

# LABEL OBCAQT

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

### CAHIER DES CHARGES

REFERENTIEL 2023 validé lors du CNL du 29 septembre 2022

Mise en application pour les structures dont les demandes seront instruites  
à partir du CNL du 6 avril 2023



Qualiopi   
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre  
des catégories d'actions suivantes :  
**BILANS DE COMPÉTENCES**  
**ACTIONS PERMETTANT DE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE**



OPÉRATEUR DE BILANS  
DE COMPÉTENCES ET  
D'ACCOMPAGNEMENT  
QUALITÉ TOTALE



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 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. La contractualisation des partenariats, sous quelque forme que ce soit, est requise pour cet indicateur</p> <p>4- id 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 formalisé</p> <p><b>Bilans de compétences</b></p> <p>Cotation en fonction de la mobilisation des partenariats dans les situations où les prestations sont co-construites ou co-réalisées, dans l'organisation de ces partenariats, dans l'expertise complémentaire du partenaire sur le BC.</p> <p>Ces partenariats, y compris avec d'autres centres, peuvent être mobilisés sur les dispositifs impliquant plusieurs partenaires, lors d'enquêtes de terrain, de stages d'immersion, de groupements, de réseaux de professionnels, de personnes ressources...</p> <p>4- id 3 + Avec plusieurs partenaires de différents secteurs</p> <p>3- Partenariat formalisé et régulier faisant l'objet d'échanges avec au moins 1 partenaire</p> <p>2- Partenariat mis en oeuvre de manière formalisée et régulière</p> <p>1- Partenariat "ponctuel" mis en oeuvre mais pas de formalisation</p> <p><b>VAE</b></p> <p>Cotation en fonction de la mobilisation des partenariats dans les situations où les prestations sont co-construites ou co-réalisées, dans l'organisation de ces partenariats, dans l'expertise complémentaire du partenaire sur l'Accompagnement VAE.</p> <p>Ces partenariats, y compris avec d'autres centres, peuvent être mobilisés sur les dispositifs impliquant plusieurs partenaires, lors d'enquêtes de terrain, de stages d'immersion, de groupements, de réseaux de professionnels, de personnes ressources...</p> <p>4- id 3 + Avec plusieurs partenaires de différents secteurs</p> <p>3- Partenariat formalisé et régulier faisant l'objet d'échanges avec au moins 1 partenaire</p> <p>2- Partenariat mis en oeuvre de manière formalisée et régulière</p> <p>1- Partenariat "ponctuel" mis en oeuvre mais pas de formalisation</p>

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**I-1-c :** Au-delà des prestations, ces partenariats se traduisent-ils par des échanges de pratiques, des formations internes, des actions communes avec les partenaires favorisant la professionnalisation de l'équipe ?

**Incontournable**

**Bilans de compétences**

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...

- 4- id 3 + Actions de professionnalisation communes (formation, participation à des conférences ou séminaires, etc...)
- 3- Réunions régulières, faisant l'objet d'une formalisation et capitalisation
- 2- Réunions ponctuelles
- 1- Pas de réunion permettant l'échange de pratiques

**VAE**

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...

- 4- id 3 + Actions de professionnalisation communes (formation, participation à des conférences ou séminaires, etc...)
- 3- Réunions régulières, faisant l'objet d'une formalisation et capitalisation
- 2- Réunions ponctuelles
- 1- Pas de réunion permettant l'échange de pratiques

**I-1-d :** Le Centre mobilise-t-il un réseau de partenaires, experts, acteurs du champ du handicap mobilisable pour accueillir, accompagner et orienter les personnes en situation de handicap ?

**Incontournable**

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

Cotation en fonction de la variété et de l'expertise des partenaires, du degré d'organisation et de formalisation du réseau et de la fréquence des actions communes auprès des personnes en situation de handicap

- 4- id 3 + Des démarches / actions spécifiques sont identifiables et mises en oeuvre avec le réseau
- 3- Un réseau de partenaires et d'acteurs du champ du handicap est formalisé et accessible à tous les consultants du centre
- 2- Un réseau de partenaires et d'acteurs du champ du handicap est identifiable et mobilisable par le centre
- 1- Pas de réseau formalisé

**CHAMPS****CRITERES****1.2. Les réseaux nationaux et régionaux :**

Le Centre participe au développement en réseau d'une ressource nationale et régionale (Fédération, Association régionale, Centre, ...) au sein et/ou à l'extérieur du réseau CIBC.

**INDICATEURS**

**I-2-a :** Le Centre participe-t-il à un réseau national et/ou régional ?

**Incontournable**

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

Cotation en fonction du degré d'implication

Voir : adhésion, participation à des réunions d'échanges de pratiques, groupes de travail, constitution de dossiers en vue d'une diffusion d'expériences

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)

4- id 3 + Rôle moteur du Centre dans des réseaux diversifiés

3- Marque la présence de ces 2 types d'indices formels et opérationnels

2- Marque la présence de l'un ou l'autre de ces indices formels ou opérationnels

1- Pas d'indice observé (pas de participation)

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

**Incontournable**

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

Cotation en fonction du degré d'organisation et de 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'action commune

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 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 Voir : participation aux diagnostics locaux, à des assises locales...</p> <p>4- id 3 + Participation à des instances de pilotage 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. ...) 2- Participations « formelles » à des réunions organisées dans le cadre de diagnostics locaux ou démarches connexes 1- Pas de participation ou sollicitation</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>4- id 3 + Productions spécifiques de données par le Centre 3- id 2 + Structuration des données, actualisation et recherche de pluralité 2- id 1 + Mise à disposition et accessible à tous les intervenants 1 - Présence de données consultables larges et variées</p>

**CHAMPS**

**CRITERES**

**II.2. L'intégration et l'utilisation 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.

**INDICATEURS**

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

**OBSERVATIONS**

**Bilans de compétences**  
 Cotation selon la mise à disposition et l'utilisation des données socio-économiques locales, dans les synthèses, issues de diagnostics locaux, de publications de la DDETS ou DREETS, des chambres consulaires, des branches professionnelles...  
 La mise en oeuvre de temps et/ou de séquences pédagogiques favorisant la connaissance du marché du travail et l'appropriation des données socio-économiques locales par le bénéficiaire sera vérifiée

4- Formalisation de données socio-économiques précises en lien direct avec le projet de la personne dans les 3 synthèses échantillonnées  
 3- Prise en compte régulière dans 2 des 3 synthèses échantillonnées  
 2- Prise en compte partielle dans 1 des 3 synthèses échantillonnées  
 1- Pas de prise en compte formalisée de l'environnement socio-économique dans les synthèses échantillonnées

**VAE**  
 Cotation selon la mise à disposition, l'utilisation (le cas échéant), la fréquence et la précision des ressources socio-économiques liées à la VAE sur son territoire (métiers porteurs, besoins en compétences du territoire, besoins des branches professionnelles, besoins de qualification des salariés...) notamment par les VAE à visée professionnelle.

4- Abondance, variété et actualité de l'information  
 3- Présence de différentes sources mais données de même type  
 2- Présence de données mais non actualisées  
 1- Absence de données

**CHAMPS****CRITERES**

**II.3. L'égalité d'accès aux services :**  
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

**INDICATEURS**

**II-3-a :** Les horaires et/ou l'organisation du Centre permettent-ils de prendre en compte les contraintes des différents types de publics ?

**Incontournable**

**II-3-b :** Le Centre assure-t-il un maillage territorial d'intervention ?

**Incontournable**

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

Cotation à partir de la souplesse et de l'amplitude d'ouverture du centre comme la possibilité de prendre compte des demandes et/ou des réalisations de prestations en dehors des heures de bureau traditionnelles, des adaptations en distanciel, par exemple

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- Propositions régulières de prise de RV en dehors des horaires fixés

1- Possibilités ponctuelles de prise de RV en dehors des horaires fixés (au moins 1 RV par mois...)

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

Cotation : existence, type et nombre de lieux d'activités permettant de « couvrir » le territoire concerné avec des antennes, permanences, actions ponctuelles délocalisées, par exemple

4- Présence éclatée du Centre sur son territoire, statut et fonction des différents lieux d'intervention formalisés

3- Présence de plusieurs sites et de permanences sur le territoire pour répondre aux demandes des bénéficiaires

2- Un seul site d'accueil et des permanences pour une organisation facilitant l'accès des bénéficiaires sur le territoire du Centre

1- Présence sur un seul site sans préoccupation de couverture territoriale

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
	<p><i>II-3-c : Le Centre est-il organisé (techniquement et stratégiquement) pour accueillir tout type de public ?</i></p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation : à partir de la diversité des publics accueillis (voir notamment données statistiques)</p> <p>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</p> <p>3- Diversité des publics accueillis et prise en compte de problématiques spécifiques mais en lien avec des obligations conventionnelles faites au Centre.</p> <p>2- Diversité des publics et prise en compte de problématiques spécifiques constatées mais sans action de la part du Centre</p> <p>1- Diversité des publics limitée à 2 catégories et problématiques</p>	
	<p><i>II-3-d : Le Centre dispose-t-il de locaux adaptés, de moyens techniques et d'un environnement approprié à son activité ?</i></p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation : en fonction des moyens dédiés à l'activité du Centre et de ses lieux d'intervention.</p> <p>Ex : conformité des locaux, baux, matériel adéquat, ressources documentaires, confidentialité des échanges...</p> <p>4- Tous les sites d'intervention du Centre sont en conformité par rapport aux normes d'accueil du public et aux exigences des marchés</p> <p>3- Tous les locaux du Centre sont en conformité par rapport aux normes d'accueil du public et aux exigences des marchés</p> <p>2- Majorité des locaux et moyens techniques dédiés correspondent aux critères exigés par l'activité et/ou les marchés publics</p> <p>1- Locaux et matériels ponctuellement mis à disposition du public</p>	



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>Le Centre diversifie son offre de service en tenant compte de l'évolution du contexte socio-économique, des besoins du marché, des publics, des partenariats existants. Le Centre mène une réflexion préalable à toute action de diversification.</p>	<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> Existe-t-il une veille organisée sur les évolutions économiques et sociales du territoire ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Il ne s'agit pas d'une fonction exercée par une personne mais de l'organisation mise en oeuvre par le Centre pour donner accès aux informations à l'ensemble des personnes sur tous les lieux d'intervention.</p> <p>4- id 3+ Actualisation des ressources dématérialisées et évaluation de son impact éventuel sur les prestations 3- Une veille est organisée, structurée et accessible à tous les bénéficiaires avec des ressources et des outils dématérialisés 2- Une veille est mise en oeuvre mais n'est pas formalisée et n'est pas structurée 1- Pas d'organisation de la veille</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.1.b :</b> Le Centre est-il membre d'instances de diagnostic, prospective, de développement socio-économique ou participe-t-il à la mise en oeuvre d'actions ou de dispositifs locaux relevant du développement socio-économique sur son territoire ? <b>Incontournable</b></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 ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation pour les participations : Les éléments de cotation doivent principalement prendre en compte les participations réalisées au titre du Centre par rapport aux autres participations qui peuvent être réalisées par le participant au titre de sa propre organisation, par exemple Cotation pour les actions en fonction de l'implication et de l'apport du Centre par exemple, les plateformes partenariales, les dispositifs pour les publics en difficultés, l'insertion professionnelle...</p> <p>4- Participations à des instances de pilotage ou production de travaux conduits par le Centre ou en partenariat-animation de groupes de travail par le Centre 3- Participations ou actions régulières, adhésions... formalisées par le Centre 2- Participations ou actions ponctuelles sans formalisation 1- Absence de participation à des instances ou à la mise en oeuvre d'actions</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Les éléments de cotation doivent prendre en compte, depuis 24 mois, les contenus, les outils, les méthodes, les accompagnements, le suivi, la durée, les emplois du temps, les rythmes, par exemple.</p> <p>4- id 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**

**III.3 L'information sur le catalogue des produits :**

Le Centre formalise ses différents produits (objectifs, méthodes, outils) et organise la capitalisation de ces données.

**III.2.b :** Le Centre peut-il citer 3 actions ou types de prestations différentes réalisées, hors bilan de compétences et accompagnement VAE, qu'il a réalisées, adaptées ou conçues ?

**Incontournable**

**III.3.a :** Le Centre dispose-t-il de fiches produit décrivant ses prestations / actions ?

**Incontournable**

**III.3.b :** Les actions du Centre sont-elles présentées dans ses instances statutaires ?

**Incontournable**

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

La cotation prend en compte les différents pôles d'activité du Centre notamment ceux renseignés dans la présentation de la structure.

- 4- Le Centre a réalisé, conçu ou adapté 3 actions ou types de prestations
- 3- Le Centre peut faire état de 2 actions ou types de prestations actuellement mises en oeuvre
- 2- Le Centre peut faire état de 2 actions ou types de prestations mises en oeuvre au cours des 2 dernières années
- 1- Le Centre peut faire état d'une seule action ou prestation

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

Les éléments de cotation doivent prendre en compte les conditions de déroulement des prestations et les modalités d'accueil, les CGU, les CGV, les accès TH, l'identification des référents pédagogiques et administratifs, entre autres.

- 4- Présentation des fiches produits formalisées et actualisées de chaque prestation / action
- 3- Présentation de prestations diverses avec des éléments complets et actualisés
- 2- Présentation de prestations diverses mais les éléments sont incomplets ou non actualisés
- 1- Présentation sommaire de prestations (par exemple au travers de plaquettes)

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

- 4- Organisation de débats à l'aide d'outils de communication décrivant les actions
- 3- PV et/ou CR d'instances démontrant la présentation détaillée des prestations et de débats en rapport
- 2- CR et/ou PV d'instances statutaires ou groupes de travail d'administrateur succincts et formalisés
- 1 - Témoignage de membres faisant état de débats non retranscrits et non formalisés

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions :**  
Le Centre développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de diversification.

**III.3.c :** Le Centre est-il amené à transmettre à d'autres partenaires, centres..., ses prestations, ses produits et ses méthodologies ?

**Incontournable**

**III.4.a :** Le Centre organise-t-il des temps de travail et d'échange spécifique de l'équipe aux nouvelles prestations ?

**Incontournable**

**III.4.b :** En fonction des nouveaux produits, avez-vous mis en place des actions de formation pour le personnel existant ?

**Incontournable**

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

- 4- Le Centre a une expertise reconnue (articles, colloques...) et professionnalise d'autres partenaires
- 3- Le Centre sur la base de ses mises en œuvre communique et forme d'autres professionnels ou encore associe plusieurs partenaires
- 2- Présentation des prestations dans un cadre externe Comités de Pilotage...
- 1- Communication externe sommaire auprès de professionnels ou instances

**Bilans de compétences**

A mettre en lien avec les compétences requises pour la diversification des Bilans de compétences.

- 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

**VAE**

A mettre en lien avec les compétences requises pour la diversification de l'accompagnement VAE.

- 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

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

A mettre en lien avec les CV des conseillers, l'analyse des besoins en compétences, le Plan de Développement des Compétences et les prestations réalisées par le centre.

- 4- PDC détaillé en rapport avec la diversification autour des nouveaux produits
- 3- Actions ponctuelles en lien avec la diversification de l'activité
- 2- Inscription dans des actions limitées avec un lien indirect avec la diversification
- 1- Absence de formation

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

**III.4.c :** Les profils et les compétences de postes internes ou externes (critères de recrutement, fiche de poste, lettre de mission, référentiel de compétences) évoluent-ils en fonction de l'évolution des prestations ?

**Incontournable**

**Bilans de compétences**

A mettre en lien avec la stratégie de diversification mise en oeuvre par le Centre pour adapter les compétences des intervenants aux évolutions des bilans de compétences.

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

3- Eléments formalisés démontrant la variété et l'évolution des profils et/ou des compétences en réponse à la diversification

2- Variété des profils et/ou des compétences (même partielle) constatée mais peu ou pas d'éléments formalisés ou recours à des ressources externes nouvelles

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

**VAE**

A mettre en lien avec la stratégie de diversification mise en oeuvre par le Centre pour adapter les compétences des intervenants aux évolutions des accompagnements VAE.

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

3- Eléments formalisés démontrant la variété et l'évolution des profils et/ou des compétences en réponse à la diversification

2- Variété des profils et/ou des compétences (même partielle) constatée mais peu ou pas d'éléments formalisés ou recours à des ressources externes nouvelles

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

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p><b>IV – Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines</b></p> <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 ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilan de compétences</b></p> <p>Le Centre a formalisé le processus de réalisation des Bilans de Compétences en précisant les phases, les objectifs, l'analyse de situation partagée, la co-construction, 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 3- Opérationnalité des documents principalement en interne et utilisation non systématique 2- Existence de certains de ces documents et utilisation non systématique 1- Pas de formalisation écrite</p> <p><b>VAE</b></p> <p>Le Centre a formalisé le processus de réalisation de l'accompagnement VAE en précisant les phases, les objectifs, leur durée, les outils, les modalités individuelles/collectives, synchrone/asynchrone, les ateliers 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 3- Opérationnalité des documents principalement en interne et utilisation non systématique 2- Existence de certains de ces documents, utilisation non systématique et non adaptation des modalités d'accompagnement 1- Pas de formalisation écrite</p>

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**IV-1-b** : Le Centre vérifie-t-il la conformité pédagogique des prestations réalisées à l'interne, co-traitées et sous-traitées ?

**Incontournable**

**Bilan de compétences**

*Cotation en fonction des procédures de contrôle pédagogique des bilans de compétences mises en oeuvre et formalisées par le Centre et du respect de la conformité du référentiel OBCAQT.*

*L'auditeur vérifiera le type d'outils mis en oeuvre et comment les contrôles pédagogiques sont organisés par le Centre (grille de relecture, check-list, audit interne, charte, réunion qualité, échange de pratique...).*

4- Vérification effective avec des procédures de suivi et des contrôles pédagogiques formalisés et réguliers sur la base d'un échantillon

3- Caractère opérationnel des vérifications pédagogiques avec des procédures formalisées et organisées

2- Existence partielle de vérification des procédures pédagogiques formalisées mais pas systématiques

1- Procédure de vérification pédagogique des prestations non formalisée

**VAE**

*Cotation en fonction des procédures de contrôle pédagogique des accompagnements VAE mises en oeuvre et formalisées par le Centre et du respect de la conformité du référentiel OBCAQT.*

*L'auditeur vérifiera le type d'outils mis en oeuvre et comment les contrôles pédagogiques sont organisés par le Centre (grille de relecture, check-list, audit interne, charte, réunion qualité, échange de pratique...).*

4- Vérification effective avec des procédures de suivi et des contrôles pédagogiques formalisés et réguliers sur la base d'un échantillon

3- Caractère opérationnel des vérifications pédagogiques avec des procédures formalisées et organisées

2- Existence partielle de vérification des procédures pédagogiques formalisées mais pas systématiques

1- Procédure de vérification pédagogique des prestations non formalisée

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**IV-1-c :** Le Centre a-t-il mis en œuvre une démarche de mesure de la satisfaction des clients et prend-il en compte l'avis et les appréciations des financeurs, bénéficiaires, prescripteurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées ?

**Incontournable**

**Bilan de compétences**  
Cotation à partir de l'analyse qualitative et quantitative des avis et appréciations recueillis pour le Bilan de Compétences à l'issue du bilan et à 6 mois. Les exemples peuvent être, les questionnaires entreprises, les temps identifiés dans des Copil, les espaces de libre expression dans les enquêtes, les CR d'équipe pédagogique des prescripteurs...

- 4-Traitement régulier des données et exploitation pour définir des axes de progrès et/ou le renforcement d'axes stratégiques
- 3- id 2+ pour l'ensemble des parties prenantes
- 2- Traitement formalisé des données recueillies et exploitation des avis et appréciations pour certaines parties prenantes
- 1- Existence et mise en oeuvre d'un système de collecte des données

**VAE**  
Cotation à partir de l'analyse qualitative et quantitative des avis et appréciations recueillis pour l'Accompagnement VAE

- 4-Traitement régulier des données et exploitation pour définir des axes de progrès et/ou le renforcement d'axes stratégiques
- 3- id 2+ pour l'ensemble des parties prenantes
- 2- Traitement formalisé des données recueillies et exploitation des avis et appréciations pour certaines parties prenantes
- 1- Existence et mise en oeuvre d'un système de collecte des données

**IV-1-d :** Le Centre a-t-il mis en œuvre des modalités de traitement des aléas, des difficultés, des réclamations des parties prenantes ?

**Incontournable**

**Bilan de compétences**  
Cotation en fonction de la description des outils, de l'organisation du Centre et des modalités mises en œuvre pour les Bilans de Compétences

- 4- id 3 + Des mesures correctives sont mises en oeuvre et évaluées régulièrement
- 3- id 2 + Une évaluation annuelle est réalisée et partagée en interne
- 2- Des modalités de traitement sont formalisées et mises en oeuvre
- 1- Des modalités de traitement sont mises en oeuvre mais ne sont pas formalisées

**VAE**  
Cotation en fonction de la description des outils, de l'organisation du Centre et des modalités mises en œuvre pour les Accompagnements VAE

- 4- id 3 + Des mesures correctives sont mises en oeuvre et évaluées régulièrement
- 3- id 2 + Une évaluation annuelle est réalisée et partagée en interne
- 2- Des modalités de traitement sont formalisées et mises en oeuvre
- 1- Des modalités de traitement sont mises en oeuvre mais ne sont pas formalisées

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**IV.2. La fonction de Direction**  
 La direction assure l'interface entre les instances de pilotage stratégique (Conseil d'Administration, Comité d'Orientation), les ressources humaines internes et externes pour un management par les compétences opérationnelles dans le cadre d'une performance collective.

**IV-2-a :** La direction informe-t-elle et partage-t-elle avec l'équipe les axes stratégiques qui sont définis par l'instance de pilotage politique de la structure ?

**Incontournable**

**IV-2-b :** La direction informe-t-elle l'instance de pilotage politique de la mise en œuvre des axes stratégiques définis ?

**Incontournable**

**IV-2-c :** La direction détermine-t-elle des objectifs annuels quantitatifs et/ou qualitatifs ainsi que collectifs et/ou individuels pour l'ensemble du personnel ?

**Incontournable**

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

- 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

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

- 4- Transmission systématique et régulière de l'information aux instances de pilotage politique de la structure et qui détermine l'évolution des axes stratégiques
- 3- Formalisation et présentation des éléments clés de l'activité du centre par la direction lors des réunions des instances (Bureau, Conseil d'Administration ou Comité d'Orientation)
- 2- Participation consultative de la direction aux instances de pilotage
- 1- Aucune transmission d'informations

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

- 4- Mise en place d'actions collectives et/ou individuelles pour l'atteinte des objectifs de la structure
- 3- Existence d'entretiens annuels et/ou d'outils définissant les objectifs collectifs et/ou individuels
- 2- Existence de tableaux de bord définissant les objectifs du Centre
- 1- Aucune existence de tableaux de bords sur les objectifs collectifs et individuels



**CHAMPS**

**CRITERES**

**IV.3. Compétences et pluridisciplinarité :**  
 Le Centre organise la mobilisation et la coordination de ses équipes. Les intervenants du Centre possèdent les compétences requises pour réaliser les prestations. La pluridisciplinarité des équipes s'articule autour de ressources internes et/ou de ressources externes définies par le Centre. Le Centre assure la professionnalisation continue de l'ensemble de son équipe et l'actualisation de leurs compétences. Le Centre a mis en oeuvre une politique RH.

**INDICATEURS**

**IV-3-a :** Le Centre mobilise-t-il et coordonne-t-il les différents intervenants internes et/ou externes dont il a besoin ?

**Incontournable**

**IV-3-b :** Le Centre dispose d'intervenants pluridisciplinaires internes et/ou externes qui possèdent les compétences requises pour réaliser l'ensemble de ses prestations ?

**Incontournable**

**OBSERVATIONS**

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

Le Centre démontre qu'une coordination des intervenants internes et/ou externes est organisée et mise en oeuvre en tenant compte des prestations réalisées, de l'antériorité au Centre, des outils utilisés, des référents, des responsables administratifs, pédagogiques, commerciaux...

- 4- Le Centre coordonne les fonctions des intervenants internes et/ou externes en tenant compte des nécessités de chaque prestation
- 3- Le Centre coordonne et structure ses équipes d'intervenants et formalise un organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention
- 2- La coordination des intervenants est réalisée en interne mais n'est pas formalisée
- 1- Pas de mobilisation ou de coordination des intervenants

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

En tenant compte des CV des intervenants, des modalités de recrutement, du Plan de développement des compétences, de la capacité de mobilisation de personnes.

- 4- Politique volontariste pour avoir et développer des complémentarités dans les compétences des intervenants pour l'ensemble des prestations
- 3- Existence systématique de pluri compétences
- 2- Peu ou insuffisance de pluri compétences
- 1- Pas de pluridisciplinarité et de pluri compétence

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

	<p><b>IV-3-c :</b> Un Plan de Développement des Compétences annuel ou pluriannuel, impliquant l'ensemble des intervenants internes et/ou externes est-il mis en oeuvre ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Le Centre démontre que les compétences des intervenants pour réaliser les différentes prestations, sont régulièrement actualisées.</p> <p>En tenant compte du nombre de jours de formation, par catégorie de personnel :</p> <p>4- id3 + PDC mis en oeuvre en fonction des axes stratégiques du Centre</p> <p>3- id2 + Existence d'entretiens professionnels pour tous les intervenants</p> <p>2- Un PDC est formalisé et mis en oeuvre en fonction des prestations</p> <p>1- Formations mises en œuvre sans PDC formalisé</p>
<p><b>IV.4. Les procédures de mise en oeuvre des prestations :</b></p> <p>Tous les membres de l'équipe interne et/ou externe prennent en compte les procédures spécifiques liées aux cahiers des charges, agréments, habilitations...</p>	<p><b>IV-3-d :</b> Le Centre a mis en oeuvre une politique RH avec une politique managériale organisée ?</p> <p><b>Incontournable</b></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 ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Le Centre démontre qu'une politique RH est définie et mise en oeuvre. Elle est organisée en fonction des différents pôles d'activité du Centre et s'appuie sur une directrice adjointe, des référents, des responsables, par exemple.</p> <p>4- id 3 + Politique RH mise en oeuvre pour une fidélisation du personnel en cohérence avec les orientations du Centre</p> <p>3- id 2 + Existence d'une organisation, de méthodes, d'outils favorisant la transmission des compétences en interne</p> <p>2- La gestion des RH est formalisée avec des fiches de poste et une organisation en fonction des pôles d'activités</p> <p>1- Pas de politique de gestion des RH formalisée seulement en réponse à des demandes</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation selon : L'organisation mise en place par le Centre pour une information et une actualisation régulière des procédures accessibles à tous les membres de l'équipe.</p> <p>4- id 3 + Pour toutes les prestations réalisées, sous-traités et co-traités</p> <p>3- Procédures systématiques et mises à jour pour certaines prestations accessibles aux intervenants internes et externes</p> <p>2- Accès aux procédures existantes pour le personnel en interne</p> <p>1- Existence partielle d'informations sur les procédures du Centre</p>

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**IV.5. La finalité des produits :**  
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.

**IV-4-b :** Chaque membre de l'équipe applique-t-il les procédures adaptées aux activités qu'il met en œuvre ?

**Incontournable**

**IV-5-a :** Existe-il des méthodes favorisant l'appropriation, l'engagement et la participation active du bénéficiaire dans les bilans de compétences, les accompagnements VAE, les prestations et les services proposés par le Centre ?

**Incontournable**

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

Cotation selon : L'organisation mise en place par le Centre pour une vérification de l'application régulière des procédures de chaque prestation réalisée par les intervenants internes et/ou externes

- 4- id 3 + Pour toutes les prestations réalisées, sous-traitées et co-traitées
- 3- Application des procédures de manière systématique par les intervenants internes et externes pour certaines prestations avec un suivi régulier
- 2- Application des procédures existantes pour le personnel en interne
- 1- Application partielle de procédures

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

A mettre en lien notamment avec les outils, méthodes, approches permettant une véritable co-construction, une aide à la décision et à la conduite de parcours des bénéficiaires...

- 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

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**IV-5-b :** Les productions écrites permettent-elles, de par leur forme et leur contenu, un usage social des résultats des prestations ?

**Incontournable**

**Bilans de compétences**

Cotation à partir de l'échantillonnage des documents de synthèse et des éléments annexes mis à disposition du bénéficiaire sur des supports papier et/ou dématérialisés

4- id 3 + Mise à disposition du bénéficiaire de supports de type e-portefolio, carte mentale des compétences, cartographie... favorisant la valorisation des expériences personnelles et professionnelles

3- id 2 + Une production écrite dématérialisée du document de synthèse est proposée et/ou mise à disposition du bénéficiaire

2- id 1 + Existence d'une production écrite destinée au bénéficiaire pouvant faire l'objet d'une restitution orale, écrite ou en ligne à un tiers identifié ou potentiel

1- Respect de la réglementation sur le document de synthèse du bilan de compétences

**VAE**

Cotation à partir de contrats d'engagement formalisant le cadre de travail, de comptes rendus d'entretiens avec l'accompagnateur, livrets 2 complétés...

4- id 3 + Mise à disposition du bénéficiaire de supports de type e-portefolio, carte mentale des compétences, cartographie... favorisant la valorisation des expériences personnelles et professionnelles

3- Existence d'une production écrite destinée au bénéficiaire et pouvant faire l'objet d'une restitution orale et ou écrite à un jury sous forme papier et/ou dématérialisée

2- Production écrite permettant une restitution partielle à un jury

1- Production écrite ne permettant pas une restitution à un jury

**IV-5-c :** Le Centre utilise-t-il, pour ses différentes prestations, des méthodes et outils adaptés, fiables et actualisés ?

**Incontournable**

**Bilans de compétences**

Les intervenants habilités maîtrisent les outils et les méthodes référencées. Pour répondre aux nouvelles formes d'accompagnement, l'auditeur apportera une attention particulière aux outils dématérialisés et multimodaux, e-plateforme mis en oeuvre par les professionnels du Centre.

4- id 3 + Dématérialisés

3- Méthodes et outils adaptés aux publics, fiables et diversifiés

2- Méthodes et outils adaptés aux publics et fiables

1- Méthodes et/ou outils présentant des critères de fidélité et de validité

**VAE**

Les accompagnateurs maîtrisent les référentiels et procédures des certifications concernées. Pour répondre aux nouvelles formes d'accompagnement, l'auditeur apportera une attention particulière aux outils dématérialisés et multimodaux, e-plateforme mis en oeuvre par les professionnels du Centre.

4- id 3 + Dématérialisées

3- Méthodes et techniques diversifiées et adaptées à la démarche d'accompagnement VAE

2- Méthodes et techniques adaptées à la démarche d'accompagnement VAE

1- Présence d'une méthode et/ou technique adaptée à la démarche d'accompagnement

VAE

**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- **id 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 non systématique de documents 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>La recherche et le développement expérimental (R&amp;D) englobent les activités créatives et systématiques entreprises en vue d'accroître la somme des connaissances et de concevoir de nouvelles applications à partir des connaissances disponibles. Elle englobe la recherche fondamentale, la recherche appliquée et le développement expérimental. <b>Pour être considérée comme relevant de la R&amp;D, une activité doit remplir cinq critères de base.</b> Elle doit comporter un élément : <b>de nouveauté, de créativité, d'incertitude</b> et être : <b>systématique, transférable et/ou reproductible.</b> Même exécutées par différents acteurs, les activités de R&amp;D présentent <b>un ensemble de caractéristiques communes.</b> Que ses objectifs soient spécifiques ou généraux, la R&amp;D <b> vise toujours à obtenir des résultats nouveaux</b> à partir de concepts (et de leur interprétation) ou d'hypothèses présentant un caractère original. <b>On ignore pour une grande part à quoi elle aboutira</b> (ou tout au moins le temps et le volume de ressources nécessaires pour obtenir un résultat) ; <b>son exécution est planifiée et les modalités de son financement établies</b> (même quand les exécutants sont des individus) et ses résultats sont censés pouvoir être librement transférés ou négociés sur un marché. Définition INSEE <a href="https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1174">https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1174</a></p>	<p><b>V.1. Le programme annuel de projets d'étude :</b> 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 vie.</p>	<p><b>V.1.a :</b> Le Centre a-t-il formalisé un programme annuel ou pluriannuel de recherche &amp; développement ? <i>Préconisé</i></p> <p><b>V.1.b :</b> Le Centre a-t-il réalisé des actions dans le cadre de la recherche &amp; développement ? <i>Préconisé</i></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</p> <p>4- id 3 + 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 régionaux ou européens, participation à la mise en œuvre d'outils ou nouvelles démarches (avec des éditeurs par exemple...)</p> <p>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**

<p><b>V.2. L'investissement dans les projets de recherche</b> Le Centre s'investit dans des projets de recherche au niveau local, régional, national et/ou européen.</p>	<p><b>V.1.c :</b> Le pilotage de chaque recherche action est-il assuré ? <i>Préconisé</i></p> <p><b>V.2.a :</b> Le Centre investit-il des ressources en personnel dans la recherche &amp; développement ? <i>Préconisé</i></p> <p><b>V.2.b :</b> Le Centre investit des moyens financiers (comptables ou extracomptables) dans la recherche &amp; développement ? <i>Préconisé</i></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Conventions – Contrats de recherche – Cahiers des charges - Instances de suivi – Lettres de mission – P.V. d'instances</p> <p>4- Plusieurs actions conventionnées 3- Une action conventionnée 2- Une action réalisée ou en cours avec un référent désigné 1- Pas de pilotage formalisé</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 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...)</p> <p>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</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon l'existence d'attribution effective de financements à la recherche, l'identification et formalisation de cette attribution financière</p> <p>4- Discussion approbation du budget recherche et développement par le Conseil d'Administration ou le Comité d'Orientation 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</p>
--	--	---

**CHAMPS**

CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p><b>V.3. La collecte d'informations sur les travaux de recherche :</b> Le Centre est collecteur d'informations concernant les recherches et travaux susceptibles d'être pris en compte dans le cadre de ses pratiques.</p>	<p><b>V.3.a :</b> Le Centre reçoit-il et collecte-t-il des informations concernant la recherche et les innovations pédagogiques en lien avec ses activités ? <i>Préconisé</i></p> <p><b>V.3.b :</b> Le Centre s'appuie-t-il sur des travaux publiés pour alimenter ses projets de recherche &amp; développement ? <i>Préconisé</i></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 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 ...)</p> <p>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> <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> <p>4- Utilisation des informations et de partenariat dans la conduite ou réalisation de projets 3- Capitalisation diversifiée d'informations et de documents 2- Existence d'une référence pour une action réalisée 1- Aucune utilisation de documents ou d'informations pour construire les projets</p>



CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
	<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.4.a :</b> Existe-t-il une ressource documentaire structurée sur la veille des outils, méthodes, référentiels en recherche &amp; développement ? <i>Préconisé</i></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon : Le degré d'organisation des ressources auxquelles peuvent se référer les équipes, d'outils jusqu'au dossier regroupant des fiches descriptives, actions, référentiels, techniques et méthodologiques...</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 ressource documentaire</li> </ul>
		<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 ? <i>Préconisé</i></p> <p><b>V.4.c :</b> Le Centre organise-t-il des réunions ou des actions d'échanges de pratiques en recherche &amp; développement ? <i>Préconisé</i></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>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4- Formalisation opérationnelle des productions issues des échanges des pratiques</li> <li>3- Existence de temps formalisés d'échanges de pratiques à fréquence régulière</li> <li>2- Existence de temps formalisés d'échanges de pratiques</li> <li>1- Absence de réunion ou temps d'échange de pratiques</li> </ul>

<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.5.a :</b> Le Centre participe-t-il à des actions de recherche &amp; 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 : 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</p> <p>4- Essaimage et participation à des comités de pilotage sur des projets multi partenariaux 3- Mobilisation multi partenariale régulière sur une ou plusieurs actions de recherche 2- Existence de projets ou actions ponctuelles de recherche &amp; développement en partenariat 1- Absence de projet ou d'action de recherche &amp; développement en partenariat</p>
--	--	--

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

	<p><b>V.5.b :</b> Le Centre a-t-il un rôle moteur et reconnu en recherche &amp; développement auprès d'autres organismes pour des dispositifs et/ou des actions spécifiques ? <b>Préconisé</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation selon : L'existence d'actions développées auprès d'autres organismes et/ou dans le cadre de dispositifs partenariaux, attribuant au Centre, une fonction privilégiée et reconnue</p> <p>4- id 3 + Intervention ou réponse à des appels d'offres (formation de formateurs, interventions séminaires, publications...) 3- Participation régulière à des actions développées par des partenaires ou organismes 2- Sollicitation ponctuelle des compétences et ressources des équipes du Centre 1- Absence de rôle moteur du Centre</p>
--	--	---

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 ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>VI.1.b :</b> Le Centre dispose-t-il de supports d'information et de communication (supports écrits, fichiers informatiques, enregistrements audio, vidéos en ligne, site Internet...) permettant de couvrir ses champs de compétences (orientation, formation, validation) et tous les publics accueillis ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>VI.1.c :</b> Le Centre mène-il des actions de communication spécifiques auprès des partenaires et/ou des prescripteurs ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>4- id 3 + Des processus formalisés (existence de procédures, guide de réponse téléphonique, autres supports 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, vidéos, réseaux sociaux, site Internet, participation à des salons...</p> <p>L'auditeur veillera à l'application des chartes graphique et d'usage CIBC et OBCAQT et de la prise en compte des spécificités des publics accueillis dont les personnes en situation de handicap (PSH).</p> <p>4- id3 + Une identification précise du CIBC en tant que tel sur tous les supports</p> <p>3- id 2 + Une utilisation effective et une mise à jour régulière</p> <p>2- Il existe une diversité de supports accessibles, opérationnels et respectant les chartes</p> <p>1- Il existe plusieurs supports accessibles et opérationnels mais ne respectant pas les chartes</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 communication 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 plusieurs partenaires identifiés</p> <p>1- Il existe une action de communication auprès d'un partenaire</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS	
		<p><b>Vi.1.d</b> : Les informations sur les prestations proposées par le Centre sont-elles détaillées et exhaustives ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilans de compétences</b></p> <p>A mettre en lien avec les informations requises : Prérequis éventuels (rdv préalable...), Objectifs, Durée, Modalités, Délai d'accès, Tarifs, Contacts, Méthodes mobilisées, Modalités d'évaluation</p> <p>Cotation à partir de : Cadre légal et réglementaire, Objectifs, Financement</p> <p>4- Les informations sont exhaustives et actualisées pour tous les formats de BC et accessibles à tous les publics</p> <p>3- Les informations sont exhaustives pour tous les formats de BC mais partiellement accessibles aux publics</p> <p>2- Il manque 1 information pour au moins un format de BC</p> <p>1- Il manque au moins 2 informations pour tous les formats de BC</p>	<p><b>VAE</b></p> <p>A mettre en lien avec les informations requises : Prérequis, Objectifs, Durée, Modalités, Délai d'accès, Tarifs, Contacts, Méthodes mobilisées, Modalités d'évaluation</p> <p>Cotation à partir de : Contrainte, Modalités d'instruction, Recevabilité</p> <p>4- Les informations sont exhaustives et actualisées pour tous les formats d'Accompagnement VAE et accessibles à tous les publics</p> <p>3- Les informations sont exhaustives pour tous les formats d'Accompagnement VAE mais partiellement accessibles aux publics</p> <p>2- Il manque 1 information pour au moins un format d'Accompagnement VAE</p> <p>1- Il manque au moins 2 informations pour tous les formats d'Accompagnement VAE</p>
		<p><b>Vi.1.e</b> : Le Centre diffuse une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accompagnement des prestations réalisées ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Bilans de compétences</b></p> <p>A mettre en lien avec : Nombre de bénéficiaires en début et en fin d'accompagnement, Taux de réalisation des entretiens à 6 mois, Nature et nombre d'enquêtes terrain, Taux de satisfaction client</p> <p>4- id 3 + Les informations sont actualisées et accessibles à tous les publics</p> <p>3- Des informations chiffrées sont diffusées en interne et en externe</p> <p>2- Des informations chiffrées sont diffusées principalement en interne</p> <p>1- Des informations chiffrées ne sont pas diffusées</p>	<p><b>VAE</b></p> <p>A mettre en lien avec : Taux de réussite globale, Taux de réussite sur les diplômes les plus demandés, Taux de satisfaction client</p> <p>4- id 3 + Les informations sont actualisées et accessibles à tous les publics</p> <p>3- Des informations chiffrées sont diffusées en interne et en externe</p> <p>2- Des informations chiffrées sont diffusées principalement en interne</p> <p>1- Des informations chiffrées ne sont pas diffusées</p>

**CHAMPS**

CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p><b>VI.2. L'organsiation de la communication interne et externe</b></p> <p>Le Centre conçoit et met en œuvre une communication interne structurée dans le but d'organiser la circulation d'informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En interne (à destination de l'ensemble des acteurs du Centre),</li> <li>- En intra (réseau CIBC, Fédération Nationale...),</li> <li>- A l'externe.</li> </ul>	<p><b>VI.2.a :</b> Existe-t-il des modalités et une organisation formalisée de la communication interne ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation selon le degré d'organisation, de formalisation (nature des actions décrites, mode de circulation de l'information, budget spécifique...)</p> <p>4- Il existe un plan et des actions de communication structurés avec indication des objectifs, moyens, budget...</p> <p>3- Il existe des modalités de communication internes formalisées</p> <p>2- Il existe des actions et procédures de communication internes partiellement formalisées</p> <p>1- Il existe un projet de communication interne</p>
<p><b>VI.3 Les moyens humains et financiers du programme de communication :</b></p> <p>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 des modalités et une organisation formalisée de la communication intra (réseau CIBC) et externe ?</p> <p><b>Incontournable</b></p> <p><b>VI.3.a :</b> Existe-t-il une ligne budgétaire ou extrabudgétaire communication ?</p> <p><b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>Cotation selon le degré d'organisation, de formalisation (nature des actions décrites, mode de circulation de l'information, budget spécifique...)</p> <p>4- Il existe un plan et des actions de communication structurés avec indication des objectifs, moyens, budget...</p> <p>3- Il existe des modalités de communication externes formalisées</p> <p>2- Il existe des actions et procédures de communication externes partiellement formalisées</p> <p>1- Il existe un projet de communication externe</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b></p> <p>4- Il existe un budget analytique spécifique à la communication et mettant en évidence l'ensemble des charges correspondantes</p> <p>3- L'identification des dépenses de communication se résume à la ligne correspondante de la classe 6 du plan comptable</p> <p>2- L'ensemble des dépenses de communication est identifié</p> <p>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 et 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.	<b>VII.1. Les procédures administratives et financières :</b> Le Centre formalise des procédures de gestion administrative et financière pour ses activités y compris celles qui sont co-traitées et sous traitées.	<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>	<b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- id 3 + Avec une validation interne et externe de ces procédures 3- Il existe des fiches procédures actualisées faisant référence pour les professionnels du Centre, les financeurs (clients, prescripteurs...), les groupements... 2- Il existe des fiches procédures actualisées faisant référence pour les professionnels internes 1- 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
		<b>VII.1.b :</b> Le Centre formalise-t-il des procédures financières et comptables adaptées à chaque produit et client (délais de facturation, d'encaissement, vérification des pièces jointes...) ? <b>Incontournable</b>	<b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> L'existence de règles/consignes/ préconisations de fonctionnement 4- id 3 + Les procédures comptables écrites actualisées prennent 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- Toutes les fiches procédures financières et comptables faisant référence pour les professionnels internes sont actualisées 2- Il existe des fiches procédures financières et comptables faisant référence pour les professionnels internes et non actualisées 1- Il existe des fiches procédures financières et comptables mais de façon peu structurée et/ou non exhaustive
	<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.	<b>VII.2.a :</b> Existe-t-il une comptabilité permettant d'identifier des indicateurs de pilotage ? <b>Incontournable</b>	<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 produits en lien avec le pilotage stratégique du Centre 3- Il existe un système spécifique et opérationnel de comptabilité avec des indicateurs de pilotage appliqués à certains secteurs « sensibles » du fonctionnement du Centre 2- Il existe quelques indicateurs de pilotage spécifiques et partiels appliqués dans le cadre de certaines actions ou projets réalisés par le Centre 1- Le total des heures de production et le coût horaire moyen global du Centre sont les seules informations connues

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**VII.2.b :** Existe-t-il des indicateurs de productivité qui sont communiqués aux intervenants et aux administrateurs ?

**Incontournable**

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

- 4- id 3 + Les indicateurs sont connus par chaque intervenant et participant au pilotage de la propre activité de chacun d'eux
- 3- id 2 + Les indicateurs sont élaborés à partir des résultats financiers, statistiques N-1 et du budget prévisionnel N
- 2- Il existe des indications formalisées concernant les objectifs annuels à atteindre collectivement et individuellement qui sont communiquées aux intervenants et aux administrateurs
- 1- Il existe des indications formalisées concernant les objectifs annuels à atteindre collectivement et individuellement mais elles ne sont pas communiquées

**VII.2.c :** Existe-t-il des outils de gestion informatique ?

**Incontournable**

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

- 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 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) mais ne permettant pas de produire des états réguliers sur l'activité du Centre



**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.3.a :</b> Existe-t-il des calculs intermédiaires de gestion, à minima trimestriels en lien avec le budget prévisionnel et/ou l'activité N-1 qui sont partagés avec les intervenants et les administrateurs ? <b>Incontournable</b></p> <p><b>VII.3.b :</b> Le Centre utilise-t-il et fait-il évoluer ses indicateurs de pilotage en fonction de son activité ? <b>Incontournable</b></p>	<p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> A mettre en lien avec l'utilisation effective des données intermédiaires pour piloter l'activité et la structure</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>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) qui sont partagés avec les intervenants et les administrateurs</p> <p>1- 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) mais qui ne sont pas partagés</p> <p><b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> Cotation en fonction de la situation du Centre et des situations rencontrées (perte de chiffre d'affaire, nouveau marché, nouvelle implantation, augmentation de l'activité, nouveaux personnels...)</p> <p>4- id 3 + La formalisation des objectifs annuels s'accompagne de la définition et de la formulation des indicateurs qui permettront de mesurer le niveau de réalisation</p> <p>3- id 2 + Il y a une communication explicite et détaillée d'états de situation auprès des intervenants et des administrateurs 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 trois dernières années concernant l'évolution de l'activité du Centre dans son environnement</p> <p>1- Il n'existe pas d'indicateur de pilotage ou ceux-ci n'ont pas connu d'évolution au cours des 3 dernières années</p>

**CHAMPS**

**CRITERES**

**INDICATEURS**

**OBSERVATIONS**

**VII.4. Connaissance et suivi de la réglementation :**

Les instances statutaires et la direction veillent à l'application rigoureuse des règles juridiques, sociales et fiscales applicable à la structure et son fonctionnement.

**VII.4.a :** Les ressources et les moyens mis en œuvre permettent-ils une connaissance actualisée des obligations juridiques, sociales et fiscales applicables à leur structure ?

**Incontournable**

**VII.4.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?

**Incontournable**

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

Cet aspect peut faire l'objet d'un traitement interne ou s'appuyer sur l'intervention de structures et/ou de professionnels spécialistes externes.  
A mettre en lien avec la veille mise en place par le Centre

- 4- id 3 + une recherche active et systématique de données actualisées (mises à jour régulières)
- 3- Il existe une base d'information structurée sur les repères juridiques, sociaux et fiscaux correspondant aux caractéristiques de la structure
- 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)
- 1- Il n'existe pas de base de données d'information sur les aspects juridiques, sociaux et fiscaux.

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

Cet aspect peut faire l'objet d'un traitement interne ou s'appuyer sur l'intervention de structures et/ou de professionnels spécialistes externes.

- 4- id 3 + Actions de mises à jour régulières et information systématique et accessible aux équipes
- 3- id 2 + Il existe une démarche du centre visant à la mise en oeuvre de l'intégralité des réglementations (réalisations telles que : actions relatives au volet « hygiène, sécurité », Sauveteur Secouriste du Travail, Règlement Intérieur, registre de traitement, traitement des réclamations clients, réalisation d'audit externe social, fiscal...)
- 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, DPO... qui sont communiquées aux équipes
- 1- 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, DPO... mais sans information aux équipes

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<b>VIII-Faire vivre la labellisation</b> Le Centre est engagé dans une démarche qualité continue et évolutive. Le Centre développe sa responsabilité sociétale en interaction avec ses parties prenantes et démontre la prise en compte des enjeux sociaux, sociétaux, éthiques et environnementaux dans ses activités économiques.	<b>VIII.1. Les conditions de la veille qualité :</b> Les instances politiques et techniques du Centre doivent accompagner la démarche Qualité	<b>VIII-1-a :</b> Le Conseil d'Administration ou le Comité d'Orientation a-t-il formalisé son engagement et sa stratégie vis-à-vis de la démarche qualité ? <b>Incontournable</b>	<b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> 4- Le Conseil d'Administration ou le Comité d'Orientation a formalisé les différentes étapes de l'engagement du Centre pour faciliter l'atteinte des objectifs 3- Le Conseil d'Administration ou le Comité d'Orientation a participé à différentes étapes de la labellisation (auto-évaluation, information du personnel...) 2- Le Conseil d'Administration ou le Comité d'Orientation a donné son accord pour l'engagement du Centre dans la démarche de labellisation 1- Pas d'engagement du Conseil d'Administration ou du Comité d'Orientation dans la démarche de labellisation
	<b>VIII.2. L'organisation de la veille qualité :</b> Le Centre s'organise pour permettre la mise en œuvre des étapes d'autoévaluation annuelle.	<b>VIII-1-b :</b> Toute l'équipe est-elle impliquée dans les différents aspects de la démarche ? <b>Incontournable</b>	<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 ? <b>Incontournable</b>
			<b>Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre</b> L'auditeur doit vérifier à la fois, la formalisation de l'auto-évaluation et la mise en œuvre des actions correctives. 4- Formalisation d'un plan triennal de veille qualité avec les étapes régulières d'auto-évaluation ainsi que de suivi des actions correctives mises en œuvre 3- Id 2 + Le Centre a planifié et/ou réalisé une auto-évaluation des actions correctives mises en œuvre depuis le précédent audit 2- Le Centre prévoit la mise en œuvre des actions correctives identifiées lors de l'audit 1- Pas de processus d'auto-évaluation prévu après l'audit

**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-2-b :** Les parties prenantes (équipe, clients, sous-traitants, partenaires...) ont-elles été associées à cette auto-évaluation ?  
**Incontournable**

**VIII-3-a :** Le Centre a-t-il identifié une personne-ressource interne qualité et organisé la démarche qualité ?  
**Incontournable**

**VIII-3-b :** Le Centre a-t-il formalisé un système d'information dématérialisé, partagé et accessible à toute l'équipe pour sa démarche qualité ?  
**Incontournable**

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**  
Cotation : selon le degré et la forme d'implication  
4- id3 + Toutes les parties prenantes sont mobilisées dans l'autoévaluation  
3- L'implication de certaines parties prenantes est formalisée dans un plan triennal d'auto-évaluation en fonction des différents types d'audit (actualisation, suivi, décision...)  
2- La participation de l'équipe à l'auto-évaluation est formalisée et mise en oeuvre dans les actions correctives  
1- L'équipe a une connaissance verbale et collective de la mise en oeuvre de la veille qualité

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**  
Cotation selon le degré d'organisation et de formalisation de la mission confiée à la personne-ressource  
4- id 3 + Des actions spécifiques de formation, de professionnalisation, de participation à des groupes ou des communautés de pratique qualité...  
3- Mission attribuée à une personne-ressource identifiée dans un cadre permanent et contractualisé avec un pilotage formalisé de la démarche (comité de suivi, revue de direction, compte-rendu de réunion qualité, plan d'action, relevé de décision...)  
2- Mission attribuée à une personne-ressource identifiée dans un cadre régulier dans le temps et formalisé (lettre de mission, fiche de poste, temps alloué...)  
1- Mission assurée de façon très ponctuelle et non formalisée

**Indicateur global sur l'ensemble de l'activité du Centre**  
Cotation : Le "manuel qualité" était un document de recueil normatif précédemment utilisé. Il doit maintenant évoluer vers un outil opérationnel à usage interne et un outil de communication à destination des parties prenantes. Le Centre démontre qu'il a mis en oeuvre et formalisé un véritable système d'information actualisé pour sa démarche qualité regroupant les procédures, les documents, les informations... nécessaires dans sa démarche qualité.  
4- id 3 + Accessibilité spécifique aux parties prenantes (client, prescripteur, partenaire, entreprise, équipe pédagogique...)  
3- Formalisation et opérationnalité d'un système d'information dématérialisé, partagé, accessible à toute l'équipe  
2- Formalisation d'un système d'information partagé et accessible à certains intervenants  
1- Formalisation d'un ancien "manuel qualité" à usage interne

**CHAMPS****CRITERES****VIII.4 L'engagement éthique et responsable :**

Le Centre met en œuvre un ensemble d'actions et d'engagements volontaires et s'engage pour un développement durable de ses activités. Le développement de relations et conditions de travail responsables, la préservation de l'environnement, le respect des intérêts des clients ou le développement de l'éthique dans les relations avec les partenaires sont des illustrations de ces actions.

**INDICATEURS**

**VIII-4-a :** Le Centre a-t-il engagé une démarche éthique et/ou de Responsabilité Sociétale des Organisations ?

**Incontournable**

**VIII-4-b :** Existe-t-il une fonction d'éthique et/ou de RSO ?

**Incontournable**

**VIII-4-c :** Le Centre a-t-il mis en œuvre des actions concrètes en matière d'éthique et/ou de RSO ?

**Incontournable**

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

Cette démarche constitue un des leviers pour parvenir à une croissance inclusive et durable du Centre. Elle répond à une demande grandissante de la société ainsi que des citoyens aspirant à des modes de vie plus durables

Cotation : selon le degré d'implication de l'ensemble de l'équipe et de l'engagement dans la démarche

4- id 3 + Un rétroplanning est formalisé

3- Une démarche collective est engagée avec la gouvernance, la direction, les salariés et fait l'objet de relevés de décision

2- La gouvernance et la direction du Centre ont engagé une réflexion sur cette démarche

1- Le Centre n'a pas engagé de réflexion sur ses propres impacts économiques, sociaux et environnementaux

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

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

3- La fonction d'éthique et/ou de RSO est répartie entre les professionnels selon les types d'actions

2- L'attribution de cette fonction d'éthique et/ou de RSO est aléatoire

1- Il n'existe pas de fonction d'éthique et/ou de RSO identifiée

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

4- id 3 + Des réalisations effectives sont mises en œuvre

3- Le Centre a identifié et a formalisé un plan d'actions en matière d'éthique et/ou de RSO

2- Le Centre a identifié des actions à mettre en œuvre

1- Le Centre n'a pas identifié d'actions à mettre en œuvre



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

Cette instance assume-t-elle une fonction de pilotage politique ?

**Incontournable**

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

Analyse du caractère opérationnel et effectif du pilotage politique (relevé de décision, différenciation et articulation entre le Bureau et le Conseil d'Administration ou le Comité d'Orientation, état d'avancement régulier...)

4- id 3 + La politique du Centre est diffusée et relayée sur son territoire pour en informer les acteurs locaux

3- Les relevés de décision des réunions démontrent du caractère opérationnel des différentes instances sur les axes stratégiques et le pilotage politique du Centre

2- Certaines réunions traitent du pilotage politique du Centre (RH, partenariat, public cible, stratégie de communication...)

1- Les thématiques des ordres du jour des réunions ne prennent pas en compte le pilotage politique