



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

INFORMATIONS GENERALES

Nom du prestataire :	MFR ESCUROLLES	N° de contrat :	21547043
Responsable :	Mme Marie-Agnès VIGIER	Type d'audit :	Audit de renouvellement
Adresse du site :	Rue de la Poste 0 03110 ESCUROLLES	Date de l'audit :	Du 16 au 18/10/2024
Référentiel d'audit :	Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, l'arrêté du 31 mai 2023	Durée de l'audit :	2,5 jours
		Auditeur du site :	Guillaume SCHROLL

trame version 5.4

Signature de l'auditrice ou auditeur :

CONCLUSIONS DE L'AUDIT

Présentation du Site Centralisateur - Contexte

La MFR d'Escuroles existe depuis 1970. Est spécialisée dans le sanitaire et social avec une filière Service aux personnes et animation au territoire (SAPAT), un BTS ESF Economie sociale et familiale. Un équivalent licence pro Conseiller en Economie Sociale et Familiale ESF (DECESF) est aussi proposé. Propose aussi des formations sur le secteur funéraire : porteur chauffeur, maître de cérémonie et conseiller funéraire. Ce sont des formations de niveau bac, ce sont des TFP. La MFR a créé aussi une formation pour les bénéficiaires de la protection internationale ou primo arrivant. En 2023, 115 apprenants avec un CA de 477 K€. Dernière VAE achevée en 2022, mais 3 dossiers en cours en tant que sous-traitant de la fédération régionale.

Echantillonnage vérifié par l'auditeur par catégorie d'action

Action de formation "Conseiller en funéraire" du 18/09 au 20/12/2023 (Réponse à un appel d'offre France Travail), Action de formation par apprentissage DECESF du 4/09/2023 au 18/10/2024, Action de formation par apprentissage Bac Pro SAPAT promotion 2023-2025, action de VAE de Sophie B sur le DECESF du 21/06/2023 à décembre 2024 (date de fin exacte à déterminer)

Conclusion de l'auditeur

Très bonne maîtrise des process qualité

Recommandation pour la certification

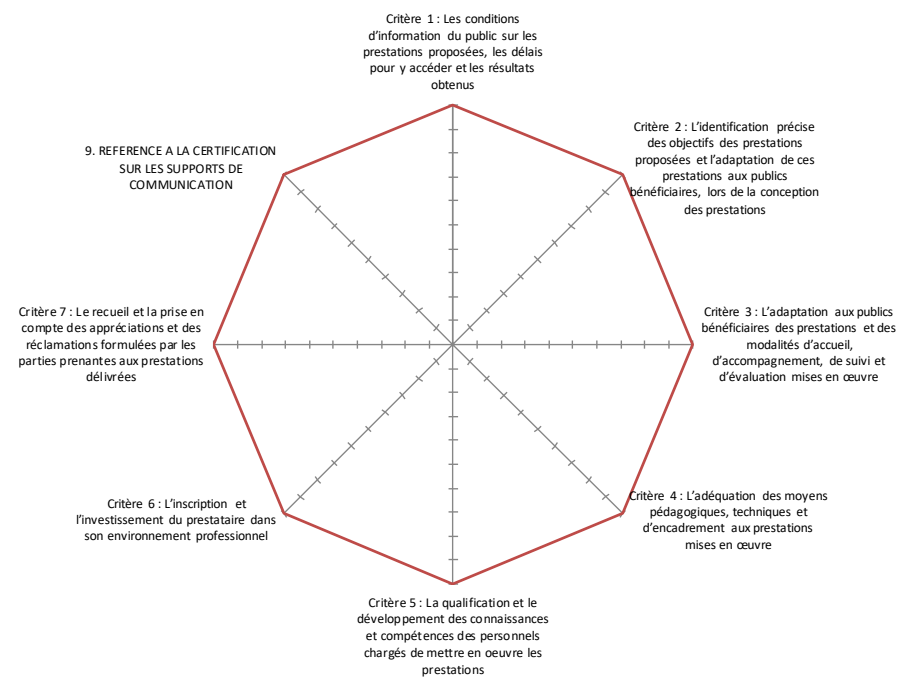
Certification recommandée



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

	Non-conformités		Taux de conformité
	Mineures	Majeures	
Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	0	0	100%
Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations	0	0	100%
Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	0	0	100%
Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre	0	0	100%
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations	0	0	100%
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel	0	0	100%
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées	0	0	100%
9. REFERENCE A LA CERTIFICATION SUR LES SUPPORTS DE COMMUNICATION	0	0	100%

Taux de conformité par critère





Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

DETAILS DES INDICATEURS

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés par catégorie d'action concernés.. Supprimer les catégories non-concernées. Possibilité de regrouper les éléments multi catégories - exemple "AF + CFA")	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC. Supprimer les catégories non-concernées. Possibilité de regrouper les non-conformités transverses - exemple "AF + CFA")
<p>1) Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées: prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Donner une information accessible, exhaustive sur la prestation, c'est-à-dire sur son contenu et sur l'intégralité des items mentionnés. Cette information doit être à jour.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.</p>	<p>C</p>	<p>AF CFA : Pour les échantillons sélectionnés, le site internet informe sur l'ensemble des formations sur l'onglet "formation". Des fiches formation présentent l'ensemble des items demandés par cet indicateur. Les obligations spécifiques sont respectées pour les formations certifiantes. Une page complète est consacrée à l'accueil des PSH et l'organisme possède le label régional H+ Vu les fiches de l'échantillon, vu la page handicap</p> <p>VAE : non concerné (cf contrat de sous-traitance avec l'antenne régionale)</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>
<p>2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en oeuvre et des publics accueillis.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Donner une information chiffrée permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.</p>	<p>C</p>	<p>AF CFA : Sur le site internet des indicateurs de résultats sont diffusés dans l'onglet "MFR d'Ecuriolles" puis "nos performances". Un ensemble très complet d'indicateurs est présenté pour toutes les filières dont celles échantillonnées : taux de réussite, taux de satisfaction, taux d'interruption, taux d'insertion</p> <p>VAE : non concerné (cf contrat de sous-traitance avec l'antenne régionale)</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>
<p>3) Lorsque le prestataire met en oeuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Donner au public une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) et actualisée (informations à jour).</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : la communication sur les taux d'obtention des certifications est auditée lors de l'audit de surveillance.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'indicateur n'est pas applicable car l'information doit être réalisée par le donneur d'ordres.</p>	<p>C</p>	<p>AF CFA : Sur le site internet pour toutes les actions de formation, des informations sont diffusées pour présenter les taux de réussite, les débouchés, les suites de parcours ainsi que la possibilité de passer la formation en bloc de compétences. Vu toutes les fiches de l'échantillon</p> <p>VAE : non concerné (cf contrat de sous-traitance avec l'antenne régionale)</p>	<p>AF : VAE : CFA :</p>



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE* (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation visée.</p>	C	<p>plateformes avec des prérequis obligatoires. Tous les candidats sont reçus individuellement lors des journées portes ouvertes ou sur rendez-vous. Une fiche de préinscription est complétée. Elle permet de recueillir les besoins, une partie spécifique est consacrée au repérage des situations de difficultés et/ou de handicap. Vu les fiches de préinscription complétées de toutes les formations échantillonnées</p> <p>VAE : VAE :non concerné (cf contrat de sous-traitance avec l'antenne régionale)</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>
<p>5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer que les objectifs spécifiques à la prestation ont été définis et peuvent faire l'objet d'une évaluation.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire démontre qu'il tient compte des objectifs définis par le donneur d'ordres.</p>	C	<p>AF CFA : Toutes les formations sont des formations certifiantes enregistrées au RNCP et leurs objectifs sont rédigés en capacités professionnelles opérationnelles et évaluables. Vu les fiches formation sur le site internet</p> <p>VAE : Dans le dossier VAE de Madame Sophie B une charte est présente qui précise les objectifs de la VAE. La contractualisation est réalisée par l'antenne régionale des MFR. Vu la charte dans le dossier de Sophie B</p>	
<p>6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en oeuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer que les contenus et modalités de mise en oeuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.</p>	C	<p>AF CFA : Pour toutes les actions auditées, chaque formateur rédige des déroulés pédagogiques détaillés qui sont regroupés soit en word soit en Excel. Sur IMFR les contenus de cours sont mis à disposition des stagiaires à chaque fin de séquence. Vu les déroulés pédagogiques, vu les programmes, vu imfr</p> <p>VAE : Pour l'échantillon sélectionné, un travail a été mené sur les contenus en fonction du référentiel officiel et le livret est complété au fur et à mesure. Vu suivi VAE de Sophie B</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>
<p>7) Lorsque le prestataire met en oeuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</p>	C	<p>AF CFA : Pour toutes les formations, un plan de formation est édité, il mets en relation les compétences de la certification officielle avec les contenus enseignés. Par ailleurs dans les déroulés pédagogiques, la référence aux blocs de compétences est présente avec les contenus dispensés par les formateurs. Vu les déroulés pédagogiques, vu les plans de formation</p>	<p>AF : CFA :</p>



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

<p>8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations.</p>	<p>C</p>	<p>AF : Sur la formation funéraire, un positionnement est réalisé et des prérequis sont demandés. Le positionnement permet de vérifier les acquis. Vu exemple de fiches de positionnement</p> <p>CFA : L'entretien de motivation permet déjà d'étudier la candidature et les acquis, des relevés de note sont demandés, l'avis de la commission pédagogique est mentionné et motivé dans le dossier de préinscription avec un questionnaire type différents selon les formations et le niveau d'étude, vu les avis motivés, vu les dossiers de préinscription pour l'échantillonnage</p>	<p>AF :</p> <p>CFA :</p>
---	---	----------	--	--------------------------



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</p>	C	<p>AF CFA : Une convocation est envoyée par mail avec toutes les informations pratiques, lors de l'inscription définitive, les stagiaires reçoivent un lien avec accès à différents documents dont le règlement intérieur. Lors des rentrées, une réunion est organisée avec apprenants et parents. Lors de cette réunion, un livret d'accueil MFR. Le livret comporte un ensemble d'informations. Vu convocation des échantillons, vu livret d'accueil, vu règlement intérieur</p> <p>VAE : Une lettre de convocation est envoyée pour débiter la VAE avec toutes les informations pratiques. Vu lettre de convocation</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires, lorsque l'analyse du besoin en établit la nécessité : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).</p>	C	<p>AF CFA : Un carnet de liaison est constitué qui trace tout le suivi en entreprise, des évaluations formatives sont organisées soit en CCF pour le Bac pro, pour le DECSF un "livret de formation destiné au Jury" est tenu à jour, c'est un document obligatoire. Des ECTS sont réalisés pour le DECSF. Des rendez-vous individualisés sont organisés: deux fois par an pour les bac pro. Vu convocation et planning. En DE, un bilan individuel de milieu d'année est intégré au carnet de liaison. Vu carnet de liaison. Des dispositifs d'aide sont organisés pour les apprenants, les bac pro ont plusieurs temps d'étude sous la responsabilité de formateurs. Vu planning. Les formateurs ont tous suivi une formation sur les Dys avec des adaptations et des protocoles.</p> <p>VAE : La prestation de VAE est adaptée individuellement. Vu livret d'accompagnement</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : un processus d'évaluation existe et est formalisé. Sa mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	C	<p>AF CFA : Toutes les formations échantillonnées dépendent de différents certificateurs. Des règles strictes d'évaluation en vue de la certification sont mises en place avec des systèmes d'habilitation, d'accréditations ou d'agrément. Des évaluations formatives avec des épreuves blanches et des jurys blancs permettent de vérifier les acquisitions en amont de l'examen officiel. Sur imfr les notes sont relevées et portées sur le bulletin scolaire. Vu bulletins. La réussite à l'examen permet de vérifier l'atteinte des objectifs. Vu résultats d'admission, vu relevés de notes</p> <p>VAE : le livret d'accompagnement permet de valider au fur et à mesure les objectifs et la validation finale en Jury. Pour l'échantillon ce sera</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

<p>12) Le prestataire décrit et met en oeuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en oeuvre.</p>	<p>C</p>	<p>AF CFA : Sur imfr les absences sont traçées avec un protocole d'envoi de mail automatique en cas d'absence. Une procédure est rédigée. Une assistante sociale est disponible pour les apprenants en difficulté.vu procédures, vu statistiques d'abandons</p> <p>VAE : Une feuille d'émargement est signée et le livret d'accompagnement trace les rendez-vous individuels. Vu livret d'accompagnement de Sophie B et ses feuilles d'émargement</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
---	--	----------	---	--



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

<p>13) Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Démontrer que les principes de la pédagogie de l'alternance sont mis en oeuvre, grâce à un processus formalisé d'articulation itératif des apprentissages entre le centre de formation et l'entreprise.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : un processus d'articulation des apprentissages est formalisé pour les deux lieux de formation : en centre de formation et en entreprise. La mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</p>	C	<p>AF CFA : En amont des mises en relation entre employeurs et apprentis ou stagiaires sont réalisées. Dans le carnet de liaison, tout est tracé et imfr permet de renseigner les visites en structures. Sur une formation, minimum 3 visites, une dans les 45 premiers jours, puis deux autres en présentiel et/ou en visio. Vu le suivi des visites sur imfr, vu compte-rendu de visites en structure</p>	<p>AF : CFA :</p>
<p>14) Le prestataire met en oeuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer que l'accompagnement de l'apprenant est formalisé et mis en oeuvre par la mise en place de projets spécifiques.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : l'accompagnement est formalisé. Sa mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	C	<p>CFA : L'accompagnement socio-professionnel et éducatif est géré par chaque responsable de classe. Interventions de l'association Unicités sur des soirées thématiques. Une convention est signée qui démontre les interventions en matière de citoyenneté. Intervention de France Addiction pour la prévention des drogues, de la cigarette. Vu les conventions avec les deux associations. Le pass région est mis en place pour permettre aux stagiaires de bénéficier d'aides aux équipements. Vu factures, vu article Facebook</p>	<p>CFA :</p>
<p>15) Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer que les apprentis sont informés des droits et devoirs des salariés /apprentis et sur les règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.</p>	C	<p>CFA : Dans le livret d'accueil, les droits et devoirs ainsi que les questions de sécurité et de santé sont présents. Passage du SST en Bac Pro. Lors de chaque rentrée le livret est commenté. Vu livret d'accueil</p>	<p>CFA :</p>
<p>16) Lorsque le prestataire met en oeuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Le prestataire respecte les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</p>	C	<p>AF CFA : Les inscriptions aux examens passent par les plateformes des certificateurs. Les habilitations, accréditations et agréments sont réalisés après avoir garanti l'ensemble du dispositif pédagogique</p> <p>VAE : Pour la VAE, l'accompagnement est réalisé sur une certification DECESF sur lequel la MFR est accréditée et agréée, la MFR connaît parfaitement les référentiels</p>	<p>AF : VAE : CFA :</p>



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>17) Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).	C	AF VAE CFA : Les locaux sont composés de 3 bâtiments, l'un administratif avec deux salles de cours, un bâtiment avec réfectoire, salles de cours et internat, puis un petit bâtiment avec cuisine pédagogique et plateaux techniques pour le médical, santé et puériculture. Vu les locaux lors de la visite. Les locaux sont tout à fait en adéquation avec les prestations proposées. Une cvthèque est constituée avec 9 formateurs dont 8 à temps plein. Vu CV des formateurs qui sont en adéquation avec les prestations proposées	AF : CBC : VAE : CFA :
<p>18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	Le prestataire identifie, selon les fonctions nécessaires aux prestations, les intervenants dont il assure la coordination.	C	AF VAE CFA : Un organigramme est constitué, des fiches de fonction sont rédigées. Des réunions d'équipes sont organisées chaque semaine avec un compte-rendus qui est rédigé. Vu l'organigramme, vu les fiches de fonction, vu les derniers comptes-rendus de l'équipe pédagogique	AF : CBC : VAE : CFA :
<p>19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier. <i>Nouveaux entrants : démontrer que les ressources pédagogiques sont prévues, et des dispositions seront mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier. La mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.</i>	C	AF CFA VAE : Sur imfr dans la partie cahier de texte, une multitude de ressources sont mises à disposition des stagiaires : documents, supports de cours, vidéos... Dans les locaux, un centre de documentation "foyer CDI" permet de mettre à disposition des ouvrages et des revues. Accès au fond documentaire de l'Université de Clermont, vu convention avec l'Université, Vu imfr, vu centre de ressources	AF : CBC : VAE : CFA :
<p>20) Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	Le prestataire présente : - la liste des membres du conseil de perfectionnement, le dernier compte-rendu et/ou procès-verbal - la liste des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) - le nom et contact du référent handicap et les actions qu'il met en oeuvre pour accompagner les publics en situation de handicap.	C	CFA : Les référents sont nommés officiellement, ils sont présentés dans le livret d'accueil et c'est le conseil d'administration qui acte leur nomination. Chacun possède une fiche de poste signée. Vu fiches de poste. Le conseil de perfectionnement se réunit deux fois par an et fait l'objet d'un compte-rendu. Vu les derniers comptes-rendus du conseil de perfectionnement. La MFR est engagée dans le programme Erasmus et une quinzaine de stagiaires/apprentis partent chaque année en Grèce pour deux semaines avec stage en immersion. Vu publication facebook qui relate le projet	CFA :



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en oeuvre les prestations

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU	CONFORME / NON-CONFORME	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer que les compétences que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations.</p> <p>La maîtrise de ces compétences par les intervenants est vérifiée par le prestataire.</p>	C	<p>AF CFA VAE: Une matrice de compétence est constituée pour l'ensemble des formateurs, elle détaille des catégories de compétences et les disciplines enseignées. Des entretiens annuels sont réalisés et permettent de réaliser l'évaluation du personnel. Lors du recrutement, une période de deux ans permet de former et d'évaluer en fond de salle, le responsable pédagogique régional vient également les évaluer. Un livret du formateur est tenu à jour. Un formateur est concerné mais en début de parcours donc le livret n'est pas encore complété. Vu Cvthèque, vu entretiens annuels, vu matrice de compétences.</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>
<p>22) Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel.</p> <p><i>Nouveaux entrants : cet indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.</i></p>	C	<p>AF CFA VAE: Un plan de développement des compétences est constitué, il comporte des onglets par années et des formations ont été suivies en 2023 et 2024 et la projection sur 2025. Vu le plan de développement des compétences. Vu preuves de suivi de formations. La personne chargée de VAE a aussi suivi une formation. Vu attestation de formation</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne.</p>	C	<p>AF CFA : Un ensemble de ressources est réceptionné par la direction, avec un certain nombre de lettres infos régionales et nationales. Elles sont partagées avec l'équipe en général, surtout la lettre régionale. Vu la lettre régionale. La veille Qualiopi a engendré des évolutions sur l'information diffusée sur le site internet</p> <p>VAE : non concerné (cf contrat de sous-traitance avec l'antenne régionale)</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

<p>24) Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : démontrer la mise en place d'une veille économique. L'impact éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p align="center">C</p>	<p>AF CFA : Un ensemble de ressources est réceptionné par la direction, avec un certain nombre de lettres infos régionales et nationales. Elles sont partagées avec l'équipe en général, surtout la lettre régionale. Vu la lettre régionale. Pour le champ métier, des informations sont reçues de la part des certificateurs, un teams partagé permet de relier les différentes MFR sur la partie métier, handicap, réorientation spécifique. Un exemple d'exploitation de veille sur le BTS et Bac pro avec une évolution des programmes et référentiels</p> <p>VAE : non concerné (cf contrat de sous-traitance avec l'antenne régionale)</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>
<p>25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.</p>	<p align="center">C</p>	<p>AF CFA : Un ensemble de ressources est réceptionné par la direction, avec un certain nombre de lettres infos régionales et nationales. Elles sont partagées avec l'équipe en général, surtout la lettre régionale. Vu la lettre régionale. Exemple de veille technologique avec la mise en place de formations sur l'IA pour certains formateurs, formation aussi sur la prise en charge des Dys et la mise en place d'une fiche pratique. Vu fiche pratique</p> <p>VAE : non concerné (cf contrat de sous-traitance avec l'antenne régionale)</p>	<p>AF : CBC : VAE : CFA :</p>



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

<p>26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer l'identification d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels. Dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les modalités de recours à ce réseau et les mesures spécifiques d'accompagnement ou d'orientation mises en oeuvre.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire 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.</p>	<p>C</p>	<p>AF VAE CFA : La MFR est entrée dans le dispositif H+ en 2021 et renouvelée en 2024. Une charte handicap est rédigée est diffusée sur le site internet. Une liste de partenaire est diffusée sur le livret d'accueil et la référente handicap est nommée Christel CIFUENTES et bénéficie d'une fiche de poste. Vu liste de partenaires, vu charte, vu fiche de poste référente handicap. Un tableau de suivi permet d'identifier les stagiaires/apprentis concernés et leur Plan d'accompagnement personnalisés pour les DYS ou RQTH. Vu tableau de suivi</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer les dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel par le sous-traitant ou le salarié porté.</p>	<p>C</p>	<p>AF CFA : Très peu de sous-traitance, EFFA pour le funéraire, une psychologue pour 14h sur le funéraire et le sport qui passe par PSL. Une convention est signée et une charte Qualiopi est signée. Vu conventions, vu charte signée</p> <p>VAE : non concerné (cf contrat de sous-traitance avec l'antenne régionale)</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>28) Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Démontrer l'existence d'un réseau de partenaires socio-économiques mobilisé tout au long de la prestation.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</p>	<p>C</p>	<p>AF CFA : Sur imfr tous les partenaires sont référencés avec les tuteurs ou maîtres d'apprentissage. Un partenariat est noué avec l'université de Clermont pour le DE, des commissions pédagogiques sont organisées, vu commissions pédagogiques. Vu la liste des partenaires avec 1140 maîtres de stage référencés. Des entreprises sont mobilisées pour les Jurys, vu la liste des professionnels pour les Jurys, vu annonces d'emploi</p>	<p>AF :</p> <p>CFA :</p>
<p>29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer l'existence d'actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études.</p>	<p>C</p>	<p>CFA : Un système d'offre d'emploi existe et envoyé par mail à tous les apprentis diplômés. Les Bac Pro sont emmenés chaque année au salon FAuverSup de L'étudiant. Vu envoi de mail pour participation au salon. Création d'un pass and go dans le nouveau référentiel validé par un CCF qui consiste à relever des éléments d'expérience et de compétences. Vu le pass and go. Dans le carnet de liaison, un bilan d'orientation est réalisé pendant le bilan avec les parents. Vu la rubrique orientation dans le carnet de liaison, vu offres d'emploi</p>	<p>CFA :</p>



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences


Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU	CONFORME / NON-CONFORME / NON APPLICABLE / NON AUDITE	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE (Préciser la ou les catégories d'actions concernées par la NC)
<p>30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.</p> <p><i>Indicateur non audité à l'audit de surveillance sauf si NC lors de l'audit initial ou de renouvellement ou si audit aménagé à l'audit initial ou si nouvel entrant.</i></p>	<p>Démontrer la sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.</p> <p><u>Sous-traitance</u> : Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire recueille l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordres sur la prestation réalisée.</p>	C	<p>AF CFA VAE: Chaque partie prenante est interrogée : les apprenants, les familles en Bac Pro, enquête tuteurs ou Maîtres d'apprentissage et financeurs, les enquêtes sont réalisés une fois par an entre mai et juin sauf le DE qui terminent en octobre et qui sont interrogés en septembre. Les formateurs sont interrogés en fin d'année. Vu l'ensemble des questionnaires des parties prenantes pour les échantillons sélectionnés, vu les synthèses des enquêtes pour l'échantillon sélectionné</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>
<p>31) Le prestataire met en oeuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.</p>	C	<p>AF CFA VAE: A partir du recueil des parties prenantes, un tableau de suivi est constitué "tableau suivi dysfonctionnement". Une procédure est rédigée pour gérer ce suivi. Toutes les demandes sont créées dans un premier onglet qui fait l'objet d'une analyse entre la directrice et la responsable qualité, et si nécessaire ils basculent dans le plan d'action.</p>	
<p>32) Le prestataire met en oeuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.</p> <p><u>Nouveaux entrants</u> : l'indicateur sera audité à l'audit de surveillance.</p>	C	<p>AF CFA VAE: Le tableau de suivi "tableau suivi dysfonctionnement" est aussi l'outil de pilotage de la qualité et des améliorations continues. Plusieurs exemples sont présents entre 2023 et 2024 avec des améliorations effectives.</p>	<p>AF :</p> <p>CBC :</p> <p>VAE :</p> <p>CFA :</p>



Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 modifié relatif au référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

9. REFERENCE A LA CERTIFICATION SUR LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

INDICATEURS	NIVEAU ATTENDU	CONFORME / NON-CONFORME	NOTES D'AUDIT (Préciser les éléments de preuve apportés et consultés)	DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE
<p>Communication</p> <p><i>Indicateur à auditer obligatoirement en audit de surveillance.</i></p>	<p>Conformément au règlement d'usage de la marque, à la charte d'usage et à la charte graphique disponible sur le site du Ministère du Travail et précisant les conditions d'utilisation de la marque "Qualiopi", nous attirons votre attention sur le fait que la marque doit toujours être accompagnée de la/les catégorie(s) d'action concernée(s) par la certification.</p> <p>Identification des actions interdites :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le PAC ne peut ni déposer de marque qui associerait son logo à celui de la marque, ni réserver de nom de domaine identique ou similaire à la marque.- Il est interdit d'utiliser la marque :<ul style="list-style-type: none">• dans une publicité (publication ou tout support média) pour une action de formation en particulier.• sur l'attestation de formation ou sur tout support dédié uniquement à une action de formation. <p>Ci-dessous le logo relatif à votre référentiel. Il est possible d'utiliser le logo Qualiopi ou le logo associé Qualiopi / Bureau Veritas Certification.</p> <p>L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du Travail qui en fait la demande.</p>  	<p>C</p>	<p>Le logo est utilisé sur le site internet et sur des documents généraux. Le logo Qualiopi est utilisé conformément à la charte d'usage. Vu site internet, vu livret d'accueil. Le certificat Qualiopi est affiché dans les locaux à l'accueil et sur le site internet dans l'onglet "label charte". Vu accueil dans les locaux, vu certificat Qualiopi, vu le certificat dur le site internet</p>	