAE</b> En tenant compte des CV des accompagnateurs VAE, des modalités de recrutement, du Plan de Développement des Compétences, de la capacité de mobilisation de personnes ressources. Cotation selon : 4- Politique volontariste pour avoir et développer des complémentarités dans les compétences 3- Existence systématique de pluri compétences 2- Peu ou insuffisance de pluri compétences 1- Pas de pluridisciplinarité et de pluri compétence</p> <p><b>VAE</b> Le Centre démontre que les compétences des accompagnateurs pour réaliser la VAE sont présentes et adaptées aux prestations. En tenant compte du nombre de jours de formation, par catégorie de personnel, cotation selon : 4- Plan de formation mise en place en fonction des axes stratégiques 3- Existence d'un plan formalisé et mise en œuvre 2- Formations mise en œuvre sans plan formalisé 1- Pas de formation</p>
---	--	---	--

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

<p><b>IV.5. La finalité des produits :</b> Le Centre développe essentiellement des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.</p>	<p><b>IV-4-b :</b> Chaque membre de l'équipe applique-t-il les procédures adaptées aux activités qu'il met en œuvre ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>IV-5-a :</b> Existe-il des méthodes favorisant l'appropriation et la participation active du bénéficiaire dans les différentes prestations proposées par le Centre ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon :</p> <p>4- Proposition de modifications des procédures 3- Application effective et systématique 2- Application partielle 1- Pas d'application des procédures</p> <p><b>Bilans de compétences</b></p> <p>4- Formalisation des méthodes mises en œuvre dans les prestations favorisant et explicitant la participation du bénéficiaire 3- Recours à des méthodes existantes impliquant activement le bénéficiaire dans le travail d'évaluation et ou d'orientation 2- Existence de documents contractuels cosignés par le bénéficiaire et formalisant les objectifs et les modalités des prestations 1- Approche technique centrée sur l'expertise au détriment des approches d'appropriation</p>	<p><b>VAE</b></p> <p>4- Formalisation des méthodes/postures/techniques mises en œuvre dans l'accompagnement VAE permettant au bénéficiaire d'analyser ses expériences et de développer une argumentation méthodique 3- Recours à des méthodes/postures/techniques existantes impliquant activement le bénéficiaire dans le travail d'explicitation des expériences 2- Existence de documents contractuels cosignés par le bénéficiaire et formalisant les objectifs et les modalités de l'accompagnement VAE 1-Approche technique centrée sur l'expertise/l'évaluation au détriment des approches d'appropriation</p>
--	--	--	---

CHAMPS

CRITERES

INDICATEURS

OBSERVATIONS

	<p><b>IV-5-b :</b> Les productions écrites permettent-elles, de par leur forme et leur contenu, un usage social des résultats des prestations ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>BILANS DE COMPETENCES</b></p> <p>Cotation à partir de :</p> <p>Documents de synthèse</p> <p>4- Utilisation d'outils (portefeuille de compétences ...) favorisant la valorisation des expériences personnelles et professionnelles</p> <p>3- Existence d'une production écrite destinée au bénéficiaire pouvant faire l'objet d'une restitution orale et ou écrite à tiers identifié ou potentiel</p> <p>2- Respect de la réglementation sur le document de synthèse (bilan de compétences)</p> <p>1- Absence de documents de restitution des outils d'évaluation utilisés</p>	<p><b>VAE</b></p> <p>Cotation à partir de :</p> <p>Contrat d'engagement formalisant le cadre de travail</p> <p>Compte rendu d'entretiens avec l'accompagnateur</p> <p>Livret 2 complétés</p> <p>4- Existence d'une production écrite destinée au bénéficiaire et pouvant faire l'objet d'une restitution à un jury avec évaluation de l'impact de l'accompagnement</p> <p>3- Existence d'une production écrite destinée au bénéficiaire et pouvant faire l'objet d'une restitution orale et ou écrite à un jury</p> <p>2- Production écrite ne permettant pas une restitution à un jury</p>
	<p><b>IV-5-c :</b> Le Centre utilise-t-il, pour ses différentes prestations, des méthodes et outils adaptés et fiables ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilans de compétences</b></p> <p>Les intervenants habilités maîtrisent les outils et méthodes référencées.</p> <p>4- Méthodes et outils adaptés aux publics, fiables et diversifiés</p> <p>3- Méthodes et outils adaptés aux publics et fiables</p> <p>3- Méthodes et outils adaptés aux publics et fiables</p> <p>2- Méthodes et/ou outils présentant des critères de fidélité et de validité</p> <p>1- Méthodes et outils ni adaptés ni fiables</p>	<p><b>VAE</b></p> <p>Les accompagnateurs maîtrisent les référentiels et procédures des certifications concernées.</p> <p>4- Méthodes et techniques diversifiées et adaptées à la démarche d'accompagnement VAE</p> <p>3- Méthodes et techniques adaptées à la démarche d'accompagnement VAE</p> <p>2- Présence d'une méthode et/ou technique adaptée à la démarche d'accompagnement VAE</p> <p>1- Pas de méthodes et techniques adaptées à la démarche d'accompagnement VAE</p>

CHAMPS

CRITERES

INDICATEURS

OBSERVATIONS

**IV-5-d :** Le Centre respecte-t-il les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose ?

**Incontournable**

**VAE**

Le Centre démontre qu'il maîtrise et informe les candidats des conditions de présentation aux certifications et des calendriers de jury :

4- 3+ action proactive de coopération en direction des certificateurs

3- Existence pour tous les candidats de documents attestant des exigences du certificateur (PV de sessions d'examen, attestations de formations obligatoires, convocation au jury...)

2-Existence de documents non systématique pour les candidats

1-Existence partielle de documents

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p><b>V - Recherche &amp; Développement</b></p> <p>Le Centre est un lieu ouvert dans le cadre de l'interinstitutionnalité où s'élaborent des recherches, des expérimentations, des partages de pratiques sur le champ de l'orientation et de la formation tout au long de la vie, l'accès, le maintien et l'évolution dans l'emploi, le conseil en Validation des Acquis de l'Expérience.</p> <p><i>Définitions annexes :</i> On distingue trois grandes composantes de la recherche et développement :</p> <p><b>Recherche fondamentale</b> « La recherche fondamentale consiste en des travaux expérimentaux ou théoriques entrepris principalement en vue d'acquérir de nouvelles connaissances sur les fondements des phénomènes et des faits observables, sans envisager une application ou une utilisation particulière. »</p> <p><b>Recherche appliquée</b> « La recherche appliquée consiste également en des travaux originaux entrepris en vue d'acquérir des connaissances nouvelles. Cependant, elle est surtout dirigée vers un but ou un objectif pratique déterminé. »</p> <p><b>Développement expérimental</b> « Le développement expérimental consiste en des travaux systématiques fondés sur des connaissances existantes obtenues par la recherche et/ou l'expérience pratique, en vue de lancer la fabrication de nouveaux matériaux, produits ou dispositifs, d'établir de nouveaux procédés, systèmes et services, ou d'améliorer considérablement ceux qui existent déjà. » (Source Wikipédia)</p>	<p><b>V.1. Le programme annuel de projets d'étude :</b></p> <p>Le Centre élabore un programme annuel de projets d'études et met en œuvre des recherches/actions visant au développement de la qualité, la formalisation de nouvelles démarches, des produits ou des outils et la diversification des prestations d'orientation professionnelle tout au long de la</p>	<p><b>V.1.a :</b> Le Centre a-t-il formalisé un programme annuel ou pluriannuel de recherche &amp; développement ? <b>Préconisé</b></p> <p><b>V.1.b :</b> Le Centre a-t-il réalisé des actions dans le cadre de la recherche &amp; développement ? <b>Préconisé</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Eléments de cotation : Selon le degré de formalisation d'un programme : 4- Id + descriptifs détaillés des projets 3- Formalisation d'un « programme » annuel ou pluriannuel de recherche et développement 2- Formalisation de projets distincts 1- Pas de formalisation</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> L'existence, la diversité, la pertinence (cf. argumentation par le Centre) des réalisations et des productions : Inscription dans des projets tels que Recherche et développement Pôle Emploi, projets européens, participation à la mise en œuvre d'outils ou nouvelles démarches (avec des éditeurs par exemple...) L'existence, la diversité, la pertinence (cf. argumentation par le Centre) des réalisations et des productions : Inscription dans des projets tels que Recherche et développement Pôle Emploi, projets européens, participation à la mise en œuvre d'outils ou démarches nouveaux (avec des éditeurs par exemple...) 4-Plus de deux actions réalisées et une en cours 3-Une action réalisée et une en cours 2-Une action réalisée à présenter 1-Pas d'action réalisée</p>

CHAMPS

CRITERES

INDICATEURS

OBSERVATIONS

**V.2. L'investissement dans les projets de recherche**  
Le Centre s'investit dans des projets de recherche au niveau local, régional, national et/ou européen.

**V.3. La collecte d'informations sur les travaux de recherche :**  
Le Centre est collecteur d'informations concernant les recherches et travaux susceptibles d'être pris en compte dans le cadre de ses pratiques.

**V.1.c :** Le pilotage de chaque recherche action est-il assuré ?  
**Préconisé**

**V.2.a :** Le Centre investit-il des ressources en personnel dans la recherche & développement ?  
**Préconisé**

**V.2.b :** Le Centre investit des moyens financiers (comptables ou extracomptable) dans la recherche & développement.  
**Préconisé**

**V.3.a :** Le Centre reçoit-il et collecte-t-il des informations concernant la recherche en lien avec ses activités ?  
**Préconisé**

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**

Conventions – contrats de recherche – cahiers des charges  
Instances de suivi – lettre de mission – P.V. d'instances  
4-Plusieurs actions conventionnées  
3-Une action conventionnée  
2-Une action réalisée ou en cours avec un référent désigné  
1-Pas de pilotage formalisé

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**

Cotation selon :  
-l'existence d'attribution effective d'actions de recherche à une partie ou totalité du personnel  
-la formalisation de cette attribution (temps consacré, objectifs, ...)  
4-Formalisation d'une fonction, d'un service de recherche et de développement avec une personne ou une équipe.  
3-Affectation d'une personne ou plusieurs personnes sur une ou plusieurs actions de recherche et de développement.  
2-Affectation d'une personne sur une mission de recherche et de développement  
1-Pas d'action

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**

Cotation selon l'existence d'attribution effective de financements à la recherche, l'identification et formalisation de cette attribution financière  
4- Discussion approbation du budget recherche et développement par le CA ou le CD voire l'AG.  
3- Existence d'une ligne budgétaire annuelle spécifique recherche et développement.  
2- Existence d'une mission de recherche et développement dans les fiches de poste de conseillers  
1- Absence d'attribution budgétaire

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**

Cotation selon :  
Le degré d'organisation de cette collecte d'information (système de veille, fonctions identifiées, utilisation de ressources externes...)  
La diversité des sources (Liste des travaux, ressources documentaires, participation à des colloques, venue de spécialistes ...)  
4- Formalisation de l'activité d'une personne référente  
3- Existence d'informations actualisées situées dans un lieu identifié (lieu ressources).  
2- Existence de quelques documents ou informations éparses  
1- Absence de collecte d'informations

<p><b>V.4. La capitalisation sur les outils, études et actions :</b> Le centre développe des actions qui favorisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la constitution d'une banque d'outils méthodologiques, d'études et de référentiels</li> <li>- la capitalisation des expériences et des actions innovantes,</li> <li>- l'organisation d'échanges thématiques favorisant l'enrichissement des pratiques et le transfert des connaissances.</li> </ul>	<p><b>V.3.b :</b> Le Centre s'appuie-t-il sur des travaux publiés pour alimenter ses projets ? <b>Préconisé</b></p> <p><b>V.4.a :</b> Existe-t-il une ressource documentaire structurée sur les outils, méthodes, référentiels ? <b>Préconisé</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon : Le degré d'utilisation de ces informations dans la construction, la réalisation des projets recherche &amp; développement ainsi que dans le cadre de l'amélioration des pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4- Utilisation des informations et de partenariat dans la conduite ou réalisation de projets</li> <li>3- Capitalisation diversifiée d'informations et de documents</li> <li>2- Existence d'une référence pour une action réalisée</li> <li>1- Aucune utilisation de documents ou d'informations pour construire les projets</li> </ul> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon : Le degré d'organisation (de la liste d'outils jusqu'au dossier regroupant des fiches descriptives, actions, référentiels, techniques et méthodologiques (outils, ...))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4- Méthodologie de l'exploitation des ressources (veille, capitalisation, mutualisation...)</li> <li>3- Existence d'une banque d'outils</li> <li>2- Existence de documents</li> <li>1- Absence de ressources documentaires</li> </ul>
--	---	---

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

	<p><b>V.4.b :</b> Le Centre capitalise-t-il ses expériences et actions innovantes qu'il a réalisées ou auxquelles il a participé ? <b>Préconisé</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4- Existence d'une base de données structurées et accessibles en interne et en externe (fiches, synthèses)</li> <li>3-Capitalisation organisée des actions innovantes</li> <li>2-Capitalisation peu organisée des actions innovantes</li> <li>1- Pas de capitalisation des actions innovantes</li> </ul> <p>NB : la publication d'articles dans la presse spécialisée constitue un plus.</p>
--	---	---

<p><b>V.5. Etudes et développement en partenariat :</b> Le centre favorise la complémentarité et l'articulation avec les organismes intervenant dans le cadre de l'insertion professionnelle, de l'orientation professionnelle tout au long de la vie, de la reconnaissance et validation des acquis, ou en lien direct avec les entreprises ou les branches professionnelles.</p>	<p><b>V.4.c :</b> Le Centre organise-t-il des réunions ou des actions d'échanges de pratiques ? <b>Préconisé</b></p> <p><b>V.5.a :</b> Le Centre participe-t-il à des actions de recherche et du développement en partenariat avec d'autres organismes ? <b>Préconisé</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon : La fréquence et la régularité des rencontres et l'efficacité de celles-ci. 4- Formalisation opérationnelle des productions issues des échanges des pratiques 3- Existence de temps formalisés d'échanges de pratiques à fréquence régulière 2- Existence de temps formalisés d'échanges de pratiques 1-Absence de réunions ou temps d'échange de pratiques</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon : Le degré d'implication dans des projets partenariaux, de la représentativité de ces partenariats sur un plan local ou national, de la pertinence des productions dans le cadre d'une stratégie de développement et/ou de reconnaissance du Centre 4- Existence de plus de trois partenaires à des niveaux territoriaux diversifiés (local, départemental, régional, national ou européen). 3- Mobilisation de trois partenaires sur une ou plusieurs actions de recherche 2- Existence de projets ou actions ponctuelles de recherche en partenariat 1- Absence de projets ou actions de recherches en partenariat</p>
--	---	---

CHAMPS

CRITERES

INDICATEURS

OBSERVATIONS



**V.5.b :** Le Centre a-t-il un rôle d'expertise auprès d'autres organismes pour des dispositifs et/ou des actions spécifiques ?

**Préconisé**

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**

Cotation selon :

L'existence d'actions, développées auprès d'autres organismes et/ou dans le cadre de dispositif partenariaux, attribuant au Centre, de façon informelle à formelle, une fonction privilégiée et spécifique, d'assistance et/ou d'expertise.

4- Intervention ou réponse à des appels d'offres en tant qu'expert (formation de formateurs, interventions séminaires, publications, ...)

3- Participation régulière en tant qu'expert à des actions développées par des partenaires ou organismes.

2- Sollicitation ponctuelle de l'expertise du Centre

1- Absence de rôle d'expert du Centre

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p><b>VI – Communication</b></p> <p>La fonction communication constitue un des éléments clés du développement des missions du Centre.</p> <p>Elle permet ainsi la diffusion des informations liées aux pratiques, aux expérimentations, aux innovations. Elle favorise la cohésion des réseaux au niveau local, régional, national, européen.</p>	<p><b>VI.1. Information des publics et des partenaires :</b></p> <p>Le Centre a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention</p>	<p><b>VI.1.a :</b> Le personnel chargé de l'accueil peut-il donner une première information sur l'accès aux prestations du Centre ?</p> <p><b>Incontournable</b></p> <p><b>VI.1.b :</b> Le Centre dispose-t-il de supports d'information et de communication (supports écrits, audio, visuels, Internet...) permettant de couvrir ses champs de compétences (orientation, formation, validation) ?</p> <p><b>VI.1.c :</b> Le Centre mène-il des actions de communication spécifiques auprès des partenaires et/ou des prescripteurs ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation selon :</p> <p>4- Il existe en plus du point 3 des processus formalisés (existence de procédures, guide de réponse téléphonique, autres support d'aide à l'information, ...)</p> <p>3- Il existe un processus permanent de filtrage et d'orientation des demandes d'information vers des personnes identifiées</p> <p>2- Il existe un processus permanent de pré-information (téléphonique et/ou physique) au niveau du personnel d'accueil</p> <p>1- Il n'existe pas d'accueil permanent (téléphonique et/ou physique)</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation selon l'existence, la diversité, l'actualisation et l'utilisation effective de différents supports d'information (Plaquettes, cd, site Internet, participation à des salons, ...)</p> <p>4- Il existe une diversité de supports accessibles avec utilisation effective régulière et une mise à jour</p> <p>3-Il existe une diversité de supports accessibles et opérationnels</p> <p>2- Il existe un ou deux supports accessibles et opérationnels</p> <p>1- Pas de support opérationnel</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation selon :</p> <p>L'existence et la diversité d'actions spécifiques de communication auprès des partenaires et/ou des prescripteurs</p> <p>4-Il existe une diversité d'actions de communications spécifiques et évolutives envers les partenaires et prescripteurs repérés et potentiels</p> <p>3-Il existe une diversité d'actions de communication auprès des partenaires et prescripteurs habituels</p> <p>2-Il existe un mode, une action de communication type auprès de certains partenaires identifiés</p> <p>1-Pas d'action de communication</p>

**CHAMPS**

CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p><b>VI.2. Le plan de communication</b>                      Le Centre conçoit et met en œuvre un plan de communication dans le but d'organiser la circulation d'informations :                      - en interne (à destination de l'ensemble des acteurs de partenariat du Centre)                      -en intra (réseau Centre, Fédération Nationale,...)</p>	<p><b>VI.2.a :</b> Existe-t-il un plan de communication interne formalisé ?   <i>Incontournable</i></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b>                      Cotation selon le degré d'organisation, de formalisation (Nature des actions décrites, mode de circulation de l'information, budget spécifique...)                      4-Il existe un plan et des actions de communication structurés avec indication des objectifs, moyens, budget...)                      3-Il existe des actions et procédures de communication internes partiellement formalisées                      2-Il existe un projet de communication interne                      1-Il n'existe ni projet, ni plan de communication</p>
<p><b>VI.3 Les moyens humains et financiers du programme de communication :</b>                      Le Centre mobilise des moyens, humains, matériels et financiers nécessaires à la mise en œuvre du plan de communication.</p>	<p><b>VI.2 b :</b> Existe-t-il un plan et/ou des procédures de communication intra et externes ?   <i>Incontournable</i></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b>                      Cotation selon le degré d'organisation, de formalisation (Nature des actions décrites, mode de circulation de l'information, budget spécifique...)                      4-Il existe un plan et des actions de communication structurés avec indication des objectifs, moyens, budget...)                      3-Il existe des actions et procédures de communication intra et externe partiellement formalisées                      2-Il existe un projet de communication intra et externe                      1-Il n'existe ni projet, ni plan de communication</p>
<p><b>VI.3 Les moyens humains et financiers du programme de communication :</b>                      Le Centre mobilise des moyens, humains, matériels et financiers nécessaires à la mise en œuvre du plan de communication.</p>	<p><b>VI.3.a :</b> Existe-t-il une ligne budgétaire ou extrabudgétaire de communication ?   <i>Incontournable</i></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b>                      Eléments de cotation :                      4- Il existe un budget analytique spécifique à la communication et mettant en évidence l'ensemble des charges correspondantes                      3- L'identification des dépenses de communication se résume à la ligne correspondante de la classe 6 du plan comptable                      2- L'ensemble des dépenses de communication est identifié                      1- Cela n'existe pas</p>

**CHAMPS****CRITERES****INDICATEURS****OBSERVATIONS**

**VI.3.b** : Existe-t-il une fonction communication identifiée ?

**Incontournable**

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**

Cotation selon :

La formalisation de la fonction « communication »

L'existence d'un profil de poste

L'identification d'une personne en charge de la fonction

4- Une ou plusieurs personnes sont identifiées sur la fonction communication sur la base d'un profil de poste ou d'activité définie/formalisée (objectifs...)

3- La fonction communication est répartie entre les professionnels selon les types d'actions (représentation, forums, rédaction...)

2- L'attribution de la fonction communication est aléatoire

1- Il n'existe pas de fonction de communication identifiée

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<b>VII - Gestion administrative et financière de l'activité</b>			
La diversification des activités nécessite une rigueur, une organisation et des compétences spécifiques à la gestion des Centres.	<p><b>VII.1. Les procédures administratives et financières :</b> Le Centre formalise des procédures de gestion administrative et financière.</p> <p><b>VII.2. Les moyens humains et matériels de la gestion :</b> Le centre met en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à une gestion financière et administrative respectant les principes de conformité et d'adaptabilité aux contraintes internes et externes.</p>	<p><b>VII.1.a :</b> Existe-t-il des procédures formalisées des actions, de la prise en charge du bénéficiaire, jusqu'au paiement de la facture, au niveau administratif pour les principaux clients ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>VII.1.b :</b> Le Centre formalise-t-il des procédures financières adaptées à chaque produit et client (délais de facturation, d'encaissement, vérification des pièces jointes...) ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>VII.2.a :</b> Existe-t-il une comptabilité analytique ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- Il existe des fiches procédures actualisées faisant référence pour les professionnels internes et les financeurs (clients, prescripteur, etc... (validation interne et externe des procédures...) 3- Il existe des fiches procédures actualisées faisant référence pour les professionnels internes 2- Il existe des indications formalisées précisant le mode de fonctionnement de certains aspects du suivi administratif, mais de façon non systématique et/ou non globale 1- Il n'existe pas de procédures administratives formalisées</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Procédures comptables écrites actualisées Cotation selon : L'existence de règles/consignes/ préconisations de fonctionnement 4- Existence de procédures comptables écrites actualisées prenant en compte l'ensemble de l'activité et sa diversité. Tout nouveau produit (ou action) fait l'objet d'une nouvelle procédure ou d'un complément de procédure 3- Il existe des fiches procédures comptables actualisées faisant référence pour les professionnels internes 2- Il existe des fiches procédures comptables mais de façon peu structurée et/ou non exhaustive 1-Il n'existe pas de procédures administratives comptables formalisées</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- Il existe un système général, permanent et opérationnel de comptabilité analytique s'appuyant sur une ventilation des charges et produit en lien avec le pilotage stratégique du Centre 3- Il existe un système spécifique et opérationnel de comptabilité analytique appliqué à certains secteurs « sensibles » du fonctionnement du Centre 2- Il existe une approche analytique spécifique et partielle appliquée dans le cadre de certaines actions ou projet réalisés par le Centre 1- Il n'existe ni système, ni approche analytique</p>

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

<p><b>VII.3. Les indicateurs de pilotage</b> Le système de gestion doit permettre la production de données et d'indicateurs favorisant le pilotage de l'activité et de la structure.</p>	<p><b>VII.2.b :</b> Existe-t-il des indicateurs de productivité (par produit, par conseiller, ...) ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>VII.2.c :</b> Existe-t-il des outils de gestion informatique ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>VII.3.a :</b> Existe-t-il des calculs intermédiaires de gestion, à minima trimestriels ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- Cf. point 3 + et qui peuvent constituer une aide opérationnelle et régulière (au moins mensuelle et si possible hebdomadaire) au management de la structure et, pour chaque intervenant, au pilotage de sa propre activité 3-Il existe des indicateurs de productivité élaborés à partir d'un travail objectif et explicite en lien avec les résultats financiers et statistiques et leur mise en perspective 2- Il existe des indications formalisées concernant les objectifs annuels à atteindre collectivement et individuellement 1-Il n'existe pas d'indicateurs de productivité</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- Il existe une application de gestion informatique permettant un suivi de l'activité (volume de prestations, temps de production, chiffre d'affaire réalisé) permettant de produire des états réguliers (au moins mensuel pour un de ces indicateurs) sur l'activité du Centre. De plus cette application permet une consultation régulière et autonome par l'ensemble du personnel 3- Il existe une application de gestion informatique permettant un suivi général de l'activité (volume de prestations, temps de production, chiffre d'affaire réalisé) permettant de produire des états réguliers (au moins mensuel pour un de ces indicateurs) sur l'activité du Centre 2- Il existe une application de gestion informatique permettant un suivi partiel de l'activité (volume de prestations et/ou temps de production et/ou chiffre d'affaire réalisé) permettant de produire des états réguliers sur l'activité du Centre 1-Il n'existe pas d'application ou d'outils de gestion informatique utilisée régulièrement (attention : ne pas confondre « outil de gestion » et « logiciel de comptabilité»).</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- Il existe des tableaux de bord permettant de comparer (de façon à minima trimestrielle) les objectifs et les réalisations sur plusieurs types d'indicateurs croisés (volume de prestations / temps de production, chiffre d'affaire réalisé) et permettant aussi de comparer les moyens matériels et humains mobilisés (en lien avec les comptes de charge) et le niveau de réalisation des objectifs 3- Il existe des tableaux de bord permettant de comparer de façon à minima trimestrielle les objectifs et les réalisations sur plusieurs types d'indicateurs croisés (volume de prestations / temps de production, chiffre d'affaire réalisé) 2- Il existe des états intermédiaires partiels à minima trimestriels portant sur certains types d'indicateurs (volume de prestations et/ou temps de production et/ou chiffre d'affaire réalisé) 1-Il n'existe pas d'états intermédiaires de gestion à minima trimestriels</p>
--	--	--

CHAMPS

CRITERES

INDICATEURS

OBSERVATIONS

	<p><b>VII.3.b :</b> Le Centre fait-il évoluer ses indicateurs de pilotage par les instances statutaires (CA / Comité Directeur)?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>4- Cf point 3 + la formalisation des objectifs annuels par les instances statutaires s'accompagnent de la définition et la formulation des indicateurs qui permettront de mesurer le niveau de réalisation</p> <p>3- Point 2 + il y a une communication explicite et détaillée d'états de situation auprès des instances statutaires et qui s'appuie sur des indicateurs de pilotage prédéfinis</p> <p>2- Les indicateurs de pilotage ont évolué quantitativement et qualitativement au cours des 5 dernières années en tenant compte de l'appréciation générale des instances statutaires concernant l'évolution de l'activité du Centre dans son environnement</p> <p>1- Il n'existe pas d'indicateurs de pilotage ou ceux-ci n'ont pas connu d'évolution au cours des 5 dernières années</p>
<p><b>VII.4. Connaissance et suivi de la réglementation :</b> Les instances statutaires et la direction veillent à l'application rigoureuse des règles juridiques, sociales et fiscales applicable à la structure et son fonctionnement.</p>	<p><b>VII.4.a :</b> Les personnes en charge ou associées au pilotage de la structure ont-elles connaissance des principaux repères juridiques, sociaux et fiscaux applicables à leur structure?</p> <p><b>Incontournable</b></p> <p><b>VII.4.b :</b> Le Centre met-il en œuvre les actions nécessaires à la mise en conformité de son fonctionnement au regard de la réglementation juridique, sociale et fiscale?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>NB : cet aspect peut faire l'objet d'un traitement interne ou s'appuyer sur l'intervention d'un spécialiste extérieur</p> <p>4- id 3 + une recherche active et systématique de données actualisées (mises à jour régulières)</p> <p>3- Il existe une base d'information structurée sur les repères juridiques, sociaux et fiscaux correspondant aux caractéristiques de la structure</p> <p>2- Il existe des données partielles et/ou générales sur les aspects juridiques, sociaux et fiscaux liées au statut associatif (ou en relation avec un fonctionnement spécifique en lien avec une structure support)</p> <p>1- Il n'existe pas de base de données d'information sur les aspects juridiques, sociaux et fiscaux.</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>NB : cet aspect peut faire l'objet d'un traitement interne ou s'appuyer sur l'intervention d'un spécialiste extérieur</p> <p>4- id 3 + actions de mises à jour régulières et information systématique auprès de l'ensemble du personnel</p> <p>3- Il existe une recherche d'exhaustivité sur la dimension réglementaire (id 2 + réalisations telles que : actions relatives au volet « hygiène, sécurité », Sauveteur Secouriste du Travail, Règlement Intérieur etc.)</p> <p>2- Il existe des actions relatives au respect des repères « fondamentaux » : affichage réglementaire contrat de travail, lettre de mission, registre du personnel, DUERP, mise en place d'IRP, RGPD, etc.</p> <p>1-Il n'existe pas d'action démontrant une vigilance spécifique quant aux problématiques juridiques, fiscales et sociales dont relève la structure.</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p><b>VIII-Faire vivre la labellisation</b></p> <p>Le Centre est engagé dans une démarche qualité continue et évolutive.</p>	<p><b>VIII.1. Les conditions de la veille qualité :</b></p> <p>Les instances politiques et techniques du Centre doivent accompagner la démarche Qualité</p>	<p><b>VIII-1-a :</b> Le Conseil d'administration ou le comité directeur a-t-il formalisé son engagement et sa stratégie vis-à-vis de la démarche qualité ? <i>Incontournable</i></p> <p><b>VIII-1-b :</b> Le personnel est-il impliqué dans les différents aspects de la démarche ? <i>Incontournable</i></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>4- Le CA ou le CD a formalisé les différentes étapes de l'engagement du Centre pour faciliter l'atteinte des objectifs.</p> <p>3- Le CA ou le CD a participé à différentes étapes de la labellisation (auto-évaluation, information du personnel ...)</p> <p>2- Le CA ou le CD a donné son accord pour l'engagement du Centre dans la démarche de labellisation.</p> <p>1- Pas d'engagement du CA ou CD dans la démarche de labellisation</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation : selon le degré d'implication de l'ensemble du personnel.</p> <p>4- Personnel participant activement à la mise en œuvre et à l'actualisation de la démarche (à mettre en lien avec de réalisations effectives)</p> <p>3- Personnel sensibilisé et soucieux de mettre en œuvre la démarche (à mettre en lien avec de réalisations effectives)</p> <p>2- Personnel informé et connaissant la démarche</p> <p>1- Pas impliqué</p>
	<p><b>VIII.2. L'organisation de la veille qualité :</b></p> <p>Le Centre s'organise pour permettre la mise en œuvre des étapes d'autoévaluation annuelle.</p>	<p><b>VIII-2-a :</b> Le Centre a-t-il planifié et mis en œuvre un processus d'autoévaluation sur la base du référentiel et des résultats de l'audit précédent ? <i>Incontournable</i></p> <p><b>VIII-2-b :</b> L'équipe technique est-elle été associée à cette auto-évaluation ? <i>Incontournable</i></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>4- Formalisation d'un plan triennal de veille qualité avec les étapes annuelles d'auto-évaluation.</p> <p>3- Le Centre a prévu un an après l'audit une auto-évaluation à l'issue de toutes les actions correctives préconisées par l'audit</p> <p>2- Le Centre prévoit la mise en œuvre de corrections préconisées par l'audit</p> <p>1- Pas de processus d'auto-évaluation prévu après l'audit.</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>(Cotation : degré et forme d'implication)</p> <p>4-L'implication de l'équipe technique a été formalisée dans le plan triennal (actualisation, enrichissement.)</p> <p>3- La participation de l'équipe technique à l'auto-évaluation sera renouvelée avec au préalable un rôle actif aux actions correctives.</p> <p>2- L'équipe technique a une connaissance verbale et collective de la mise en œuvre de la veille qualité</p> <p>1- L'équipe technique n'est pas informée de l'accompagnement veille qualité</p>

CHAMPS

CRITERES

INDICATEURS

OBSERVATIONS



### VIII.3. Les moyens de la veille qualité :

Le Centre entretient une veille relative à sa labellisation : pour cela, il se dote des moyens nécessaires à la maintenance de la démarche.

**VIII-3-a :** Le Centre a-t-il identifié une personne-ressource interne qualité ?

**Incontournable**

**VIII-3-b :** Le Centre a-t-il formalisé un manuel qualité (politique et engagement qualité de la structure) ?

**Incontournable**

**VIII-3-c :** Le Centre a-t-il mis en place une démarche de mesure de satisfaction des clients et d'impact de ses différentes prestations ?

**Incontournable**

#### **Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**

Cotation : degré d'organisation et de formalisation de la mission confiée à la personne-ressource

- 4- Mission attribuée à une personne-ressource identifiée dans un cadre permanent et contractualisé (avec, si possible, des actions spécifiques de professionnalisation)
- 3- Mission attribuée à une personne-ressource identifiée dans un cadre régulier dans le temps et formalisé (par ex : ordre de mission)
- 2- Mission assurée de façon très ponctuelle et non formalisée
- 1- Inexistence de la mission

#### **Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**

- 4- Un manuel qualité actualisé, accessible aux clients
- 3- Formalisation d'un manuel qualité, accessible aux salariés
- 2- Quelques documents partiels
- 1- Pas de document formalisé

#### **Bilan de compétences**

Cotation prenant en compte l'analyse qualitative et quantitative des critères (insatisfactions, abandons, mesure d'effet) et leur communication à l'interne et l'externe

- 4- Formalisation de la production d'une enquête client annuelle avec exploitation avec le CA ou le CD, l'équipe technique et communication externe des résultats.
- 3- Une enquête client annuelle est réalisée par le Centre sans exploitation des résultats.
- 2- Une enquête client ponctuelle a été réalisée au cours des 3 dernières années sans exploitation.
- 1- Pas d'enquête client au sein du Centre

#### **VAE**

Cotation prenant en compte l'analyse qualitative et quantitative des critères (nombre de candidats au début et en fin d'accompagnement, insatisfactions, cause des abandons, réussite à la VAE) et leur communication à l'interne et l'externe.

- 4- Formalisation de la production d'une enquête client annuelle avec exploitation avec le CA, l'équipe technique et communication externe des résultats.
- 3- Une enquête client annuelle est réalisée par le Centre sans exploitation des résultats.
- 2- Une enquête client ponctuelle a été réalisée au cours des 3 dernières années sans exploitation.
- 1- Pas d'enquête client au sein du Centre.

**Mention CIBC facultative, délivrée par le CNL sur délégation de la Fédération Nationale des CIBC  
sur la base du règlement qui sera présenté au Conseil d'Administration du 24 Mars 2020 pour adoption**

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<b>Interinstitutionnalité</b>			
<i>Organisation et mobilisation des compétences des structures partenaires, garantissant auprès des clients (bénéficiaires et financeurs), la neutralité et la crédibilité du service rendu, grâce à la pluralité des partenaires et à leur ancrage économique.</i>	<p><b>Conseil d'administration - Comité directeur :</b></p> <p>Le pilotage politique du CIBC doit être organisé autour d'une instance (CA ou comité directeur) réunissant les représentants d'institutions et collectivités territoriales, les partenaires sociaux, les forces économiques et les structures locales impliqués dans l'accueil, l'information et l'orientation</p>	<p>Le conseil d'administration (ou le comité directeur) rassemble-t-il des partenaires sociaux, des représentants des forces économiques, des institutions et collectivités territoriales, et des structures locales impliquées dans l'accueil, l'information et l'orientation ?</p> <p><b>Incontournable</b></p> <p>Cette instance assume-t-elle une fonction de pilotage politique ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Analyse des statuts de l'association (ou autre pièce officielle), composition du conseil d'administration ou du comité directeur</p> <p>4- les statuts démontrent une recherche d'exhaustivité avec un caractère opérationnel</p> <p>3- L'ensemble des catégories représentatives apparaît dans la représentation mais sans recherche d'exhaustivité</p> <p>2- Les statuts sont organisés autour d'un partenariat interinstitutionnel mais il manque des catégories significatives</p> <p>1- les statuts (ou délibérations) ne sont pas organisés autour d'un partenariat interinstitutionnel</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>4- Id 3 + participation active à la définition d'axes stratégiques</p> <p>3- Id 2 + représentativité plus large et régulière</p> <p>2- Des réunions sont organisées mais la présence des partenaires interinstitutionnels est très partielle ou épisodique</p> <p>1- Il n'y a pas de réunion effective rassemblant les partenaires interinstitutionnels</p>