

Guide d'audit interne 2026 – 2028

Référentiel Qualiopi OBCAQT

2026 – 2028

A usage d'autoévaluation et de guide de lecture

Version du 24/06/2025

Sommaire

Préambule	9
Présentation du document	9
Consignes de travail	10
Glossaire	11
I. Partenariat	13
I.1 Les ressources externes	13
* I.1.a – Existe-il des partenariats identifiés et formalisés avec des professionnels et/ou organismes externes développant des compétences complémentaires à l'organisme ?	13
I.1.b – BC – Ces partenariats sont-ils mobilisés dans le cadre de la réalisation des prestations ?	14
I.1.b – VAE – Ces partenariats sont-ils mobilisés dans le cadre de la réalisation des prestations ?	15
I.1.b – AF – Ces partenariats sont-ils mobilisés dans le cadre de la réalisation des prestations ?	16
I.1.c – BC – Au-delà des prestations, ces partenariats se traduisent-ils par des échanges de pratiques, des actions communes avec les partenaires favorisant la professionnalisation de l'équipe ?	17
I.1.c – VAE – Au-delà des prestations, ces partenariats se traduisent-ils par des échanges de pratiques, des actions communes avec les partenaires favorisant la professionnalisation de l'équipe ?	18
I.1.c – AF – Au-delà des prestations, ces partenariats se traduisent-ils par des échanges de pratiques, des actions communes avec les partenaires favorisant la professionnalisation de l'équipe ?	19
* I.1.d – L'organisme 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 ?	20
I.1.e – AF – L'organisme mobilise-t-il son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise ?	21
I.2 Les réseaux nationaux et régionaux	22
* I.2.a – L'organisme participe-t-il à un réseau national et/ou régional ?	22
* I.2.b – L'organisme réalise-t-il des actions communes avec d'autres organismes ?	23
II. Territorialité	24
II.1 L'implication dans le développement local	24

II.1.a – L'organisme est-il sollicité par des instances locales ou régionales pour participer à des échanges visant au développement de l'économie et de l'emploi local ?	24
II.2 L'intégration et l'utilisation des données socio-économiques locales	25
* II.2.a – BC – L'organisme utilise-t-il les données socio-économiques locales dans le cadre de son activité de bilans de compétences ?	25
II.3 L'égalité d'accès au service	26
* II.3.a – Les horaires et/ou l'organisation de l'organisme permettent-ils de prendre en compte les contraintes des différents types de publics ?	26
* II.3.b – L'organisme assure-t-il un maillage territorial d'intervention	27
II.3.c – L'organisme est-il organisé stratégiquement pour accueillir tout type de public ?	28
* II.3.d – L'organisme dispose-t-il de locaux adaptés, de moyens techniques et d'un environnement approprié à son activité ?	29
III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis	30
III.1 L'utilisation des données socio-économiques locales	30
* III.1.a – Existe-t-il une veille organisée sur les évolutions et les données socio-économiques du territoire ?	30
III.2 La conception, adaptation des produits	31
* III.2.a – L'organisme a-t-il fait varier ses prestations ou des propositions de prestation en réponse aux situations et profils des bénéficiaires ?	31
III.3 L'information sur le catalogue des produits	32
III.3.a – L'organisme dispose-t-il de supports et/ou de vecteurs décrivant ses prestations / actions à destination des publics bénéficiaires ?	32
* III.3.b – L'organisme informe-t-il et présente-t-il ses prestations et/ou leurs évolutions à ses instances de pilotage et/ou transmet-il à des partenaires ou organismes ses prestations, ses produits et ses méthodologies ?	33
III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions	34
* III.4.a – BC – L'organisme organise-t-il des temps de travail et d'échange spécifique de l'équipe aux évolutions des prestations et/ou aux nouvelles prestations ?	34
* III.4.a – VAE – L'organisme organise-t-il des temps de travail et d'échange spécifique de l'équipe aux évolutions des prestations et/ou aux nouvelles prestations ?	35
* III.4.a – AF – L'organisme organise-t-il des temps de travail et d'échange spécifique de l'équipe aux évolutions des prestations et/ou aux nouvelles prestations ?	36
* III.4.b – En fonction des nouveaux produits, avez-vous mis en place des actions de formation et/ou de professionnalisation pour le personnel interne et/ou externe ?	37
III.4.c – BC – Les compétences requises pour les postes internes et/ou externes des intervenants évoluent-ils en fonction de l'évolution des prestations ?	38
III.4.c – VAE – Les compétences requises pour les postes internes et/ou externes des intervenants évoluent-ils en fonction de l'évolution des prestations ?	39

III.4.c – AF – Les compétences requises pour les postes internes et/ou externes des intervenants évoluent-ils en fonction de l'évolution des prestations ?	40
IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines	41
IV.1 La maîtrise des prestations	41
* IV.1.a – L'organisme analyse-t-il le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné ?.....	41
* IV.1.b – BC – L'organisme a-t-il formalisé les processus de réalisation de ses prestations et les intervenants les utilisent-ils ?.....	42
* IV.1.b – VAE – L'organisme a-t-il formalisé les processus de réalisation de ses prestations et les intervenants les utilisent-ils ?.....	43
* IV.1.b – AF – L'organisme a-t-il formalisé les processus de réalisation de ses prestations et les intervenants les utilisent-ils ?.....	44
IV.1.c – L'information sur les procédures et leur actualisation sont-elles accessibles pour tous les membres de l'équipe ?	45
* IV.1.d – AF – L'organisme détermine-t-il les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation ?.....	46
* IV.1.e – BC – L'organisme vérifie-t-il la conformité pédagogique des prestations réalisées à l'interne, co-traitées et sous-traitées ?	47
* IV.1.e – VAE – L'organisme vérifie-t-il la conformité pédagogique des prestations réalisées à l'interne, co-traitées et sous-traitées ?.....	48
* IV.1.e – AF – L'organisme vérifie-t-il la conformité pédagogique des prestations réalisées à l'interne, co-traitées et sous-traitées ?.....	49
* IV.1.f – BC – L'organisme 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 bénéficiaires et des financeurs et des équipes pédagogiques et des entreprises concernées ?.....	50
* IV.1.f – VAE – L'organisme 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 bénéficiaires et des financeurs et des équipes pédagogiques et des entreprises concernées ?.....	51
* IV.1.f – AF – L'organisme 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 bénéficiaires et des financeurs et des équipes pédagogiques et des entreprises concernées ?.....	52
* IV.1.g – L'organisme a-t-il mis en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation ?	53
IV. 2 La fonction de direction	54
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 de l'organisme ?	54
IV.2.b – La direction informe-t-elle l'instance de pilotage de la mise en œuvre des axes stratégiques définis ?.....	55
* 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 ?56	
IV.2.d – L'organisme a-t-il mis en œuvre une politique managériale ?.....	57
IV. 3 Compétences et pluridisciplinarité.....	58
* IV.3.a – BC – L'organisme a-t-il mis en œuvre un contrat ou une convention de prestation avec ses intervenants internes et/ou externes ?	58
* IV.3.a – VAE – L'organisme a-t-il mis en œuvre un contrat ou une convention de prestation avec ses intervenants internes et/ou externes ?	59
* IV.3.a – AF – L'organisme a-t-il mis en œuvre un contrat ou une convention de prestation avec ses intervenants internes et/ou externes ?	60

IV.3.b – L'organisme coordonne les différents intervenants internes et/ou externes dont il a besoin ?	61
* IV.3.c – L'organisme dispose d'intervenants internes et/ou externes qui possèdent les compétences requises pour les prestations qu'ils réalisent ?	62
* IV.3.d – L'organisme démontre la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel, y compris les intervenants externes ?	63
IV. 4 Finalité des produits.....	64
* IV.4.a – BC – L'organisme a-t-il mis en œuvre une évaluation de l'atteinte des objectifs de la prestation par le bénéficiaire ?	64
* IV.4.a – VAE – L'organisme a-t-il mis en œuvre une évaluation de l'atteinte des objectifs de la prestation par le bénéficiaire ?	65
* IV.4.a – AF – L'organisme a-t-il mis en œuvre une évaluation de l'atteinte des objectifs de la prestation par le bénéficiaire ?	66
IV.4.b – Existe-il des ressources pédagogiques et des méthodes transmises aux bénéficiaires qui favorisent l'appropriation, l'engagement et la participation active pour l'ensemble des prestations proposées par l'organisme ?	67
* IV.4.c – BC – Les productions écrites permettent-elles, du fait de leur forme et leur contenu, un usage social des résultats des prestations ?	68
IV.4.d – L'organisme utilise-t-il, pour ses différentes prestations, des méthodes et outils adaptés, fiables et actualisés ?	69
* IV.4.e – VAE – L'organisme respecte-t-il les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose et s'assure-t-il de l'adéquation des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée ?	70
* IV.4.e – AF – L'organisme respecte-t-il les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose et s'assure-t-il de l'adéquation des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée ?	71
* IV.4.f – AF – Pour les formations en alternance, l'organisme, en lien avec l'entreprise anticipe-t-il avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure-t-il la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés dans l'organisme de formation et en entreprise ?	72
V. Innovation & Développement.....	73
V.1 L'organisme met en œuvre une stratégie validée, structurée et pilotée en matière d'innovation et de développement.....	73
* V.1.a – L'organisme est-il engagé dans une démarche d'innovation et de développement ?	73
* V.1.b – L'organisme a-t-il mis en œuvre des expérimentations concrètes ou des prestations innovantes ou des recherches appliquées... dans le cadre de son activité dans le domaine de l'innovation et du développement ?	74
V.1.c – Le pilotage de la ou des réalisations innovantes est-il formalisé et organisé ?	75
V.2 L'investissement, la collecte d'informations sur les travaux et la capitalisation sur les outils, études et actions dans l'innovation et développement	76
V.2.a – L'organisme investit-il des ressources en personnel et des moyens financiers (extracomptables) dans l'innovation et le développement ?	76
V.2.b – L'organisme reçoit-il et collecte-t-il des informations concernant la recherche et les innovations pédagogiques en lien avec ses activités et s'appuie-t-il sur des travaux publiés pour alimenter ses projets ?	77
* V.2.c – L'organisme capitalise-t-il ses expériences et actions innovantes qu'il a réalisées ou auxquelles il a participé et organise-t-il des réunions ou des actions d'échanges de pratiques en innovation et développement ?	78

V.3 Etudes et développement en partenariat.....	79
* V.3.a – L'organisme participe-t-il à des actions en matière d'innovation et développement en partenariat avec d'autres organismes internes et/ou externes à son réseau ?	79
V.3.b – L'organisme a-t-il un rôle reconnu en innovation et développement auprès d'autres organismes internes et/ou externes à son réseau et est-il moteur pour des dispositifs et/ou des actions spécifiques ?	80
VI. Communication.....	81
VI. 1 Information des publics et des partenaires	81
VI.1.a – Le personnel chargé de l'accueil peut-il délivrer une première information sur l'accès aux prestations de l'organisme ?	81
* VI.1.b – L'organisme dispose-t-il de vecteurs 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 ?	82
* VI.1.c – L'organisme mène-il des actions de communication spécifiques auprès des partenaires et/ou des prescripteurs ?	83
* VI.1.d – BC – Les informations sur les prestations proposées par l'organisme sont-elles accessibles, détaillées, exhaustives et actualisées ?	84
* VI.1.d – VAE – Les informations sur les prestations proposées par l'organisme sont-elles accessibles, détaillées, exhaustives et actualisées ?	85
* VI.1.d – AF – Les informations sur les prestations proposées par l'organisme sont-elles accessibles, détaillées, exhaustives et actualisées ?	86
* VI.1.e – BC – L'organisme diffuse une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accompagnement des prestations réalisées au regard des objectifs pédagogiques ?	87
* VI.1.e – VAE – L'organisme diffuse une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accompagnement des prestations réalisées au regard des objectifs pédagogiques ?	88
* VI.1.e – AF – L'organisme diffuse une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accompagnement des prestations réalisées au regard des objectifs pédagogiques ?	89
VI. 2 L'organisation de la communication interne et externe.....	90
VI.2.a – Existe-t-il des modalités et une organisation formalisée de la communication interne ?	90
VI.2.b – Existe-t-il des modalités et une organisation formalisée de la communication externe ?	91
VI. 3 Les moyens humains et financiers du programme de communication.....	92
* VI.3.a – Existe-t-il une ligne budgétaire ou extrabudgétaire communication ?	92
VI.3.b – Existe-t-il une fonction communication identifiée ?	93
VII. Gestion administrative et financière de l'activité	94
VII. 1 Les procédures administratives et financières.....	94
* VII.1.a – L'organisme formalise-t-il et actualise-t-il des procédures administratives, comptables et financières pour chaque prestation ?	94

VII. 2 Les moyens humains et matériels de la gestion	95
* VII.2.a – Existe-t-il une comptabilité permettant d'identifier des indicateurs de pilotage ?	95
VII.2.b – Existe-t-il des indicateurs de productivité qui sont communiqués en interne et à la gouvernance ?	96
VII.2.c – Les outils de gestion internes et/ou externes permettent-ils le suivi des activités de l'organisme ?	97
VII. 3 Les indicateurs de pilotage.....	98
* VII.3.a – 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 en interne et avec la gouvernance ?	98
* VII.3.b – L'organisme fait-il évoluer et utilise-t-il en interne ses indicateurs de pilotage en fonction de son activité et des situations rencontrées ?	99
VII. 4 Connaissance et suivi de la réglementation.....	100
* VII.4.a – L'organisme mobilise les ressources et les moyens pour réaliser une veille actualisée et une mise en conformité des obligations juridiques, sociales et fiscales applicables en lien avec son environnement ?	100
VIII. Démarche qualité et amélioration continue	101
VIII. 1 Les conditions de la veille qualité.....	101
* VIII.1.a – Les instances politiques et la Direction ont-elles formalisé leur engagement et leur stratégie vis-à-vis de la démarche qualité ?	101
VIII.1.b – Comment l'équipe (intervenants, référent qualité, fonction support...) est-elle impliquée dans les différents aspects de la démarche ?	102
VIII. 2 L'organisation de la veille qualité.....	103
* VIII.2.a – L'organisme a-t-il planifié et mis en œuvre un processus d'autoévaluation sur la base du référentiel et des résultats de l'audit précédent ?	103
VIII. 3 Les moyens de la veille qualité.....	104
* VIII.3.a – L'organisme a-t-il identifié une personne-ressource interne qualité et organisé la démarche qualité ?	104
* VIII.3.b – L'organisme a-t-il formalisé un système d'information dématérialisé, partagé et accessible à toute l'équipe pour sa démarche qualité ?	105
VIII. 4- L'engagement éthique et responsable.....	106
VIII.4.a – L'organisme a-t-il engagé une démarche éthique et/ou de Responsabilité Sociétale des Organisations ?	106
VIII.4.b – Existe-t-il une fonction d'éthique et/ou de RSO ?	107
* VIII.4.c – L'organisme a-t-il mis en œuvre des actions concrètes en matière d'éthique et/ou de RSO ?	108
Interinstitutionnalité	109
Conseil d'Administration – Comité d'Orientation.....	109
* A.1 – Le Conseil d'Administration ou le Comité d'Orientation du CIBC rassemble-t-il :	110
1 - des organisations syndicales de salariés et patronales interprofessionnelles représentatives nationalement.....	110

2 - des institutions publiques et/ou des partenaires et/ou des personnes qualifiées ?	110
* A.2 – Le Conseil d’Administration ou le Comité d’Orientation fonctionne-t-il et siège-t-il dans le respect des statuts ou de toute autre pièce officielle avec une participation des représentants élus ou désignés ?	111
* A.3 – Le Conseil d’Administration a-t-il un rôle de pilotage ?	112
Le Comité d’Orientation a-t-il un rôle de conseil sur les orientations stratégiques ?.....	112

Préambule

La certification Qualiopi, le label OBCAQT et la mention "CIBC Service Qualité Totale" sont portés juridiquement par la Fédération Nationale des CIBC qui est reconnue comme **Instance de Labellisation** par France compétences depuis 2019. C'est le **Comité National de Labellisation** (CNL) qui délivre la certification Qualiopi, le label OBCAQT et la mention "CIBC Service Qualité Totale". Il est indépendant, souverain et composé de représentants nationaux désignés par chaque organisation salariale et patronale interprofessionnelle représentative nationalement ainsi qu'un représentant de la DGEFP.

Le **Responsable National Qualité** est rattaché à la Fédération Nationale des CIBC et organise techniquement l'ensemble de la démarche de labellisation depuis l'audit réalisé par un auditeur habilité jusqu'au passage de l'organisme devant le CNL.

Ce guide d'audit interne fait partie des supports qualité qui doivent être mis à disposition de l'auditeur à minima 15 jours avant la date d'audit et qui sont détaillés dans le cahier des charges :

- Le guide d'audit interne
- La présentation de l'organisme
- Le plan d'audit
- Le tableau de cotation
- Le bilan pédagogique et financier - BPF
- Les documents préparatoires complémentaires.

Présentation du document

Ce guide d'audit interne est utilisé par l'organisme pour procéder à son autoévaluation préalable à chaque audit. Le candidat devra le déposer, au format PDF, dans l'espace dédié à la structure sur la plateforme web Cloud de la FNCIBC avec les documents préparatoires 15 jours au plus tard avant la date fixée de l'audit.

Ce document se présente en fonction du découpage du référentiel avec un préambule qui en explicite le sens :

- **8 champs comportant :**
 - o **27** critères
 - o **73** indicateurs qui se décomposent comme suit :
 - **56** indicateurs globaux
 - **13** indicateurs spécifiques au Bilan de compétences
 - **12** indicateurs spécifiques à l'Accompagnement VAE
 - **15** indicateurs spécifiques aux Actions de formation

Parmi ces **73** indicateurs :

- **65** indicateurs sont incontournables dont 30 critiques relevant d'une non-conformité pour une cotation inférieure à 3 (20 global, 8 BC, 7 Acc VAE et 8 AF)
- **8** indicateurs sont préconisés

⇒ **Les indicateurs précédés d'un astérisque sont obligatoirement vérifiés lors de l'audit de surveillance.**

- **1 champ relatif à la mention « CIBC Service Qualité Totale" comportant :**

o 1 critère

- 3 indicateurs incontournables spécifiques aux CIBC sur l'Interinstitutionnalité, le fonctionnement de la gouvernance et le pilotage

Pour chaque indicateur :

- Un **état des lieux synthétique** à compléter avant l'audit
- Une **liste des preuves** à détailler et qui seront mises à disposition de l'auditeur
- Une **cotation de 1 à 4** qui doit être évaluée par l'organisme
- Des **paragraphes spécifiques** pour chaque indicateur sous la forme d'un guide de lecture dont il faut tenir compte lors de la complétude du guide d'audit interne. Ils sont au nombre de 5 avec les particularités, les obligations spécifiques, les prestations réalisées en sous-traitance, les CIBC, les nouveaux entrants. S'il est inscrit NA alors le paragraphe ne concerne pas l'indicateur.

Consignes de travail

Ce document s'inscrit dans la démarche de veille qualité. L'organisme tient à disposition du Comité National de Labellisation, chaque année le guide d'audit interne et produit ce document en l'actualisant de façon systématique lors de chaque audit.

Période de référence :

L'organisme complète chaque année son guide d'audit interne. Le document initial peut être complété chaque année d'une couleur différente permettant ainsi de faire état des évolutions et modifications intervenues durant l'exercice et doit être tenu à la disposition du CNL.

Rédaction de l'état des lieux :

- L'organisme décrit de manière précise **et datée**, sa situation au regard de l'indicateur concerné.
- La rédaction doit être limitée dans la page de chaque indicateur.

Indicateurs :

Le référentiel OBCAQT comporte 4 types d'indicateurs :

- L'indicateur **global** concerne l'ensemble des activités réalisées par l'organisme : Bilan de Compétences et/ou Accompagnement VAE et/ou Action de formation
- L'indicateur **Bilan de Compétences** doit être apprécié et évalué au regard des activités réalisées par l'organisme dans cette activité
- L'indicateur **VAE** doit être apprécié et évalué au regard des activités réalisées par l'organisme dans cette activité
- L'indicateur **Action de formation** doit être apprécié et évalué au regard des activités réalisées par l'organisme dans cette activité

⇒ **Les indicateurs critiques requièrent à minima une cotation de 3.**

Preuves :

- L'organisme tient à disposition sous format numérique, pour chaque champ, critère et indicateur, les preuves qui attestent de sa situation depuis le précédent audit.
- Ces preuves sont conservées par l'organisme et devront être présentées à la demande de l'auditeur, le jour de l'audit. Elles devront être également consultables sur site.
- L'auditeur peut demander, le jour de l'audit, toutes autres preuves qu'il évalue comme nécessaires à la cotation d'un indicateur.

Cotation :

- L'organisme se positionne pour chacun des indicateurs, sur une échelle de 1 à 4 sur la base du guide de cotation et des définitions correspondantes et surligne la cotation retenue.
- 30 indicateurs critiques parmi les 63 indicateurs incontournables peuvent entraîner une non-conformité mineure si la cotation est inférieure à 3. Une cotation à 1 entraîne une non-conformité majeure et 5 non-conformités mineures entraînent 1 non-conformité majeure.
- 27 critères requièrent une cotation moyenne de 2,5 pour 24 d'entre eux et une cotation moyenne de 2 pour 3 d'entre eux sur le champ "Innovation et Développement".
- Un tableau de cotation est communiqué afin de permettre à l'organisme de réaliser son auto-positionnement et de procéder, le cas échéant, à des actions correctives, dans le cadre de la démarche qualité. Dans tous les cas, les actions correctives mises en œuvre sont décrites pour chaque indicateur.
- Le « guide de cotation » détaille l'ensemble des modalités de cotation et la nature des différentes non-conformités.

Glossaire

Indicateur global sur l'ensemble des activités de l'organisme : L'indicateur concerné est vérifié sur toutes les activités de l'organisme qui font l'objet de l'audit à savoir Bilans de compétences et/ou Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience et/ou Actions de formation.

Particularités : Les informations permettent de préciser les attendus de l'indicateur et de détailler des exemples de preuve.

Obligations spécifiques : Les exigences requises doivent obligatoirement être mises en œuvre par l'organisme.

Prestations réalisées en sous-traitance : Les exigences concernent uniquement les prestations que l'organisme réalise pour le compte du donneur d'ordre.

CIBC : Les exigences concernent uniquement l'organisme qui est détenteur de la mention « CIBC Service Qualité Totale ».

Nouvel entrant : Les exigences concernent uniquement un organisme qui est dans sa première année d'activité en tant qu'organisme de formation et/ou qui débute une activité sur une nouvelle catégorie d'actions.

NA - Non applicable : Cela signifie qu'il n'y a pas de spécificité pour l'indicateur correspondant.

Ce que le bilan de compétences n'est pas :

- **Un Conseil en évolution professionnelle (CEP).** Le CEP est un service d'accompagnement gratuit et personnalisé proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa situation professionnelle. Il permet s'il y a lieu d'établir un projet en évolution professionnelle (reconversion, reprise ou création d'activité...). Il peut être effectué par des conseillers appartenant à différents organismes. Il peut être mobilisé tout au long de la vie professionnelle. Le bilan de compétences peut être déclenché à la suite d'une rencontre avec un conseiller CEP. Dans ce cas, le document de synthèse peut être communiqué à l'opérateur du Conseil en évolution professionnelle avec l'accord du titulaire du compte.
- **Une simple action de formation,** car aucun diplôme ou certification n'est délivré à l'issue d'un bilan. Cependant, celui-ci peut aboutir à des recommandations de formation professionnelle, à un projet de validation des acquis de l'expérience, en vue de l'obtention d'une certification.
- **Une validation des acquis de l'expérience (VAE).** Le bilan peut permettre à la personne concernée d'obtenir une analyse et une recommandation pour valoriser ses compétences professionnelles en fonction des référentiels existants et du projet professionnel visé.

Les actions réalisées dans le cadre d'un bilan de compétences ne peuvent en aucun cas être assimilées à :

- Une aide à la recherche d'emploi ;
- Une aide à la rédaction d'un CV et/ou une lettre de motivation ;
- Un reclassement externe/outplacement ;
- Une évaluation à un futur poste/assessment ;
- Un bilan de carrière ;
- Un bilan d'orientation professionnelle ;
- Un bilan professionnel.

Les actions réalisées dans le cadre d'un bilan de compétences ne sont en aucun cas :

- Du coaching professionnel, managérial, personnel ;
- Du développement personnel ;
- Un stage de bien-être ;
- Une préparation à la retraite.

Règles d'éligibilité au Compte personnel de formation du « Bilan de compétences » - Caisse des dépôts - version du 2 mars 2023

I. Partenariat

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.1 Les ressources externes

En articulation avec ses ressources propres, l'organisme 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.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* I.1.a – Existe-il des partenariats identifiés et formalisés avec des professionnels et/ou organismes externes développant des compétences complémentaires à l'organisme ?			
Définition des cotations		Indicateur global sur l'ensemble des activités de l'organisme 4 – Id 3 + Partenariats réguliers et diversifiés s'inscrivant dans la durée avec des partenaires 3 – Partenariats réguliers faisant l'objet de contractualisations, de conventions ou de collaborations régulières et documentées avec un partenaire clé 2 – Partenariats ponctuels, notamment sur des actions de co-traitance faisant à minima l'objet d'une contractualisation 1 – Pas de partenariat			
Particularités		La régularité et la diversité des partenariats et leur niveau de formalisation dans la durée sont vérifiés.			
Obligations spécifiques		La contractualisation des partenariats, sous quelque forme que ce soit, est requise pour cet indicateur.			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

I. Partenariat

I.1 Les ressources externes

En articulation avec ses ressources propres, l'organisme 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.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES		I.1.b – BC – Ces partenariats sont-ils mobilisés dans le cadre de la réalisation des prestations ?			
Définition des cotations		Ces partenariats, y compris avec d'autres organismes, réseaux, indépendants 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... 4 – Id 3 + Avec plusieurs partenaires de différents secteurs 3 – Partenariat formalisé et régulier faisant l'objet d'échanges avec au moins 1 partenaire 2 – Partenariat ponctuel mis en œuvre de manière formalisée 1 – Partenariat "ponctuel" mis en œuvre mais pas de formalisation			
Particularités		La mobilisation et l'organisation de ces partenariats, dans l'expertise complémentaire du partenaire sont vérifiées.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

I. Partenariat

I.1 Les ressources externes

En articulation avec ses ressources propres, l'organisme 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.

Indicateur incontournable VAE		I.1.b – VAE – Ces partenariats sont-ils mobilisés dans le cadre de la réalisation des prestations ?			
Définition des cotations		Ces partenariats, y compris avec d'autres organismes, réseaux, indépendants peuvent être mobilisés sur les dispositifs impliquant plusieurs partenaires, lors de stages d'immersion, de groupements, de réseaux de professionnels, de personnes ressources... 4 – Id 3 + Avec plusieurs partenaires de différents secteurs 3 – Partenariat formalisé et régulier faisant l'objet d'échanges avec au moins 1 partenaire 2 – Partenariat ponctuel mis en œuvre de manière formalisée 1 – Partenariat "ponctuel" mis en œuvre mais pas de formalisation			
Particularités		La mobilisation et l'organisation de ces partenariats, dans l'expertise complémentaire du partenaire sont vérifiées.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

I. Partenariat

I.1 Les ressources externes

En articulation avec ses ressources propres, l'organisme 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.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION		I.1.b – AF – Ces partenariats sont-ils mobilisés dans le cadre de la réalisation des prestations ?			
Définition des cotations		Ces partenariats, y compris avec d'autres organismes, réseaux, indépendants peuvent être mobilisés sur les dispositifs impliquant plusieurs partenaires, lors de stages d'immersion, de groupements, de réseaux de professionnels, de personnes ressources... 4 – Id 3 + Avec plusieurs partenaires de différents secteurs 3 – Partenariat formalisé et régulier faisant l'objet d'échanges avec au moins 1 partenaire 2 – Partenariat ponctuel mis en œuvre de manière formalisée 1 – Partenariat "ponctuel" mis en œuvre mais pas de formalisation			
Particularités		La mobilisation et l'organisation de ces partenariats, dans l'expertise complémentaire du partenaire sont vérifiées.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

I. Partenariat

I.1 Les ressources externes

En articulation avec ses ressources propres, l'organisme 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.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES CRITIQUE		I.1.c – BC – Au-delà des prestations, ces partenariats se traduisent-ils par des échanges de pratiques, des actions communes avec les partenaires favorisant la professionnalisation de l'équipe ?			
Définition des cotations		4 – Id 3 + Actions de professionnalisation communes (formation, participation à des conférences ou séminaires, webinaires...) 3 – Réunions faisant l'objet d'une formalisation et capitalisation 2 – Réunions ponctuelles 1 – Pas de réunion permettant l'échange de pratiques			
Particularités		La diversité de l'apport de ces partenariats ressources est vérifiée à partir des comptes rendus de réunion sur le bilan de compétences, du programme en lien avec les outils, des méthodologies d'accompagnement, des productions partenariales, des rapports concernant des actions partenariales ...			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

I. Partenariat

I.1 Les ressources externes

En articulation avec ses ressources propres, l'organisme 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.

Indicateur incontournable VAE CRITIQUE		I.1.c – VAE – Au-delà des prestations, ces partenariats se traduisent-ils par des échanges de pratiques, des actions communes avec les partenaires favorisant la professionnalisation de l'équipe ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Actions de professionnalisation communes (formation, participation à des conférences ou séminaires, webinaires...) 3 – Réunions faisant l'objet d'une formalisation et capitalisation 2 – Réunions ponctuelles 1 – Pas de réunion permettant l'échange de pratiques				
Particularités		La diversité de l'apport de ces partenariats ressources est vérifiée à partir des comptes rendus de réunions sur la VAE, du programme en lien avec les outils, des méthodologies d'accompagnement, des productions partenariales, des rapports concernant des actions partenariales...				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

I. Partenariat

I.1 Les ressources externes

En articulation avec ses ressources propres, l'organisme 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.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION CRITIQUE		I.1.c – AF – Au-delà des prestations, ces partenariats se traduisent-ils par des échanges de pratiques, des actions communes avec les partenaires favorisant la professionnalisation de l'équipe ?			
Définition des cotations		4 – Id 3 + Actions de professionnalisation communes (formation, participation à des conférences ou séminaires, webinaires...) 3 – Réunions faisant l'objet d'une formalisation et capitalisation 2 – Réunions ponctuelles 1 – Pas de réunion permettant l'échange de pratiques			
Particularités		La diversité de l'apport de ces partenariats ressources est vérifiée à partir des comptes rendus de réunions sur les actions de formation, du programme et/ou de l'attestation de formation en lien avec les outils, des méthodologies d'accompagnement, des productions partenariales, des rapports concernant des actions partenariales...			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

I. Partenariat

I.1 Les ressources externes

En articulation avec ses ressources propres, l'organisme 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.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* I.1.d – L'organisme 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 ?			
Définition des cotations		4 – Id 3 + Des démarches / actions spécifiques sont identifiables et mises en œuvre avec le réseau des partenaires du handicap 3 – Un réseau de partenaires et d'acteurs du champ du handicap est formalisé et accessible à tous les consultants de l'organisme 2 – Un réseau de partenaires et d'acteurs du champ du handicap est identifiable et mobilisable par l'organisme 1 – Pas de réseau formalisé			
Particularités		La variété et l'expertise des partenaires, le degré d'organisation et de formalisation du réseau et la fréquence des actions communes auprès des personnes en situation de handicap sont vérifiés. L'élaboration d'une charte handi-accueillant ou charte interne sur le handicap, la présence d'un référent handicap, une convention avec un partenaire du champ du handicap, pour exemples sont également pris en compte pour cet indicateur.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme démontre qu'il dispose d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap ou que son donneur d'ordre lui a communiqué la liste de ses partenaires mobilisables pour orienter les PSH et mettre en place des mesures spécifiques.	CIBC	NA	Nouvel entrant	Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap.
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

I. Partenariat

I.1 Les ressources externes

En articulation avec ses ressources propres, l'organisme 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.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION		I.1.e – AF – L'organisme mobilise-t-il son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise ?			
Définition des cotations		4 – Id 3 + Un référent entreprise et/ou PFEST est identifié par l'organisme 3 – Un réseau de partenaires socio-économiques est mis en œuvre et organisé en interne 2 – Un réseau de partenaires socio-économiques est mis en œuvre par l'organisme 1 – Un réseau de partenaires socio-économiques n'est pas mis en œuvre par l'organisme			
Particularités		L'existence d'un réseau de partenaires socio-économiques et sa mobilisation tout au long de l'action de formation sont vérifiées. Des exemples de preuve sont une convention de stage, un bilan de PMSMP, un COPIL avec le réseau de partenaires, un listing des entreprises accueillantes...			
Obligations spécifiques		L'indicateur s'applique uniquement à l'organisme qui dispense des prestations comprenant des périodes de formation en situation de travail. Les supports de contractualisation pour les périodes en entreprise sont requis.			
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme démontre qu'il prend en compte les missions confiées par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

I. Partenariat

I.2 Les réseaux nationaux et régionaux

L'organisme participe au développement en réseau d'une ressource nationale et/ou régionale (Fédération, Association régionale, Communauté, Groupement, Organisation...) au sein et/ou à l'extérieur de son réseau.

Indicateur incontournable GLOBAL		* I.2.a – L'organisme participe-t-il à un réseau national et/ou régional ?			
Définition des cotations		4 – Id 3 + Rôle moteur de l'organisme dans des réseaux diversifiés 3 – Participations communes régulières formelles et/ou opérationnelles 2 – Participations ponctuelles et/ou à l'initiative de tiers 1 – Pas de participation			
Particularités		Le degré d'implication est vérifié à partir des adhésions, des participations à des réunions d'échanges de pratiques, des groupes de travail, de la constitution de dossiers en vue d'une diffusion d'expériences... Les indices formels sont également vérifiés à partir de conventions de partenariat sur un dispositif, une action, un réseau avec statut juridique... ainsi que les indices opérationnels à partir des actions et des productions observables...			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

I. Partenariat

I.2 Les réseaux nationaux et régionaux

L'organisme participe au développement en réseau d'une ressource nationale et/ou régionale (Fédération, Association régionale, Communauté, Groupement, Organisation...) au sein et/ou à l'extérieur de son réseau.

Indicateur incontournable GLOBAL		* I.2.b – L'organisme réalise-t-il des actions communes avec d'autres organismes ?				
Définition des cotations		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, mandataires...) 1 – Pas d'action commune				
Particularités		Le degré d'organisation et la fréquence des actions communes sont vérifiés. Des exemples d'actions communes sont des prestations, des évènementiels, des webinaires, des co-animations, des réponses à des appels d'offres, des interventions...				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

II. Territorialité

De par son partenariat, l'organisme 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 le maillage du territoire ou y contribue pour proposer un service de proximité au plus près des bénéficiaires.

II.1 L'implication dans le développement local

L'organisme s'implique dans des actions de développement local en matière d'économie et d'emploi. Il contribue à l'observation des besoins des actifs et des entreprises en matière de compétences.

Indicateur incontournable GLOBAL		II.1.a – L'organisme est-il sollicité par des instances locales ou régionales pour participer à des échanges visant au développement de l'économie et de l'emploi local ?			
Définition des cotations		4 – Id 3 + Participation à des instances de pilotage par un représentant de l'organisme (intervenants, direction, gouvernance) 3 – Participation effective à des réunions et/ou actions réalisées dans le cadre de diagnostics locaux ou démarches connexes 2 – Invitations « formelles » à des réunions organisées dans le cadre de diagnostics locaux ou démarches connexes 1 – Pas de participation ou de sollicitation			
Particularités		La fréquence et la diversité de ces actions sont vérifiées. Des exemples de preuve sont un CR ou une synthèse d'animation de réunion ou de table ronde auprès d'un partenaire entreprise, d'un groupement d'entreprise, d'une collectivité locale ou instance économique du territoire...			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

II. Territorialité

II.2 L'intégration et l'utilisation des données socio-économiques locales

Pour la conception et la réalisation de ses actions, l'organisme prend en compte les caractéristiques sociales, économiques et culturelles du territoire d'intervention.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES CRITIQUE		* II.2.a – BC – L'organisme utilise-t-il les données socio-économiques locales dans le cadre de son activité de bilans de compétences ?			
Définition des cotations		4 – Formalisation de données socio-économiques précises en lien direct avec le projet de la personne dans les 3 synthèses échantillonnées 3 – Formalisation régulière dans 2 des 3 synthèses échantillonnées en lien direct avec le projet de la personne 2 – Formalisation partielle dans 1 des 3 synthèses échantillonnées en lien direct avec le projet de la personne 1 – Pas de prise en compte formalisée de l'environnement socio-économique dans les synthèses échantillonnées			
Particularités		L'utilisation et la formalisation des données socio-économiques locales, dans les synthèses échantillonnées, issues de sites Internet, de publications, de logiciels, d'applications... sont vérifiées.			
Obligations spécifiques		Les éléments quantitatifs et qualitatifs, les sources, les liens Internet et la notion de territoire doivent être identifiés dans les synthèses échantillonnées.			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

II. Territorialité

II.3 L'égalité d'accès aux services

L'organisme structure son activité afin de favoriser, pour ses bénéficiaires, une égalité d'accès à ses services et ses prestations sur l'ensemble du territoire concerné.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* II.3.a – Les horaires et/ou l'organisation de l'organisme permettent-ils de prendre en compte les contraintes des différents types de publics ?			
Définition des cotations		4 – Adaptations méthodologiques et organisationnelles à l'initiative de l'organisme et/ou en lien avec des besoins constatés 3 – Adaptations régulières de prestation sur tous les types d'activités sur des horaires élargis et/ou méthodologie distancielle 2 – Adaptations ponctuelles de prestation sur un seul type d'activité sur des horaires élargis et/ou méthodologie distancielle 1 – Pas d'adaptation en dehors des horaires de base, ni de méthodologie distancielle			
Particularités		La souplesse et l'amplitude d'ouverture de l'organisme sont vérifiées. Des exemples de preuve sont la possibilité de prendre en compte des demandes et/ou des réalisations de prestations en dehors des heures de bureau traditionnelles, les adaptations en distanciel...			
Obligations spécifiques		Des illustrations sont recherchées pour chacune des activités concernées.			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

II. Territorialité

II.3 L'égalité d'accès au service

L'organisme structure son activité afin de favoriser, pour ses bénéficiaires, une égalité d'accès à ses services et ses prestations sur l'ensemble du territoire concerné.

Indicateur incontournable GLOBAL		* II.3.b – L'organisme assure-t-il un maillage territorial d'intervention				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Présence d'actions ponctuelles délocalisées sur son territoire dans différents lieux d'intervention (intervention en entreprise, dans des locaux d'autres organismes...) 3 – Présence de plusieurs lieux d'accueil et/ou d'antennes et/ou de permanences sur le territoire avec une organisation formalisée pour répondre aux demandes des bénéficiaires 2 – Un seul lieu d'accueil et au moins une permanence pour une organisation facilitant l'accès des bénéficiaires sur le territoire de l'organisme 1 – Un seul lieu d'accueil et une permanence sans préoccupation de couverture territoriale				
Particularités		L'existence, le type et le nombre de lieux d'activités permettant de « couvrir » le territoire concerné avec des antennes, permanences, actions ponctuelles délocalisées... sont vérifiés.				
Obligations spécifiques		Cet indicateur s'applique uniquement aux organismes ayant plusieurs lieux d'intervention.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

II. Territorialité

II.3 L'égalité d'accès au service

L'organisme structure son activité afin de favoriser, pour ses bénéficiaires, une égalité d'accès à ses services et ses prestations sur l'ensemble du territoire concerné.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		II.3.c – L'organisme est-il organisé stratégiquement pour accueillir tout type de public ?			
Définition des cotations		4 – Diversité des publics accueillis avec prise en compte complémentaire de problèmes spécifiques (ex : handicap, seniors, qualification...), 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 à l'organisme 2 – Diversité des publics et prise en compte de problématiques spécifiques constatées mais sans action de la part de l'organisme 1 – Diversité des publics limitée à 2 catégories et problématiques			
Particularités		La diversité des publics accueillis notamment les catégories socio professionnelles, les statuts, le genre, l'âge, les qualifications, les personnes en situation de handicap, les salariés, indépendants, DE... est vérifiée.			
Obligations spécifiques		Les données statistiques de l'organisme issues de CR d'activité, du BPF, du bilan des actions de formation... sont consultées.			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

II. Territorialité

II.3 L'égalité d'accès au service

L'organisme structure son activité afin de favoriser, pour ses bénéficiaires, une égalité d'accès à ses services et ses prestations sur l'ensemble du territoire concerné.

Indicateur incontournable GLOBAL		* II.3.d – L'organisme dispose-t-il de locaux adaptés, de moyens techniques et d'un environnement approprié à son activité ?			
Définition des cotations		4 – Tous les sites d'intervention de l'organisme sont en conformité par rapport aux normes d'accueil du public 3 – Tous les locaux de l'organisme sont en conformité par rapport aux normes d'accueil du public 2 – La majorité des locaux et moyens techniques dédiés correspondent aux critères exigés par l'activité 1 – Locaux et matériels ponctuellement mis à disposition du public			
Particularités		Les moyens dédiés à l'activité de l'organisme, ses sites visités et ses lieux d'intervention sont vérifiés. Des exemples de preuve sont la conformité des locaux, les baux, le matériel adéquat, les ressources documentaires, la confidentialité des échanges, l'onglet 2 du document " Présentation de l'organisme " de l'organisme...			
Obligations spécifiques		– Pour les bilans de compétences : Des moyens dédiés sont mis à disposition et un environnement garantissant la discrétion et la confidentialité des échanges est prévu. – Pour les organismes multisites : La coordination et les modalités de fonctionnement entre la fonction centrale et les différents sites sont vérifiées.			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

L'organisme structure et adapte son offre de service en tenant compte de l'évolution du contexte socio-économique, des besoins du marché, des publics, des partenariats existants.
L'organisme mène une réflexion préalable et régulière à toute nouvelle action dans le cadre de ses activités.

III.1 L'utilisation des données socio-économiques locales

L'organisme prend en compte les évolutions économiques et sociales du territoire sur lequel il intervient.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* III.1.a – Existe-t-il une veille organisée sur les évolutions et les données socio-économiques du territoire ?			
Définition des cotations		Il ne s'agit pas d'une fonction exercée par une personne mais de l'organisation mise en œuvre par l'organisme pour donner accès aux informations à l'ensemble des intervenants et des bénéficiaires sur tous les lieux d'intervention. 4 – Id 3+ Une évaluation annuelle de la veille est mise en œuvre par l'organisme 3 – Une veille est organisée, structurée et accessible à tous les intervenants avec des ressources et des outils dématérialisés et existence d'un processus de mise à disposition auprès des bénéficiaires 2 – Une veille est organisée, structurée et accessible à tous les intervenants avec des ressources et des outils dématérialisés 1 – Une veille est mise en œuvre mais n'est pas formalisée et n'est pas structurée			
Particularités		Des exemples de preuve sont l'utilisation d'outils tels GED, sitothèque, Agrégateur de flux RSS, Drive, Padlet...			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.2 La conception, adaptation des produits

L'organisme réalise, adapte, conçoit des actions, des produits répondant aux besoins individuels des bénéficiaires.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* III.2.a – L'organisme a-t-il fait varier ses prestations ou des propositions de prestation en réponse aux situations et profils des bénéficiaires ?			
Définition des cotations		Il s'agit de vérifier également la contractualisation et son contenu entre l'organisme et les bénéficiaires. 4 – Id 3+ Evaluation régulière par l'organisme 3 – Variations et adaptations des prestations de l'organisme en lien avec ses bénéficiaires et ses activités 2 – Variation ou adaptation d'une prestation de l'organisme en lien avec ses bénéficiaires et ses activités 1 – Pas de variation ou d'adaptation des prestations			
Particularités		Les contenus, les outils, les méthodes, les accompagnements, le suivi, la durée, les emplois du temps, les rythmes et la capacité d'ingénierie de l'organisme sont vérifiés. Pour les financements avec le CPF, les modalités vérifiées sont celles requises sur la plateforme « moncompteformation.gouv.fr »			
Obligations spécifiques		– Pour le bilan de compétences : La convention de prestation précise la durée, le coût, le planning prévisionnel, la description des 3 étapes du bilan de compétences, la description des moyens, outils, méthodes, modalités pédagogiques et postures utilisés. – Pour la VAE : L'organisme met en œuvre les phases individuelles et/ou collectives et adapte la durée et les modalités d'accompagnement en fonction du bénéficiaire.			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.3 L'information sur le catalogue des produits

L'organisme formalise ses différents produits (objectifs, méthodes, outils) et organise la transmission de ces données.

Indicateur incontournable GLOBAL		III.3.a – L'organisme dispose-t-il de supports et/ou de vecteurs décrivant ses prestations / actions à destination des publics bénéficiaires ?				
Définition des cotations		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)				
Particularités		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... sont vérifiés.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme utilise les supports et/ou les vecteurs mis à disposition par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.3 L'information sur le catalogue des produits

L'organisme formalise ses différents produits (objectifs, méthodes, outils) et organise la transmission de ces données.

Indicateur incontournable GLOBAL		* III.3.b – L'organisme informe-t-il et présente-t-il ses prestations et/ou leurs évolutions à ses instances de pilotage et/ou transmet-il à des partenaires ou organismes ses prestations, ses produits et ses méthodologies ?				
Définition des cotations		Les informations et les présentations sont en direction des instances de pilotage de l'organisme, des COPIL, d'autres organismes, de partenaires... 4 – Organisation de débats à l'aide d'outils de communication décrivant les prestations et/ou leurs évolutions et professionnalisation d'autres organismes avec une expertise reconnue 3 – Transmission et présentation détaillées et formalisées des prestations et/ou de leurs évolutions en interne et/ou des méthodologies en externe 2 – Transmission et présentation succinctes et formalisées des prestations et/ou de leurs évolutions en interne et/ou en externe 1 – Présentation interne et/ou externe sommaire non formalisée				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions

L'organisme développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de l'évolution des prestations.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES CRITIQUE		* III.4.a – BC – L'organisme organise-t-il des temps de travail et d'échange spécifique de l'équipe aux évolutions des prestations et/ou aux nouvelles prestations ?			
Définition des cotations		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 qui réalisent la prestation hors réunions 1 – Absence de temps de travail et d'échanges de pratiques			
Particularités		A mettre en lien avec les compétences requises pour les évolutions et la diversité des bilans de compétences.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions

L'organisme développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de l'évolution des prestations.

Indicateur incontournable VAE CRITIQUE		* III.4.a – VAE – L'organisme organise-t-il des temps de travail et d'échange spécifique de l'équipe aux évolutions des prestations et/ou aux nouvelles prestations ?			
Définition des cotations		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 qui réalisent la prestation hors réunions 1 – Absence de temps de travail et d'échanges de pratiques			
Particularités		A mettre en lien avec les compétences requises pour les évolutions et la diversité des accompagnements VAE.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions

L'organisme développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de l'évolution des prestations.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION CRITIQUE		* III.4.a – AF – L'organisme organise-t-il des temps de travail et d'échange spécifique de l'équipe aux évolutions des prestations et/ou aux nouvelles prestations ?				
Définition des cotations		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 qui réalisent la prestation hors réunions 1 – Absence de temps de travail et d'échanges de pratiques				
Particularités		A mettre en lien avec les compétences requises pour les évolutions et la diversité des actions de formation.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions

L'organisme développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de l'évolution des prestations.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* III.4.b – En fonction des nouveaux produits, avez-vous mis en place des actions de formation et/ou de professionnalisation pour le personnel interne et/ou externe ?				
Définition des cotations		4 – PDC détaillé en rapport avec l'activité ou les activités autour des nouveaux produits 3 – Formalisation des actions de formation et/ou de professionnalisation en lien avec la diversité de l'activité 2 – Id 1 + Régulières avec un lien indirect avec les nouveaux produits 1 – Actions de formation et/ou de professionnalisation ponctuelles				
Particularités		A mettre en lien avec les CV des intervenants, les nouveaux besoins en compétences, le Plan de Développement des Compétences, les attestations de formation, les prestations réalisées par l'organisme...				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions

L'organisme développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de l'évolution des prestations.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES		III.4.c – BC – Les compétences requises pour les postes internes et/ou externes des intervenants évoluent-ils en fonction de l'évolution des prestations ?				
Définition des cotations		4 – Démarche d'anticipation des évolutions et de la diversification de l'organisme. 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 diversité des prestations 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				
Particularités		A mettre en lien avec la diversité des prestations mise en œuvre par l'organisme pour adapter les compétences des intervenants aux évolutions des bilans de compétences. Les critères de recrutement et/ou les fiches de poste et/ou les lettres de mission et/ou le référentiel de compétences et/ou la cartographie des compétences... sont vérifiés.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions

L'organisme développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de l'évolution des prestations.

Indicateur incontournable VAE		III.4.c – VAE – Les compétences requises pour les postes internes et/ou externes des intervenants évoluent-ils en fonction de l'évolution des prestations ?				
Définition des cotations		4 – Démarche d'anticipation des évolutions et de la diversification de l'organisme. 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 diversité des prestations 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				
Particularités		A mettre en lien avec la diversité des prestations mise en œuvre par l'organisme pour adapter les compétences des intervenants aux évolutions des accompagnements VAE. Les critères de recrutement et/ou les fiches de poste et/ou les lettres de mission et/ou le référentiel de compétences et/ou la cartographie des compétences... sont vérifiés.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

III. Evolution de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie, du bilan de compétences, de la formation et de l'accompagnement en validation des acquis

III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions

L'organisme développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de l'évolution des prestations.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION		III.4.c – AF – Les compétences requises pour les postes internes et/ou externes des intervenants évoluent-ils en fonction de l'évolution des prestations ?			
Définition des cotations		4 – Démarche d'anticipation des évolutions et de la diversification de l'organisme. 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 diversité des prestations 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			
Particularités		A mettre en lien avec la diversité des prestations mise en œuvre par l'organisme pour adapter les compétences des intervenants aux évolutions des actions de formation. Les critères de recrutement et/ou les fiches de poste et/ou les lettres de mission et/ou le référentiel de compétences et/ou la cartographie des compétences... sont vérifiés.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

Fruit de la compétence collective, la qualité des produits, des pratiques professionnelles et du management s'appuie sur :

- L'engagement au respect du présent référentiel
- La communication et la déclinaison des objectifs stratégiques auprès de l'équipe
- Le professionnalisme des équipes, leur pluridisciplinarité et le maillage des fonctions
- La rigueur et la fiabilité des méthodes, des outils et des équipements mobilisés dans le cadre d'une déontologie partagée
- La mise en œuvre de process de contrôle de la qualité des prestations que l'organisme développe

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* IV.1.a – L'organisme analyse-t-il le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné ?				
Définition des cotations		L'organisme démontre comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de chaque type de prestation. 4 – Id 3 + Adaptation et prise en compte de l'analyse du besoin du bénéficiaire dans chaque type de prestation 3 – Formalisation systématique et opérationnelle dans tous les documents présentés 2 – Formalisation systématique dans les documents présentés 1 – Formalisation partielle de l'analyse du besoin du bénéficiaire				
Particularités		Des exemples de preuve sont une grille d'analyse de situation partagée, les méthodes pédagogiques, les modalités (individuelles, collectives, en présentiel, en distanciel, mixtes), les diagnostics préalables, les CR d'entretien, les contractualisations détaillées...				
Obligations spécifiques		Pour le bilan de compétences : La co-construction d'un programme personnalisé avec le bénéficiaire est requise.				
Prestation réalisée en sous-traitance	Dans le cas où l'organisme n'est pas responsable de l'analyse du besoin du bénéficiaire, il démontre qu'il en tient compte dans la conception et l'exécution de sa prestation.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES CRITIQUE		* IV.1.b – BC – L'organisme a-t-il formalisé les processus de réalisation de ses prestations et les intervenants les utilisent-ils ?			
Définition des cotations		L'organisme a formalisé le processus de réalisation des bilans de compétences en précisant les phases, les objectifs opérationnels et évaluables, l'analyse de situation partagée, la co-construction, leur durée, les outils et les modalités de suivi. L'intervenant utilise de manière systématique et adaptée les supports de contractualisation reprenant les engagements respectifs, le planning de travail avec objectifs, durées et échéancier co-élaboré... avec le bénéficiaire. 4 – Opérationnalité de tous les documents par tous les intervenants 3 – Opérationnalité des principaux documents par les intervenants internes et/ou externes avec une utilisation systématique 2 – Opérationnalité des principaux documents par les intervenants internes et/ou externes avec une utilisation non systématique 1 – Existence de certains de ces documents et utilisation non systématique			
Particularités		NA			
Obligations spécifiques		Des outils sont utilisés pour codéfinir les objectifs en phase préliminaire et des documents de synthèse. Pour les PSH : Prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des bilans de compétences.			
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme démontre qu'il tient compte des objectifs définis et des missions confiées par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable VAE CRITIQUE		* IV.1.b – VAE – L'organisme a-t-il formalisé les processus de réalisation de ses prestations et les intervenants les utilisent-ils ?			
Définition des cotations		L'organisme a formalisé le processus de réalisation des accompagnements VAE en précisant les phases, leur durée, les outils, les modalités individuelles/collectives, les objectifs opérationnels et évaluables, synchrone/asynchrone, les ateliers et les modalités de suivi. L'organisme réalise à minima annuellement un tableau de suivi des résultats des bénéficiaires. L'intervenant 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. 4 – Opérationnalité de tous les documents par tous les intervenants 3 – Opérationnalité des principaux documents par les intervenants internes et/ou externes avec une utilisation systématique 2 – Opérationnalité des principaux documents par les intervenants internes et/ou externes avec une utilisation non systématique 1 – Existence de certains de ces documents et utilisation non systématique			
Particularités		NA			
Obligations spécifiques		L'accompagnement est contractualisé et détaille les engagements respectifs du bénéficiaire et de l'intervenant. Pour les PSH : Prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des accompagnements VAE.			
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme démontre qu'il tient compte des objectifs définis et des missions confiées par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION CRITIQUE		* IV.1.b – AF – L'organisme a-t-il formalisé les processus de réalisation de ses prestations et les intervenants les utilisent-ils ?				
Définition des cotations		L'organisme a formalisé le processus de réalisation des formations en précisant les phases, les objectifs opérationnels et évaluables, leur durée, les outils, les modalités individuelles/collectives, synchrone/asynchrone, les ateliers et les modalités de suivi. L'intervenant 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. 4 – Opérationnalité de tous les documents par tous les intervenants 3 – Opérationnalité des principaux documents par les intervenants internes et/ou externes avec une utilisation systématique 2 – Opérationnalité des principaux documents par les intervenants internes et/ou externes avec une utilisation non systématique 1 – Existence de certains de ces documents et utilisation non systématique				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		Pour les formations certifiantes : Les objectifs et le contenu doivent être conformes aux objectifs fixés par la certification inscrite au RNCP/RS. Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification. Pour les PSH : Prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des actions de formation.				
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme démontre qu'il tient compte des objectifs définis et des missions confiées par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable GLOBAL		IV.1.c – L'information sur les procédures et leur actualisation sont-elles accessibles pour tous les membres de l'équipe ?				
Définition des cotations		L'organisation mise en place par l'organisme permet une information et une actualisation des procédures qui sont régulières. Ces procédures sont formalisées pour chaque prestation et accessibles à tous les membres de l'équipe. 4 – Id 3 + Pour toutes les prestations réalisées y compris sous-traitées et/ou co-traitées 3 – Information et actualisation des procédures systématiques pour certaines prestations et accessibles à tous les membres de l'équipe 2 – Information et actualisation des procédures partielles et accessibles à tous les membres de l'équipe 1 – Information et actualisation des procédures partielles et accessibles en interne				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION CRITIQUE		* IV.1.d – AF – L'organisme détermine-t-il les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation ?			
Définition des cotations		L'organisme démontre l'existence de procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formation. 4 – Révision régulière formalisée par les différents intervenants internes et/ou externes de l'organisme 3 – Existence de procédures actualisées pour toutes les prestations et utilisation par les intervenants internes et externes systématique 2 – Existence de procédures pour toutes les prestations et utilisation par les intervenants internes et externes non systématique 1 – Existence de procédures pour certaines prestations et utilisation non systématique			
Particularités		La procédure de positionnement peut être réalisée pendant le parcours d'admission ou en début de formation.			
Obligations spécifiques		Pour les formations certifiantes : L'organisme démontre que les prérequis sont cohérents avec ceux de la certification inscrite au RNCP/RS.			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES CRITIQUE		* IV.1.e – BC – L'organisme vérifie-t-il la conformité pédagogique des prestations réalisées à l'interne, co-traitées et sous-traitées ?			
Définition des cotations		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			
Particularités		Les procédures de contrôle pédagogique des bilans de compétences mises en œuvre et formalisées par l'organisme et le respect de la conformité du référentiel OBCAQT sont vérifiés. Des exemples de preuve sont le type d'outils mis en œuvre et comment les contrôles pédagogiques sont organisés par l'organisme avec une grille de relecture, une check-list, un audit interne, une charte, une réunion qualité, un échange de pratiques...			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable VAE CRITIQUE		* IV.1.e – VAE – L'organisme vérifie-t-il la conformité pédagogique des prestations réalisées à l'interne, co-traitées et sous-traitées ?				
Définition des cotations		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				
Particularités		Les procédures de contrôle pédagogique des accompagnements VAE mises en œuvre et formalisées par l'organisme et le respect de la conformité du référentiel OBCAQT sont vérifiés. Des exemples de preuve sont le type d'outils mis en œuvre et comment les contrôles pédagogiques sont organisés par l'organisme avec une grille de relecture, une check-list, un audit interne, une charte, une réunion qualité, un échange de pratiques...				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION CRITIQUE		* IV.1.e – AF – L'organisme vérifie-t-il la conformité pédagogique des prestations réalisées à l'interne, co-traitées et sous-traitées ?			
Définition des cotations		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			
Particularités		Les procédures de contrôle pédagogique des actions de formation mises en œuvre et formalisées par l'organisme et le respect de la conformité du référentiel OBCAQT sont vérifiés. Des exemples de preuve sont le type d'outils mis en œuvre et comment les contrôles pédagogiques sont organisés par l'organisme avec une grille de relecture, une check-list, un audit interne, une charte, une réunion qualité, un échange de pratiques...			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES		* IV.1.f – BC – L'organisme 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 bénéficiaires et des financeurs et des équipes pédagogiques et des entreprises concernées ?			
Définition des cotations		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 œuvre d'un système de collecte des données			
Particularités		L'analyse qualitative et quantitative des avis et appréciations recueillis pour les bilans de compétences à l'issue du bilan et à 6 mois est vérifiée. Des exemples de preuve sont les questionnaires entreprise, les temps identifiés dans des COPIL, les espaces de libre expression dans les questionnaires, les CR de réunions avec les équipes pédagogiques...			
Obligations spécifiques		La présence d'un espace de libre expression dans chaque questionnaire et la mise en œuvre de dispositifs de relance sont vérifiées.			
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme démontre qu'il recueille l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable VAE	* IV.1.f – VAE – L'organisme 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 bénéficiaires et des financeurs et des équipes pédagogiques et des entreprises concernées ?				
Définition des cotations	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 œuvre d'un système de collecte des données				
Particularités	L'analyse qualitative et quantitative des avis et appréciations recueillis pour les accompagnements VAE est vérifiée. Des exemples de preuve sont les questionnaires entreprise, les temps identifiés dans des COPIL, les espaces de libre expression dans les questionnaires, les CR de réunions avec les équipes pédagogiques...				
Obligations spécifiques	La présence d'un espace de libre expression dans chaque questionnaire et la mise en œuvre de dispositifs de relance sont vérifiées.				
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme démontre qu'il recueille l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION		* IV.1.f – AF – L'organisme 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 bénéficiaires et des financeurs et des équipes pédagogiques et des entreprises concernées ?			
Définition des cotations		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 œuvre d'un système de collecte des données			
Particularités		L'analyse qualitative et quantitative des avis et appréciations recueillis pour les actions de formation est vérifiée. Des exemples de preuve sont les questionnaires entreprise, les temps identifiés dans des COPIL, les espaces de libre expression dans les questionnaires, les CR de réunions avec les équipes pédagogiques...			
Obligations spécifiques		La présence d'un espace de libre expression dans chaque questionnaire et la mise en œuvre de dispositifs de relance sont vérifiées.			
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme démontre qu'il recueille l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV.1 La maîtrise des prestations

L'organisme 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 sous-traitées et/ou co-traitées.

Indicateur incontournable GLOBAL		* IV.1.g – L'organisme a-t-il mis en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation ?			
Définition des cotations		4 – Id 3 + Des mesures correctives sont mises en œuvre 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 œuvre 1 – Des modalités de traitement sont mises en œuvre mais ne sont pas formalisées			
Particularités		La description des outils, de l'organisation et des modalités mises en œuvre au sein de l'organisme pour les prestations réalisées sont vérifiés.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

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. L'organisme a mis en œuvre une politique RH.

Indicateur incontournable GLOBAL		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 de l'organisme ?				
Définition des cotations		4 – Transmission systématique et régulière de l'information à tous les niveaux de la structure 3 – Existence formalisée de réunions d'informations et de comptes rendus avec un rythme régulier 2 – Existence de certaines réunions d'informations mais pas systématiquement ou régulièrement 1 – Aucune transmission d'information				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

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. L'organisme a mis en œuvre une politique RH.

Indicateur incontournable GLOBAL		IV.2.b – La direction informe-t-elle l'instance de pilotage de la mise en œuvre des axes stratégiques définis ?				
Définition des cotations		4 – Transmission systématique et régulière de l'information par la direction aux instances de pilotage de l'organisme qui détermine l'évolution des axes stratégiques 3 – Formalisation et présentation des éléments clés de l'activité de l'organisme 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				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

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. L'organisme a mis en œuvre une politique RH.

Indicateur incontournable GLOBAL		* 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 ?			
Définition des cotations		4 – Mise en place d'actions collectives et/ou individuelles pour l'atteinte des objectifs de l'organisme 3 – Existence d'échanges formalisés définissant les objectifs collectifs et/ou individuels 2 – Existence de tableaux de bord définissant les objectifs de l'organisme 1 – Aucune existence de tableaux de bords sur les objectifs collectifs et/ou individuels			
Particularités		NA			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

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. L'organisme a mis en œuvre une politique RH.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		IV.2.d – L'organisme a t'il mis en œuvre une politique managériale ?			
Définition des cotations		L'organisme démontre qu'une politique managériale est définie et mise en œuvre. Elle est organisée en fonction des différents pôles d'activité et s'appuie sur des relais tels des responsables de site, des référents, des coordinateurs pédagogiques ou administratifs. 4 – Id 3 + La politique managériale anticipe les orientations stratégiques de l'organisme 3 – Une politique managériale est formalisée avec des supports (fiches de poste, lettres de mission, contrat de travail...) et une organisation sur tous les pôles d'activité 2 – Une politique managériale est formalisée avec des supports (fiches de poste, lettres de mission, contrat de travail...) et une organisation sur certains pôles d'activité 1 – Pas de politique managériale formalisée			
Particularités		NA			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 3 Compétences et pluridisciplinarité

L'organisme organise la mobilisation et la coordination de ses équipes. Les intervenants internes et/ou externes 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 l'organisme. Il assure la professionnalisation continue de l'ensemble de son équipe et l'actualisation de leurs compétences.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES CRITIQUE		* IV.3.a – BC – L'organisme a-t-il mis en œuvre un contrat ou une convention de prestation avec ses intervenants internes et/ou externes ?				
Définition des cotations		4 - Id 3 + Suivi et actualisation des documents 3 – Formalisation et mise en œuvre d'un contrat ou d'une convention 2 – Formalisation d'un contrat ou d'une convention 1 – Pas de formalisation d'un contrat ou d'une convention				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	Pour un financement avec le CPF, le contrat doit mentionner les missions exercées au titre de l'intervention confiée, le contenu et la sanction du bilan de compétences, les moyens mobilisés, les conditions de réalisation et de suivi de l'action, sa durée, la période de réalisation et le montant de la prestation. Le contrat de sous-traitance est vérifié.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 3 Compétences et pluridisciplinarité

L'organisme organise la mobilisation et la coordination de ses équipes. Les intervenants internes et/ou externes 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 l'organisme. Il assure la professionnalisation continue de l'ensemble de son équipe et l'actualisation de leurs compétences.

Indicateur incontournable VAE CRITIQUE		* IV.3.a – VAE – L'organisme a-t-il mis en œuvre un contrat ou une convention de prestation avec ses intervenants internes et/ou externes ?				
Définition des cotations		4 - Id 3 + Suivi et actualisation des documents 3 – Formalisation et mise en œuvre d'un contrat ou d'une convention 2 – Formalisation d'un contrat ou d'une convention 1 – Pas de formalisation d'un contrat ou d'une convention				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	Pour un financement avec le CPF, le contrat doit mentionner les missions exercées au titre de l'intervention confiée, le contenu et la sanction de l'accompagnement VAE, les moyens mobilisés, les conditions de réalisation et de suivi de l'action, sa durée, la période de réalisation et le montant de la prestation. Le contrat de sous-traitance est vérifié.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 3 Compétences et pluridisciplinarité

L'organisme organise la mobilisation et la coordination de ses équipes. Les intervenants internes et/ou externes 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 l'organisme. Il assure la professionnalisation continue de l'ensemble de son équipe et l'actualisation de leurs compétences.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION CRITIQUE		* IV.3.a – AF – L'organisme a-t-il mis en œuvre un contrat ou une convention de prestation avec ses intervenants internes et/ou externes ?				
Définition des cotations		4 - Id 3 + Suivi et actualisation des documents 3 – Formalisation et mise en œuvre d'un contrat ou d'une convention 2 – Formalisation d'un contrat ou d'une convention 1 – Pas de formalisation d'un contrat ou d'une convention				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	Pour un financement avec le CPF, le contrat doit mentionner les missions exercées au titre de l'intervention confiée, le contenu et la sanction de l'action de formation, les moyens mobilisés, les conditions de réalisation et de suivi de l'action, sa durée, la période de réalisation et le montant de la prestation. Le contrat de sous-traitance est vérifié.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 3 Compétences et pluridisciplinarité

L'organisme organise la mobilisation et la coordination de ses équipes. Les intervenants internes et/ou externes 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 l'organisme. Il assure la professionnalisation continue de l'ensemble de son équipe et l'actualisation de leurs compétences.

Indicateur incontournable GLOBAL		IV.3.b – L'organisme coordonne les différents intervenants internes et/ou externes dont il a besoin ?				
Définition des cotations		L'organisme démontre qu'une coordination des intervenants internes et/ou externes est organisée et mise en œuvre en tenant compte des prestations réalisées, de leurs antériorités, des outils utilisés, des référents, des responsables administratifs, pédagogiques, commerciaux... 4 – L'organisme coordonne les fonctions des intervenants internes et/ou externes en tenant compte des nécessités de chaque prestation 3 – L'organisme coordonne et structure ses équipes d'intervenants et formalise un organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention 2 – La coordination des intervenants est organisée en interne mais est partiellement formalisée 1 – Pas de mobilisation ou de coordination des intervenants				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 3 Compétences et pluridisciplinarité

L'organisme organise la mobilisation et la coordination de ses équipes. Les intervenants internes et/ou externes 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 l'organisme. Il assure la professionnalisation continue de l'ensemble de son équipe et l'actualisation de leurs compétences.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* IV.3.c – L'organisme dispose d'intervenants internes et/ou externes qui possèdent les compétences requises pour les prestations qu'ils réalisent ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Politique volontariste pour développer des complémentarités dans les compétences des intervenants internes et externes pour plusieurs prestations 3 – Vérification systématique des compétences et du respect de la conformité pour tous les intervenants internes et externes 2 – Vérification organisée et régulière des compétences et du respect de la conformité pour quelques intervenants internes et externes 1 – Vérification partielle des compétences et du respect de la conformité pour quelques intervenants internes et externes				
Particularités		Les CV des intervenants externes, les modalités de recrutement, la capacité de mobilisation de personnes, les modalités de mise en œuvre du contrat, de la charte sont vérifiés.				
Obligations spécifiques		Pour l'accompagnement VAE : Les intervenants externes ne sont ni les certificateurs, ni les financeurs. Les intervenants sont formés à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont ils ont la charge et à la méthodologie d'accompagnement.				
Prestation réalisée en sous-traitance	Les modalités de mise en œuvre du contrat de sous-traitance sont vérifiées.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 3 Compétences et pluridisciplinarité

L'organisme organise la mobilisation et la coordination de ses équipes. Les intervenants internes et/ou externes 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 l'organisme. Il assure la professionnalisation continue de l'ensemble de son équipe et l'actualisation de leurs compétences.

Indicateur incontournable GLOBAL		* IV.3.d – L'organisme démontre la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel, y compris les intervenants externes ?				
Définition des cotations		L'organisme prend en compte et développe les compétences des intervenants internes et/ou externes pour réaliser les différentes prestations. 4 – Id3 + Le PDC anticipe les orientations stratégiques de l'organisme 3 – Id2 + Le PDC prend en compte l'identification des besoins des intervenants à partir d'entretiens et/ou de questionnaires et/ou de réunions... 2 – Un PDC est formalisé en prenant en compte tous les domaines d'intervention et des actions de professionnalisation sont identifiées pour les intervenants externes 1 – Formations mises en œuvre sans PDC formalisé pour quelques intervenants				
Particularités		Le Plan de Développement des Compétences et de tout autre document attestant de la mise en place d'actions de professionnalisation comme la participation à des webinaires, aux communautés de pratiques, les formations internes, le tutorat... sont vérifiés. Des exemples de preuve sont les outils, les méthodes, les approches permettant une véritable co-construction, une aide à la décision et à la conduite de parcours des bénéficiaires...				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 4 Finalité des produits

L'organisme développe des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie, de la formation et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES CRITIQUE		* IV.4.a – BC – L'organisme a-t-il mis en œuvre une évaluation de l'atteinte des objectifs de la prestation par le bénéficiaire ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Suivi et actualisation du processus 3 – Formalisation et mise en œuvre d'un processus d'évaluation 2 – Formalisation d'un processus d'évaluation 1 – Pas de formalisation d'un processus d'évaluation				
Particularités		La procédure d'évaluation est définie et matérialisée par des outils.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	Le processus d'évaluation est formalisé lors de l'audit initial et sa mise en œuvre est auditée lors de l'audit de surveillance.
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 4 Finalité des produits

L'organisme développe des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie, de la formation et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.

Indicateur incontournable VAE CRITIQUE		* IV.4.a – VAE – L'organisme a-t-il mis en œuvre une évaluation de l'atteinte des objectifs de la prestation par le bénéficiaire ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Suivi et actualisation du processus 3 – Formalisation et mise en œuvre d'un processus d'évaluation 2 – Formalisation d'un processus d'évaluation 1 – Pas de formalisation d'un processus d'évaluation				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		La procédure d'évaluation est définie et matérialisée par des outils. Un dossier de suivi du candidat permet d'apprécier la progression du bénéficiaire tout au long de l'accompagnement VAE au regard des objectifs.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	Le processus d'évaluation est formalisé lors de l'audit initial et sa mise en œuvre est auditée lors de l'audit de surveillance.	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 4 Finalité des produits

L'organisme développe des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie, de la formation et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION CRITIQUE		* IV.4.a – AF – L'organisme a-t-il mis en œuvre une évaluation de l'atteinte des objectifs de la prestation par le bénéficiaire ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Suivi et actualisation du processus 3 – Formalisation et mise en œuvre d'un processus d'évaluation 2 – Formalisation d'un processus d'évaluation 1 – Pas de formalisation d'un processus d'évaluation				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		La procédure d'évaluation est définie et matérialisée par des outils.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	Le processus d'évaluation est formalisé lors de l'audit initial et sa mise en œuvre est auditée lors de l'audit de surveillance.	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 4 Finalité des produits

L'organisme développe des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie, de la formation et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		IV.4.b – Existe-il des ressources pédagogiques et des méthodes transmises aux bénéficiaires qui favorisent l'appropriation, l'engagement et la participation active pour l'ensemble des prestations proposées par l'organisme ?				
Définition des cotations		4 – Formalisation des ressources et des méthodes mises en œuvre dans les prestations favorisant et explicitant la participation du bénéficiaire 3 – Mise à disposition de ressources pédagogiques et mise en œuvre de méthodes d'appropriation dans toutes les prestations 2 – Mise à disposition de ressources pédagogiques et mise en œuvre de méthodes d'appropriation dans certaines des prestations 1 – Mise à disposition de ressources pédagogiques sans mise en œuvre de méthodes d'appropriation				
Particularités		Les documents de travail transmis au bénéficiaire entre 2 rendez-vous sont vérifiés.				
Obligations spécifiques		Pour les formations à distance : La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours (article D. 6313-3-1 du code du travail).				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	L'organisme démontre que les ressources pédagogiques sont formalisées et que des dispositions seront mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier. La mise en œuvre est audité lors de l'audit de surveillance.
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 4 Finalité des produits

L'organisme développe des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie, de la formation et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES CRITIQUE		* IV.4.c – BC – Les productions écrites permettent-elles, du fait de leur forme et leur contenu, un usage social des résultats des prestations ?			
Définition des cotations		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 + Respect exhaustif de la réglementation et 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 partiel de la réglementation sur le document de synthèse du bilan de compétences			
Particularités		Les documents de synthèse et les éléments annexes mis à disposition du bénéficiaire sur des supports papier et/ou dématérialisés sont vérifiés.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 4 Finalité des produits

L'organisme développe des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie, de la formation et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		IV.4.d – L'organisme utilise-t-il, pour ses différentes prestations, des méthodes et outils adaptés, fiables et actualisés ?			
Définition des cotations		Les intervenants habilités maîtrisent les outils et les méthodes référencées. 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			
Particularités		Pour répondre aux nouvelles formes d'accompagnement, les outils dématérialisés et multimodaux, e-plateforme mis en œuvre par les intervenants de l'organisme sont vérifiés.			
Obligations spécifiques		Les outils et les méthodes mobilisés par l'organisme sont reconnus par les professionnels du métier et ils ne représentent aucune dérive éthique, aucun risque déontologique pour les bénéficiaires. L'habilitation des intervenants devant faire passer les tests psychotechniques est vérifiée.			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 4 Finalité des produits

L'organisme développe des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie, de la formation et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.

Indicateur incontournable VAE CRITIQUE		* IV.4.e – VAE – L'organisme respecte-t-il les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose et s'assure-t-il de l'adéquation des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée ?				
Définition des cotations		L'organisme respecte les exigences formelles de l'autorité de certification et démontre l'adéquation du contenu de la formation aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification. 4 – Id 3 + Action proactive de coopération en direction des certificateurs (webinaire, réunion, échange, mise en relation...) 3 – Id 2 + Respect du référentiel de certification et des exigences formelles de l'autorité de certification. Mise en œuvre de contenus et de modalités d'accompagnement conformes 2 – Formalisation des exigences de l'autorité de certification et de leur adéquation aux contenus de l'accompagnement 1 – Pas de formalisation des exigences de l'autorité de certification				
Particularités		L'organisme informe les candidats des conditions de présentation aux certifications et des calendriers de jury dont référentiel, PV de session d'examen, attestation de formation obligatoire, convocation au jury...				
Obligations spécifiques		L'organisme démontre qu'il a demandé au certificateur les conditions de présentation aux certifications et les calendriers de jury.				
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme prend en compte les missions confiées par le donneur d'ordre.		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 4 Finalité des produits

L'organisme développe des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie, de la formation et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION CRITIQUE		* IV.4.e – AF – L'organisme respecte-t-il les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose et s'assure-t-il de l'adéquation des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée ?				
Définition des cotations		L'organisme respecte les exigences formelles de l'autorité de certification et démontre l'adéquation du contenu de la formation aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification. 4 – Id 3 + Utilisation d'un tableau croisé entre les exigences de la certification et les contenus de la formation 3 – Id 2 + Respect du référentiel de certification et des exigences formelles de l'autorité de certification. Mise en œuvre de contenus et de modalités de formation conformes 2 – Formalisation des exigences de l'autorité de certification et de leur adéquation aux contenus de la formation 1 – Pas de formalisation des exigences de l'autorité de certification				
Particularités		S'applique uniquement aux actions de formation visant une certification.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	L'organisme prend en compte les missions confiées par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

IV. Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines

IV. 4 Finalité des produits

L'organisme développe des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie, de la formation et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION	* IV.4.f – AF – Pour les formations en alternance, l'organisme, en lien avec l'entreprise anticipe-t-il avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure-t-il la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés dans l'organisme de formation et en entreprise ?				
Définition des cotations	L'organisme démontre que les principes de la pédagogie de l'alternance sont mis en œuvre, grâce à un processus formalisé d'articulation itératif des apprentissages entre l'organisme de formation et l'entreprise. 4 – Id 3 + Mise en œuvre d'un carnet de liaison et d'une évaluation de la progression 3 – Id 2 + Mise en œuvre pour tous les candidats 2 – Formalisation d'un processus d'articulation des apprentissages entre l'organisme et l'entreprise pour certains candidats 1 – Pas de formalisation d'un processus de pédagogie intégrative de l'alternance				
Particularités	S'applique uniquement aux actions de formation en alternance.				
Obligations spécifiques					
Prestation réalisée en sous-traitance	Les missions confiées par le donneur d'ordre sont prises en compte.	CIBC		Nouvel entrant	Un processus d'articulation des apprentissages est formalisé pour les 2 lieux de formation en centre de formation et en entreprise lors de l'audit initial. La mise en œuvre est auditée lors de l'audit de surveillance.
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

V. Innovation & Développement

L'organisme est un lieu ouvert où s'élaborent des recherches, des expérimentations, des innovations, 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...

De la recherche fondamentale à la recherche appliquée et au développement expérimental en passant par les actions innovantes, chaque organisme s'inscrit dans des développements innovants afin de s'adapter et d'interagir dans un secteur en perpétuelles évolutions. Ces actions contribuent à la pérennité de l'organisme sur son territoire, avec ses partenaires et auprès des publics accueillis lui permettant également de pérenniser son fonctionnement.

V.1 L'organisme met en œuvre une stratégie validée, structurée et pilotée en matière d'innovation et de développement.

L'organisme élabore des projets innovants, un programme annuel de projets d'études et met en œuvre des prestations ou des réalisations concrètes visant au développement et à la formalisation de nouvelles démarches, de produits ou d'outils d'accompagnement et d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

Indicateur préconisé GLOBAL		* V.1.a – L'organisme est-il engagé dans une démarche d'innovation et de développement ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Une programmation annuelle ou pluriannuelle d'innovation et de développement détaillée et actualisée 3 – La gouvernance et la direction de l'organisme ont validé la stratégie et l'orientation de la démarche et des réalisations 2 – L'organisme est engagé dans la démarche avec un descriptif formalisé des réalisations prévues, en cours ou réalisées 1 – L'organisme n'est pas engagé dans une démarche d'innovation et de développement				
Particularités		Le degré de formalisation et de mise en œuvre de la démarche est vérifié.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

V. Innovation et Développement

V.1 L'organisme met en œuvre une stratégie validée, structurée et pilotée en matière d'innovation et de développement.

L'organisme élabore des projets innovants, un programme annuel de projets d'études et met en œuvre des prestations ou des réalisations concrètes visant au développement et à la formalisation de nouvelles démarches, de produits ou d'outils d'accompagnement et d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

Indicateur préconisé GLOBAL		* V.1.b – L'organisme a-t-il mis en œuvre des expérimentations concrètes ou des prestations innovantes ou des recherches appliquées... dans le cadre de son activité dans le domaine de l'innovation et du développement ?				
Définition des cotations		4 – Plus de deux actions concrètes prévues, en cours ou réalisées et détaillées 3 – Deux actions concrètes prévues, en cours ou réalisées et détaillées 2 – Une action concrète réalisée et détaillée 1 – Pas d'action concrète réalisée				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

V. Innovation et Développement

V.1 L'organisme met en œuvre une stratégie validée, structurée et pilotée en matière d'innovation et de développement.

L'organisme élabore des projets innovants, un programme annuel de projets d'études et met en œuvre des prestations ou des réalisations concrètes visant au développement et à la formalisation de nouvelles démarches, de produits ou d'outils d'accompagnement et d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

Indicateur préconisé GLOBAL		V.1.c – Le pilotage de la ou des réalisations innovantes est-il formalisé et organisé ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + La démarche d'innovation et développement est mise en œuvre sous la forme d'une "gestion de projet" avec l'initiation, la planification, l'exécution et la clôture 3 – Chaque action qui a été réalisée ou en cours est pilotée avec un référent désigné 2 – Le pilotage de chaque action qui a été réalisée ou en cours est formalisée 1 – Pas de pilotage formalisé				
Particularités		Les exemples de preuve sont des CR de réunion, des contrats, des conventions, des contrats de recherche, des cahiers des charges, des instances de suivi, des lettres de mission, des P.V. d'instances...				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

V. Innovation et Développement

V.2 L'investissement, la collecte d'informations sur les travaux et la capitalisation sur les outils, études et actions dans l'innovation et développement

L'organisme s'investit dans des projets au niveau local et/ou régional et/ou national. L'organisme est collecteur d'informations concernant les recherches et travaux susceptibles d'être pris en compte dans le cadre de ses pratiques. L'organisme développe des actions qui favorisent :

- La constitution d'une banque d'outils méthodologiques, d'études et de référentiels
- La capitalisation des expériences et des actions innovantes
- L'organisation d'échanges thématiques favorisant l'enrichissement des pratiques et le transfert des connaissances

Indicateur préconisé GLOBAL		V.2.a – L'organisme investit-il des ressources en personnel et des moyens financiers (extracomptables) dans l'innovation et le développement ?				
Définition des cotations		4 – Formalisation d’une fonction, d’un service d’innovation et développement avec un intervenant ou une équipe et approbation du budget annuel alloué par le Conseil d’Administration ou le Comité d’Orientation 3 – Affectation formalisée d’un ou plusieurs intervenants sur une ou plusieurs actions d’innovation et développement et existence d’un suivi budgétaire annuel spécifique à l’innovation et développement 2 – Affectation d’un intervenant sur une mission d’innovation et développement et de moyens financiers correspondants 1 – Pas d’attribution effective à un intervenant et/ou pas d’attribution budgétaire				
Particularités		Les vérifications portent sur : - L’existence d’attribution effective d’action innovante ou d’expérimentation ou de recherche appliquée à une partie ou totalité de l’équipe et la formalisation de cette attribution (temps consacré, objectifs, lettre de mission...) L’existence d’attribution effective de financements à l’innovation et développement, l’identification et la formalisation de cette attribution financière				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

V. Innovation et Développement

V.2 L'investissement, la collecte d'informations sur les travaux et la capitalisation sur les outils, études et actions dans l'innovation et développement

L'organisme s'investit dans des projets au niveau local et/ou régional et/ou national. L'organisme est collecteur d'informations concernant les recherches et travaux susceptibles d'être pris en compte dans le cadre de ses pratiques. L'organisme développe des actions qui favorisent :

- La constitution d'une banque d'outils méthodologiques, d'études et de référentiels
- La capitalisation des expériences et des actions innovantes
- L'organisation d'échanges thématiques favorisant l'enrichissement des pratiques et le transfert des connaissances

Indicateur préconisé GLOBAL		V.2.b – L'organisme reçoit-il et collecte-t-il des informations concernant la recherche et les innovations pédagogiques en lien avec ses activités et s'appuie-t-il sur des travaux publiés pour alimenter ses projets ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Formalisation de l'activité d'une personne référente et utilisation des informations dans la conduite ou réalisation de projets 3 – Existence d'informations actualisées, capitalisées et mise à disposition d'informations et de documents accessibles à toute l'équipe 2 – Existence de quelques documents ou informations éparses d'une référence pour une action réalisée 1 – Absence de collecte d'informations et aucune utilisation de documents ou d'informations pour construire les projets				
Particularités		Les vérifications portent sur : - 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 webinaires, colloques, venue de spécialistes ...) - Le degré d'utilisation de ces informations dans la construction, la réalisation des projets d'innovation et développement ainsi que dans le cadre de l'amélioration des pratiques				
Obligations spécifiques		La ou les actions concrètes prévues, en cours ou réalisées par l'organisme sont vérifiées.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

V. Innovation et Développement

V.2 L'investissement, la collecte d'informations sur les travaux et la capitalisation sur les outils, études et actions dans l'innovation et développement

L'organisme s'investit dans des projets au niveau local et/ou régional et/ou national. L'organisme est collecteur d'informations concernant les recherches et travaux susceptibles d'être pris en compte dans le cadre de ses pratiques. L'organisme développe des actions qui favorisent :

- La constitution d'une banque d'outils méthodologiques, d'études et de référentiels
- La capitalisation des expériences et des actions innovantes
- L'organisation d'échanges thématiques favorisant l'enrichissement des pratiques et le transfert des connaissances

Indicateur préconisé GLOBAL		* V.2.c – L'organisme capitalise-t-il ses expériences et actions innovantes qu'il a réalisées ou auxquelles il a participé et organise-t-il des réunions ou des actions d'échanges de pratiques en innovation et développement ?				
Définition des cotations		4 – Existence d'une base de données structurées et accessible en interne (fiches, synthèses...) et mise en œuvre concrète d'actions innovantes issues des échanges des pratiques 3 – Capitalisation organisée des actions innovantes et existence de temps formalisés d'échanges de pratiques à fréquence régulière 2 – Capitalisation peu organisée des actions innovantes et existence de temps formalisés d'échanges de pratiques 1 – Pas de capitalisation des actions innovantes et absence de réunion ou temps d'échange de pratiques				
Particularités		L'organisation de la capitalisation des expériences et actions innovantes et l'organisation des réunions ou des échanges de pratiques selon la fréquence, la régularité des rencontres et l'effcience de celles-ci sont vérifiées.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

V. Innovation et Développement

V.3 Etudes et développement en partenariat

L'organisme 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 formation, de la reconnaissance et validation des acquis, ou en lien direct avec les entreprises ou les branches professionnelles.

Indicateur préconisé GLOBAL		* V.3.a – L'organisme participe-t-il à des actions en matière d'innovation et développement en partenariat avec d'autres organismes internes et/ou externes à son réseau ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Mobilisation sur un ou des projets multi partenariaux 3 – Id 2 + Mobilisation partenariale régulière sur une ou plusieurs actions innovantes 2 – Existence de projet ou action ponctuelle d'innovation et développement en partenariat dans un groupe de travail et/ou un comité de pilotage avec au moins un partenaire 1 – Absence de projet ou d'action d'innovation et développement en partenariat				
Particularités		Le degré d'implication dans des projets partenariaux, la représentativité de ces partenariats sur un plan local, régional ou national, la pertinence des productions dans le cadre d'une stratégie d'innovation et développement et/ou de reconnaissance de l'organisme sont vérifiées.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

V. Innovation et Développement

V.3 Etudes et développement en partenariat

L'organisme 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 formation, de la reconnaissance et validation des acquis, ou en lien direct avec les entreprises ou les branches professionnelles.

Indicateur préconisé GLOBAL		V.3.b – L'organisme a-t-il un rôle reconnu en innovation et développement auprès d'autres organismes internes et/ou externes à son réseau et est-il moteur pour des dispositifs et/ou des actions spécifiques ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Intervention ou réponse à des appels d'offres, appels à manifestation d'intérêt ou autres et reconnaissance d'un rôle moteur (intervention séminaire, publication, mandatement...) 3 – Participation régulière à des actions innovantes développées avec et/ou par des partenaires ou organismes 2 – Sollicitation ponctuelle des compétences et ressources des équipes de l'organisme 1 – Absence de reconnaissance de l'organisme				
Particularités		L'existence d'actions développées auprès d'autres organismes et/ou dans le cadre de dispositifs partenariaux, attribuant à l'organisme, une fonction privilégiée et reconnue sont vérifiées.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NCA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VI. Communication

La fonction communication constitue un des éléments clés du développement des missions de l'organisme. 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.

VI. 1 Information des publics et des partenaires

L'organisme a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		VI.1.a – Le personnel chargé de l'accueil peut-il délivrer une première information sur l'accès aux prestations de l'organisme ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Des processus formalisés (existence de procédures, guide de réponse téléphonique, autres supports d'aide à l'information...) 3 – Il existe un processus permanent permettant de traiter l'information à l'accueil (filtrage et orientation des demandes d'information vers des personnes identifiées) 2 – Il existe un processus permanent de 1er niveau d'informations à l'accueil (téléphonique et/ou physique) 1 – Il n'existe pas d'accueil permanent (téléphonique et/ou physique)				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VI. Communication

VI. 1 Information des publics et des partenaires

L'organisme a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention.

Indicateur incontournable GLOBAL		* VI.1.b – L'organisme dispose-t-il de vecteurs 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 ?			
Définition des cotations		4 – Id3 + Il existe une mesure d'impact des vecteurs d'information et de communication 3 – Il existe une pluralité de vecteurs d'information et de communication actualisés et accessibles à tous les publics respectant les chartes Qualiopi-OBCAQT et le certificat est affiché dans tous les sites 2 – Il existe une pluralité de vecteurs d'information et de communication accessibles à tous les publics respectant les chartes Qualiopi-OBCAQT et le certificat est affiché dans tous les sites 1 – Il existe un vecteur d'information et de communication accessible et/ou le certificat Qualiopi-OBCAQT n'est pas affiché dans tous les sites			
Particularités		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... sont vérifiés.			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	L'affichage de la charte d'engagement OBCAQT CIBC dans tous les sites est requis.	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes	

VI. Communication

VI. 1 Information des publics et des partenaires

L'organisme a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* VI.1.c – L'organisme mène-il des actions de communication spécifiques auprès des partenaires et/ou des prescripteurs ?				
Définition des cotations		4 – Il existe une diversité d'actions de communications spécifiques et évolutives envers les partenaires et prescripteurs repérés et potentiels 3 – Il existe une diversité d'actions de communication auprès des partenaires et prescripteurs habituels 2 – Il existe un mode, une action de communication type auprès de plusieurs partenaires identifiés 1 – Il existe une action de communication auprès d'un partenaire				
Particularités		L'existence et la diversité d'actions spécifiques de communication auprès des partenaires et/ou des prescripteurs sont vérifiées.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VI. Communication

VI. 1 Information des publics et des partenaires

L'organisme a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES		* VI.1.d – BC – Les informations sur les prestations proposées par l'organisme sont-elles accessibles, détaillées, exhaustives et actualisées ?				
Définition des cotations		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, Accessibilité aux personnes handicapées. 4 – Les informations sont exhaustives et actualisées pour tous les formats de BC et accessibles à tous les publics 3 – Les informations sont exhaustives pour tous les formats de BC et accessibles à tous les publics 2 – Il manque 1 information pour au moins un format de BC et/ou l'information est partiellement accessible 1 – Il manque au moins 2 informations pour tous les formats de BC				
Particularités		Le cadre légal et réglementaire, les objectifs, les financements sont vérifiés.				
Obligations spécifiques		Les informations sont diffusées en amont de la contractualisation quels que soient les moyens. L'organisme informe le bénéficiaire sur les engagements déontologiques prévus à l'article L. 6313-4 du code du travail (respect du consentement et confidentialité).				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VI. Communication

VI. 1 Information des publics et des partenaires

L'organisme a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention.

Indicateur incontournable VAE	* VI.1.d – VAE – Les informations sur les prestations proposées par l'organisme sont-elles accessibles, détaillées, exhaustives et actualisées ?				
Définition des cotations	A mettre en lien avec les informations requises : Prérequis, Objectifs, Durée, Modalités, Délai d'accès, Tarifs, Contacts, Méthodes mobilisées, Modalités d'évaluation, Accessibilité aux personnes handicapées. 4 – Les informations sont exhaustives et actualisées pour tous les formats d'Accompagnement VAE et accessibles à tous les publics 3 – Les informations sont exhaustives pour tous les formats d'Accompagnement VAE et accessibles à tous les publics 2 – Il manque 1 information pour au moins un format d'Accompagnement VAE et/ou l'information est partiellement accessible 1 – Il manque au moins 2 informations pour tous les formats d'Accompagnement VAE				
Particularités	Les contraintes, les exigences, les modalités d'instruction et la recevabilité sont vérifiées.				
Obligations spécifiques	Les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité (c'est-à-dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômes de l'Education nationale, les modalités de l'étude personnalisée (partie intégrante de la recevabilité) sont communiquées. Les informations sont diffusées en amont de la contractualisation quels que soient les moyens.				
Prestation réalisée en sous-traitance	Non applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

VI. Communication

VI. 1 Information des publics et des partenaires

L'organisme a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION		* VI.1.d – AF – Les informations sur les prestations proposées par l'organisme sont-elles accessibles, détaillées, exhaustives et actualisées ?				
Définition des cotations		A mettre en lien avec les informations requises : Prérequis, Objectifs, Durée, Modalités, Délai d'accès, Tarifs, Contacts, Méthodes mobilisées, Modalités d'évaluation, Accessibilité aux personnes handicapées. 4 – Les informations sont exhaustives et actualisées pour toutes les formations et accessibles à tous les publics 3 – Les informations sont exhaustives pour toutes les formations et accessibles à tous les publics 2 – Il manque 1 information pour au moins une formation et/ou l'information est partiellement accessible 1 – Il manque au moins 2 informations pour toutes les formations				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		Pour les formations certifiantes , l'information mentionne le libellé exact de la certification, le code RNCP/RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification. Les informations sont diffusées en amont de la contractualisation quels que soient les moyens.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VI. Communication

VI. 1 Information des publics et des partenaires

L'organisme a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention.

Indicateur incontournable BILANS DE COMPETENCES		* VI.1.e – BC – L'organisme diffuse une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accompagnement des prestations réalisées au regard des objectifs pédagogiques ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Les informations sont actualisées et accessibles à tous les publics 3 – Deux informations chiffrées, une concernant la performance et une concernant l'accompagnement sont diffusées en interne et en externe 2 – Deux informations chiffrées, une concernant la performance et une concernant l'accompagnement sont diffusées principalement en interne 1 – Des informations chiffrées ne sont pas diffusées				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		Les informations requises sont : Le pourcentage de bénéficiaires en début et en fin d'accompagnement, le taux de réalisation des entretiens à 6 mois, la nature et le nombre d'enquêtes terrain, le taux de satisfaction client.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA car l'information et la diffusion des indicateurs de résultats doivent être réalisées par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	Des indicateurs de résultats sont pré-identifiés lors de l'audit initial et sont audités lors de l'audit de surveillance.	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VI. Communication

VI. 1 Information des publics et des partenaires

L'organisme a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention.

Indicateur incontournable VAE		* VI.1.e – VAE – L'organisme diffuse une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accompagnement des prestations réalisées au regard des objectifs pédagogiques ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Les informations sont actualisées et accessibles à tous les publics 3 – Deux informations chiffrées, une concernant la performance et une concernant l'accompagnement sont diffusées en interne et en externe 2 – Deux informations chiffrées, une concernant la performance et une concernant l'accompagnement sont diffusées principalement en interne 1 – Des informations chiffrées ne sont pas diffusées				
Particularités		Les informations requises sont : Le taux de réussite globale, le taux de réussite sur les diplômes les plus demandés, le taux de satisfaction client.				
Obligations spécifiques		Les informations sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un ou des blocs de compétences, les équivalences, les passerelles, les suites de parcours et les débouchés sont vérifiées.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA car l'information et la diffusion des indicateurs de résultats doivent être réalisées par le donneur d'ordre.	CIBC	NA	Nouvel entrant	Des indicateurs de résultats sont pré-identifiés lors de l'audit initial et sont audités lors de l'audit de surveillance. La communication sur les taux d'obtention des certifications est auditée lors de l'audit de surveillance.	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VI. Communication

VI. 1 Information des publics et des partenaires

L'organisme a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention.

Indicateur incontournable ACTIONS DE FORMATION		* VI.1.e – AF – L'organisme diffuse une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accompagnement des prestations réalisées au regard des objectifs pédagogiques ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Les informations sont actualisées et accessibles à tous les publics 3 – Deux informations chiffrées, une concernant la performance et une concernant l'accompagnement sont diffusées en interne et en externe 2 – Deux informations chiffrées, une concernant la performance et une concernant l'accompagnement sont diffusées principalement en interne 1 – Des informations chiffrées ne sont pas diffusées				
Particularités		Les informations requises par famille d'actions de formation sont : Le taux de réussite globale, le taux des abandons, le taux de satisfaction client.				
Obligations spécifiques		Pour les actions de formation conduisant à une certification professionnelle : Les informations sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un ou des blocs de compétences, les équivalences, les passerelles, les suites de parcours et les débouchés sont vérifiées.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA car l'information et la diffusion des indicateurs de résultats doivent être réalisées par le donneur d'ordre	CIBC	NA	Nouvel entrant	Des indicateurs de résultats sont pré-identifiés lors de l'audit initial et sont audités lors de l'audit de surveillance. Pour les actions de formation conduisant à une certification professionnelle : La communication sur les taux d'obtention des certifications est auditée lors de l'audit de surveillance.	
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VI. Communication

VI. 2 L'organisation de la communication interne et externe

L'organisme conçoit et met en œuvre une communication interne structurée dans le but d'organiser la circulation d'informations :

- En interne (à destination de l'ensemble des acteurs de l'organisme)
- A l'externe

Indicateur incontournable GLOBAL		VI.2.a – Existe-t-il des modalités et une organisation formalisée de la communication interne ?				
Définition des cotations		4 – Il existe un plan et des actions de communication structurés avec indication des objectifs, moyens, budget... 3 – Il existe des modalités de communication internes formalisées 2 – Il existe des actions et procédures de communication internes partiellement formalisées 1 – Il existe un projet de communication interne				
Particularités		Le degré d'organisation, de formalisation (nature des actions décrites, mode de circulation de l'information, budget spécifique...) est vérifié.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VI. Communication

VI. 2 L'organisation de la communication interne et externe

L'organisme conçoit et met en œuvre une communication interne structurée dans le but d'organiser la circulation d'informations :

- En interne (à destination de l'ensemble des acteurs de l'organisme)
- A l'externe

Indicateur incontournable GLOBAL		VI.2.b – Existe-t-il des modalités et une organisation formalisée de la communication externe ?				
Définition des cotations		4 – Il existe un plan et des actions de communication structurés avec indication des objectifs, moyens, budget... 3 – Il existe des modalités de communication externes formalisées 2 – Il existe des actions et procédures de communication externes partiellement formalisées 1 – Il existe un projet de communication externe				
Particularités		Le degré d’organisation, de formalisation (nature des actions décrites, mode de circulation de l’information, budget spécifique...) est vérifié.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VI. Communication

VI. 3 Les moyens humains et financiers du programme de communication

L'organisme mobilise des moyens, humains, matériels et financiers nécessaires à la mise en œuvre du plan de communication.

Indicateur incontournable GLOBAL		* VI.3.a – Existe-t-il une ligne budgétaire ou extrabudgétaire communication ?				
Définition des cotations		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				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VI. Communication

VI.3 Les moyens humains et financiers du programme de communication

L'organisme mobilise des moyens, humains, matériels et financiers nécessaires à la mise en œuvre du plan de communication.

Indicateur incontournable GLOBAL		VI.3.b – Existe-t-il une fonction communication identifiée ?				
Définition des cotations		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 répartition de la fonction communication entre les professionnels, selon les types d'actions, est formalisée (représentation, forums, rédaction...) 2 – L'attribution de la fonction communication est aléatoire et/ou ponctuelle 1 – Il n'existe pas de fonction de communication identifiée				
Particularités		La formalisation de la fonction « communication », l'existence d'un profil de poste, l'identification d'une personne en charge de la fonction sont vérifiées.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VII. Gestion administrative et financière de l'activité

La diversité des activités nécessite une rigueur, une organisation et des compétences spécifiques à la gestion des organismes.

VII. 1 Les procédures administratives et financières

L'organisme formalise des procédures de gestion administrative et financière pour l'ensemble de ses activités y compris celles qui sont co-traitées et sous traitées.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* VII.1.a – L'organisme formalise-t-il et actualise-t-il des procédures administratives, comptables et financières pour chaque prestation ?				
Définition des cotations		Les procédures doivent être détaillées de la prise en charge du bénéficiaire, en passant par le paiement et jusqu'à son traitement comptable. 4 – Id 3 + pour l'ensemble des activités et qui précisent la procédure de validation 3 – Il existe des procédures administratives, comptables et financières actualisées mises à disposition en interne aux personnes concernées sur les activités principales 2 – Il existe des procédures administratives, comptables et financières non actualisées mises à disposition en interne 1 – Il existe des procédures administratives, comptables et financières qui sont peu formalisées et/ou non exhaustives				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VII. Gestion administrative et financière de l'activité

VII. 2 Les moyens humains et matériels de la gestion

L'organisme 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.

Indicateur incontournable GLOBAL		* VII.2.a – Existe-t-il une comptabilité permettant d'identifier des indicateurs de pilotage ?				
Définition des cotations		Les procédures doivent être détaillées de la prise en charge du bénéficiaire, en passant par le paiement et jusqu'à son traitement comptable. 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 de l'organisme 3 – Il existe un système spécifique et opérationnel de comptabilité avec des indicateurs de pilotage appliqués à certains secteurs « sensibles » du fonctionnement de l'organisme 2 – Il existe quelques indicateurs de pilotage spécifiques et partiels appliqués dans le cadre de certaines actions ou projets réalisés par l'organisme 1 – Il existe quelques données chiffrées sur la gestion globale de l'organisme				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VII. Gestion administrative et financière de l'activité

VII. 2 Les moyens humains et matériels de la gestion

L'organisme 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.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		VII.2.b – Existe-t-il des indicateurs de productivité qui sont communiqués en interne et à la gouvernance ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Les indicateurs sont connus par chacun en interne et participent 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/ou individuellement qui sont communiquées en interne et/ou à la gouvernance 1 – Il existe des indications formalisées concernant les objectifs annuels à atteindre collectivement et/ou individuellement mais elles ne sont pas communiquées				
Particularités		Des informations détaillées sont présentées dans l'onglet 5- Activités de l'organisme du document "Présentation de l'organisme".				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VII. Gestion administrative et financière de l'activité

VII. 2 Les moyens humains et matériels de la gestion

L'organisme 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.

Indicateur incontournable GLOBAL		VII.2.c – Les outils de gestion internes et/ou externes permettent-ils le suivi des activités de l'organisme ?				
Définition des cotations		4 – L'organisme utilise une application de gestion permettant un suivi de l'activité et permettant de produire des états réguliers à minima trimestriels pour tous les indicateurs sur son activité 3 – L'organisme utilise une application de gestion permettant un suivi général de l'activité et permettant de produire des états réguliers à minima mensuel pour un de ses indicateurs sur son activité 2 – L'organisme utilise une application de gestion permettant un suivi partiel de l'activité et permettant de produire des états réguliers sur son activité 1 – L'organisme utilise une application de gestion permettant un suivi partiel de l'activité mais ne permettant pas de produire des états réguliers sur son activité				
Particularités		L'accessibilité des outils de gestion (logiciel interne ou externe, plateforme, application, tableau Excel...) aux personnes concernées et/ou les informations transmises à chacune d'elles sont vérifiées. Des exemples de preuve sont le volume et la nature des prestations et/ou le temps de production et/ou le chiffre d'affaires réalisé...				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VII. Gestion administrative et financière de l'activité

VII. 3 Les indicateurs de pilotage

Le système de gestion doit permettre la production de données et d'indicateurs favorisant le pilotage de l'activité et de l'organisme.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* VII.3.a – 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 en interne et avec la gouvernance ?				
Définition des cotations		A mettre en lien avec l'utilisation effective des données intermédiaires pour piloter l'activité et l'organisme. 4 – Id 3 + Permettant aussi de comparer les produits et les charges correspondantes 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 qui sont partagés en interne et/ou avec la gouvernance 2 – Il existe des états intermédiaires partiels à minima trimestriels portant sur certains types d'indicateurs qui sont partagés en interne et/ou avec la gouvernance 1 – Il existe des états intermédiaires partiels à minima trimestriels portant sur certains types d'indicateurs mais qui ne sont pas partagés				
Particularités		Les exemples de preuve sont le volume et la nature des prestations et/ou le temps de production et/ou le chiffre d'affaires réalisé...				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VII. Gestion administrative et financière de l'activité

VII. 3 Les indicateurs de pilotage

Le système de gestion doit permettre la production de données et d'indicateurs favorisant le pilotage de l'activité et de l'organisme.

Indicateur incontournable GLOBAL		* VII.3.b – L'organisme fait-il évoluer et utilise-t-il en interne ses indicateurs de pilotage en fonction de son activité et des situations rencontrées ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Des présentations et des informations régulières, explicites et détaillées 3 – Id 2 + Une présentation et une information sur l'évolution des indicateurs de pilotage est réalisée en interne et auprès de la gouvernance s'appuyant sur des indicateurs de pilotage prédéfinis 2 – Les indicateurs de pilotage ont évolué quantitativement et qualitativement au cours des trois dernières années pour prendre en compte l'évolution de l'activité de l'organisme dans son environnement 1 – Il n'existe pas d'indicateur de pilotage ou ceux-ci n'ont pas connu d'évolution au cours des 3 dernières années				
Particularités		Les indicateurs mis en œuvre par l'organisme afin de tenir compte des nouvelles situations rencontrées comme une perte de chiffre d'affaires, l'attribution d'un nouveau marché, une nouvelle implantation, une augmentation de l'activité, l'intégration de nouveaux personnels... sont vérifiés.				
Obligations spécifiques		Les indicateurs de pilotage étant spécifiques à chaque organisme seules leur évolution et leur diffusion sont vérifiées.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VII. Gestion administrative et financière de l'activité

VII. 4 Connaissance et suivi de la réglementation

La gouvernance et la direction veillent à l'application rigoureuse des règles juridiques, sociales et fiscales applicables à la structure et son fonctionnement.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* VII.4.a – L'organisme mobilise les ressources et les moyens pour réaliser une veille actualisée et une mise en conformité des obligations juridiques, sociales et fiscales applicables en lien avec son environnement ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Une information régulière auprès des équipes est réalisée 3 – Id 2 + La conformité des obligations juridiques, sociales et fiscales est organisée et structurée au sein de l'organisme 2 – Il existe une base d'information structurée et actualisée sur les repères juridiques, sociaux et fiscaux correspondant aux caractéristiques de l'organisme qui en exploite les enseignements 1 – Il existe des données partielles et/ou générales sur les aspects juridiques, sociaux et fiscaux liées au statut de l'organisme				
Particularités		Les actions mises en œuvre peuvent faire l'objet d'un traitement interne et/ou s'appuyer sur l'intervention de structures et/ou de professionnels spécialistes externes. Les documents qui relèvent de cette veille peuvent être les conventions, les CGV, le règlement intérieur, les DUE, les contrats de travail, l'assurance responsabilité civile professionnelle, le DUERP, les déclarations fiscales, la comptabilité ...				
Obligations spécifiques		Il ne s'agit pas d'un contrôle des obligations réglementaires auxquels est assujetti l'organisme. Des exemples de l'exploitation de la veille par l'organisme sont requis.				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VIII. Démarche qualité et amélioration continue

L'organisme est engagé dans une démarche qualité continue et évolutive. L'organisme 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.

VIII. 1 Les conditions de la veille qualité

Les instances politiques (administrateurs, actionnaires, dirigeants...) et techniques (direction, référents qualité, responsables pédagogiques...) de l'organisme doivent accompagner la démarche Qualité.

Indicateur incontournable GLOBAL		* VIII.1.a – Les instances politiques et la Direction ont-elles formalisé leur engagement et leur stratégie vis-à-vis de la démarche qualité ?				
Définition des cotations		4 – Les instances politiques et la Direction ont formalisé les différentes étapes de l'engagement de l'organisme pour faciliter l'atteinte des objectifs et un représentant des instances politiques est présent lors de l'audit 3 – Les instances politiques et la Direction ont participé à différentes étapes de la démarche qualité (auto-évaluation, information du personnel...) 2 – Les instances politiques et la Direction ont donné leur accord pour l'engagement de l'organisme dans la démarche qualité 1 – Pas d'engagement des instances politiques et de la Direction dans la démarche de qualité				
Particularités		Les PV, les rapports, les CR de réunion, les CR de réunion d'instance, le plan stratégique, la feuille de route... sont vérifiés.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VIII. Démarche qualité et amélioration continue

VIII. 1 Les conditions de la veille qualité

Les instances politiques (administrateurs, actionnaires, dirigeants...) et techniques (direction, référents qualité, responsables pédagogiques...) de l'organisme doivent accompagner la démarche Qualité.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		VIII.1.b – Comment l'équipe (intervenants, référent qualité, fonction support...) est-elle impliquée dans les différents aspects de la démarche ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Toute l'équipe participe activement à la mise en œuvre et à l'actualisation de la démarche qualité avec des réalisations effectives telles la mise à jour de procédures, la remontée d'anomalies, les échanges de pratiques, des groupes de travail, des propositions d'amélioration, des réunions post-audit... 3 – L'équipe est présente en totalité ou en partie, lors de l'audit 2 – Toute l'équipe est mobilisée dans la mise en œuvre de la démarche qualité (à mettre en lien avec des réalisations effectives tels process, procédure...) 1 – L'équipe est informée et connaît la démarche qualité				
Particularités		Le degré d'implication de l'ensemble de l'équipe est vérifié.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA		CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique				Preuves correspondantes		

VIII. Démarche qualité et amélioration continue

VIII. 2 L'organisation de la veille qualité

L'organisme s'organise pour permettre la mise en œuvre des étapes d'autoévaluation annuelle.

Indicateur incontournable GLOBAL CRITIQUE		* VIII.2.a – L'organisme a-t-il planifié et mis en œuvre un processus d'autoévaluation sur la base du référentiel et des résultats de l'audit précédent ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Certaines parties prenantes internes et externes (client, financeur, prescripteur, co-traitant, sous-traitant, partenaire...) sont mobilisées dans toute ou partie de l'autoévaluation 3 – La participation de l'équipe interne à l'auto-évaluation est formalisée et mise en œuvre dans les actions correctives (CR de réunion, actions correctives identifiées et planifiées, mise à jour du plan triennal, notes, liste de tâches...) 2 – Un processus d'auto-évaluation a été formalisé depuis le précédent audit 1 – Pas de processus d'auto-évaluation prévu après l'audit				
Particularités		La formalisation de l'auto-évaluation et la mise en œuvre des actions correctives sont vérifiées.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VIII. Démarche qualité et amélioration continue

VIII. 3 Les moyens de la veille qualité

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

Indicateur incontournable GLOBAL		* VIII.3.a – L'organisme a-t-il identifié une personne-ressource interne qualité et organisé la démarche qualité ?				
Définition des cotations		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				
Particularités		Le degré d'organisation et de formalisation de la mission confiée à la personne-ressource est vérifié.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VIII. Démarche qualité et amélioration continue

VIII. 3 Les moyens de la veille qualité

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

Indicateur incontournable GLOBAL		* VIII.3.b – L'organisme a-t-il formalisé un système d'information dématérialisé, partagé et accessible à toute l'équipe pour sa démarche qualité ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Appropriation du système d'information (diffusion, information des mises à jour, réunion, webinaire, partage de pratiques, professionnalisation ...) dans son utilisation 3 – Utilisation d'un système d'information dématérialisé, partagé, accessible à toute l'équipe 2 – Utilisation d'un système d'information partagé et accessible à certains intervenants 1 – Pas d'utilisation de système d'information				
Particularités		L'utilisation, par l'organisme, d'un véritable système d'information actualisé pour sa démarche qualité regroupant les procédures, les documents, les informations... nécessaires dans sa démarche qualité est vérifiée.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VIII. Démarche qualité et amélioration continue

VIII. 4 L'engagement éthique et responsable

L'organisme 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.

Indicateur incontournable GLOBAL		VIII.4.a – L'organisme a-t-il engagé une démarche éthique et/ou de Responsabilité Sociétale des Organisations ?				
Définition des cotations		Cette démarche constitue un des leviers pour parvenir à une croissance inclusive et durable de l'organisme. Elle répond à une demande grandissante de la société ainsi que des citoyens aspirant à des modes de vie plus durables 4 - Id 3 + un rétroplanning est formalisé 3 - Une démarche collective est engagée avec la gouvernance, la direction, les intervenants et fait l'objet de relevés de décision 2 - La gouvernance et la direction de l'organisme ont engagé une réflexion sur cette démarche 1 - L'organisme n'a pas engagé de réflexion sur ses propres impacts économiques, sociaux et environnementaux				
Particularités		Le degré d'implication de l'ensemble de l'équipe et de l'engagement dans la démarche est vérifié.				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VIII. Démarche qualité et amélioration continue

VIII. 4 L'engagement éthique et responsable

L'organisme 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.

Indicateur incontournable GLOBAL		VIII.4.b – Existe-t-il une fonction d'éthique et/ou de RSO ?				
Définition des cotations		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				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

VIII. Démarche qualité et amélioration continue

VIII. 4 L'engagement éthique et responsable

L'organisme 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.

Indicateur incontournable GLOBAL		* VIII.4.c – L'organisme a-t-il mis en œuvre des actions concrètes en matière d'éthique et/ou de RSO ?				
Définition des cotations		4 – Id 3 + Une évaluation de l'efficacité des actions et de la démarche éthique et/ou RSO 3 – Id 2 + Des réalisations effectives sont mises en œuvre 2 – L'organisme a identifié et a formalisé un plan d'actions en matière d'éthique et/ou de RSO 1 – L'organisme a identifié des actions à mettre en œuvre				
Particularités		L'organisme peut s'appuyer sur les principaux domaines de la RSO qui sont mis en œuvre vis à vis de la responsabilité économique, sociale, environnementale, sociétale, éthique et liée à la gouvernance, en fonction de ses priorités, de ses objectifs et des démarches engagées. Des exemples de preuve sont une politique de fidélisation des personnels, l'investissement dans l'innovation, la prise en compte des problématiques des PSH, l'optimisation des modalités de déplacements, la diffusion des informations sur l'organisme, la composition de la gouvernance, un bilan carbone...				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

Mention facultative, délivrée par le CNL sur délégation de la Fédération Nationale des CIBC sur la base des 3 indicateurs qui ont été adoptés au Conseil d'Administration du 18 mars 2025

Interinstitutionnalité

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.

Définition de l'interinstitutionnalité des CIBC qui réside dans :

- La participation des institutions publiques, ainsi que des organisations syndicales de salariés et patronales et des partenaires des CIBC, au sein de la gouvernance des instances des CIBC
- Sa mise en œuvre sur les territoires, à travers les activités partenariales des CIBC

Source Statuts FNCIBC du 22 juin 2022

Conseil d'Administration – Comité d'Orientation

Le CIBC doit être organisé autour d'une instance (Conseil d'Administration ou Comité d'Orientation) réunissant :

- 1) Des organisations syndicales de salariés et patronales interprofessionnelles représentatives nationalement
- 2) Des institutions publiques et/ou des forces économiques et des partenaires dans l'accueil, l'information et l'orientation et/ou des personnes qualifiées reconnues pour leurs compétences concernant l'objet social du CIBC

La présence de l'ensemble des organisations syndicales et patronales interprofessionnelles représentatives nationales devra être recherchée par l'organisme mais ne constituera pas une non-conformité dans le cas où certaines seraient absentes. Toutes autres organisations syndicales peuvent faire partie des partenaires ou personnes qualifiées.

Exemples d'**institutions publiques** (France Travail, Région, Ddets, Conseil Départemental...), de **forces économiques** (CCI, CMA...), de partenaires (Mission Locale, Cap Emploi, Maison de l'emploi, E2C...).

Il est indispensable que le CIBC précise dans ses statuts les **collèges qui ont une voix délibérative ou consultative** (institutions par exemple).

Il est aussi important de préciser que l'interinstitutionnalité pourra également être prise en compte dans le champ I Partenariat.

Autre pièce officielle : Pour les structures non associatives ou les associations ayant un objet plus large que le portage d'un CIBC, il faut que la constitution du Comité d'Orientation soit formalisée par écrit sur un document.

Interinstitutionnalité

Conseil d'Administration – Comité d'Orientation

Indicateur incontournable GLOBAL		* A.1 – Le Conseil d'Administration ou le Comité d'Orientation du CIBC rassemble-t-il : 1 - des organisations syndicales de salariés et patronales interprofessionnelles représentatives nationalement 2 - des institutions publiques et/ou des partenaires et/ou des personnes qualifiées ?			
Définition des cotations		Les vérifications portent sur l'analyse des statuts ou de toute autre pièce officielle : la composition du Conseil d'Administration pour une association ou du Comité d'Orientation pour les autres statuts juridiques (ou les associations ayant un objet plus large que le portage d'un CIBC) et l'actualisation de ces documents. La cotation doit prendre en compte le statut juridique du CIBC et la présence des représentants élus ou désignés. Les membres ont voix délibérative ou consultative pour les associations, selon leur statut, et consultative pour les Comités d'Orientation. 4 – Id 3 + Les statuts ou toute autre pièce officielle sont actualisés 3 – Les statuts ou toute autre pièce officielle sont organisés autour des organisations syndicales de salariés et patronales interprofessionnelles représentatives nationalement et au moins deux personnes représentants des institutions ou des partenaires de l'AIO ou des personnes qualifiées 2 – Les statuts ou toute autre pièce officielle sont organisés autour des organisations syndicales de salariés et patronales interprofessionnelles représentatives nationalement et d'au moins une institution ou un partenaire ou une personne qualifiée 1 – Les statuts ou toute autre pièce officielle ne sont pas organisés autour des organisations syndicales de salariés et patronales interprofessionnelles représentatives nationalement et d'au moins une institution ou un partenaire ou une personne qualifiée			
Particularités		NA			
Obligations spécifiques		NA			
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes		

Interinstitutionnalité

Conseil d'Administration – Comité d'Orientation

Indicateur incontournable GLOBAL		* A.2 – Le Conseil d'Administration ou le Comité d'Orientation fonctionne-t-il et siège-t-il dans le respect des statuts ou de toute autre pièce officielle avec une participation des représentants élus ou désignés ?				
Définition des cotations		Analyse du fonctionnement opérationnel et effectif des instances du CIBC (respect des statuts ou autre, fréquence des réunions, présence des représentants, comptes-rendus, diffusion des documents...) 4 – Id 3 + Le partage et l'accessibilité à toute l'équipe des comptes rendus ou procès-verbaux des réunions du Conseil d'Administration ou du Comité d'Orientation et des Assemblées Générales sont effectifs 3 – Id 2 + La présence des représentants élus ou désignés est large et régulière 2 – La fréquence des réunions du Bureau, du Conseil d'Administration ou du Comité d'Orientation respecte les statuts ou toute autre pièce officielle et les réunions sont formalisées 1 – Quelques réunions sont organisées mais la présence des représentants élus ou désignés est très partielle ou épisodique				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			

Interinstitutionnalité

Conseil d'Administration – Comité d'Orientation

Indicateur incontournable GLOBAL		* A.3 – Le Conseil d'Administration a-t-il un rôle de pilotage ? Le Comité d'Orientation a-t-il un rôle de conseil sur les orientations stratégiques ?				
Définition des cotations		Analyse du caractère opérationnel et effectif du pilotage pour le Conseil d'Administration ou rôle de conseil pour le Comité d'Orientation (relevé de décision, différenciation et articulation entre le Bureau et le Conseil d'Administration pour les associations, les conseils et avis consultatifs du Comité d'Orientation pour les autres statuts juridiques, état d'avancement régulier...) 4 – Id 3 + La politique du CIBC est diffusée et relayée sur son territoire pour en informer les acteurs locaux 3 – Les relevés de décision des réunions démontrent du fonctionnement pro-actif des différentes instances sur les axes stratégiques ou le pilotage du CIBC 2 – Certaines réunions traitent des orientations stratégiques du CIBC (RH, partenariat, public cible, stratégie de communication...) 1 – Les thématiques des ordres du jour des réunions ne prennent pas en compte les missions dévolues aux Instances				
Particularités		NA				
Obligations spécifiques		NA				
Prestation réalisée en sous-traitance	NA	CIBC	NA	Nouvel entrant	NA	
Etat des lieux synthétique			Preuves correspondantes			