

CRITERE	Domaine	contenu	Qui le fait ?	Méthodes	Preuves	Commentaires
1.1	Communication au public	Indicateur 1 : Information du public « 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. »	Formateur.rice	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.	Visible sur le catalogue Dendreo ou site internet en propre	L'information est diffusée en amont de la contractualisation, quel que soit le moyen (site internet, proposition commerciale, plaquette, diffusion partielle sur un site puis complétée via une proposition...). Accent sur le handicap
1.2	Communication au public	2.Indicateurs de résultats Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.	Formateur.rice	Donner une information chiffrée permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs.	Visible sur le catalogue Dendreo ou site internet en propre	Questionnaires à chaud, à froid, questionnaire employeur et formateur
1.3	Communication au public	3. Information sur la certification professionnelle Lorsque le prestataire met en œuvre 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.	Formateur.rice	Catalogue Dendreo	Visible sur le catalogue Dendreo	ce critère est fléché pour la certification professionnelle (ex : Matthieu Hubert avec A+ Formation)
2.4	Conception de la formation	4. Besoin du bénéficiaire Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le(s) financeur(s) concerné(s).	Formateur.rice	Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.	mail, synthèse d'entretiens, questionnaires...	Une formation s'inscrit dans le contexte particulier lié au besoin de son client : il faut le formaliser (entretien, questionnaire...)
2.5	Conception de la formation	5. Objectifs opérationnels Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	Formateur.rice	Démontrer que les objectifs spécifiques à la prestation ont été définis et peuvent faire l'objet d'une évaluation.	Visible Dans l'action de formation	Il faut déterminer les compétences professionnelles visées, les objectifs opérationnels et les modalités d'évaluation.
2.6	Conception de la formation	6. Contenu et modalités Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	Formateur.rice	Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.	C'est le travail de conception de la formation : coordination pédagogique, construction de la formation, le tout documenté	structuration de la formation avec les moments d'évaluation de la formation à formaliser à la mi-temps (temps de discussion à la pause, tour de table, entretien...) et en fin de formation, documents contractuels (conventions, listes de présence, modalités d'accès e-learning....)
2.8	Conception de la formation	8. Positionnement à l'entrée Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	Formateur.rice	Démontrer l'existence de procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations	Entretien, questionnaire de positionnement...	Le positionnement est obligatoire, bien penser à la question du handicap
3.9	Mise en œuvre de la formation	9. Conditions de déroulement Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	Formateur.rice	Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.	Convocations + livret d'accueil envoyé aux participants	Le livret d'accueil d'Oxalis comporte le règlement intérieur. Lors de la location d'une salle de formation, il faut ajouter à cet envoi le règlement intérieur du lieu.
3.10	Mise en œuvre de la formation	10. Adaptation de la prestation Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	Formateur.rice	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, emploi du temps, adaptation des rythmes).	Déroulé pédagogique de l'intervenant.e relevant toutes les phases de la formation (objectif, séquence adaptée à l'objectif, évaluation des acquis), livret de suivi pédagogique	éléments de preuve : déroulé pédagogique annoté et adapté à son public. Pour les PSH : liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours, modalités d'aménagement de la prestation aux besoins des PSH, plans individuels de compensation du handicap, fiches de suivi des apprenants.

CRITERE	Domaine	contenu	Qui le fait ?	Méthodes	Preuves	Commentaires
3.11	Mise en œuvre de la formation	11. Atteinte des objectifs Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	Formateur.rice	Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.	Carnet de suivi pédagogique avec les rapports d'entretiens, les retours d'exercices, les mise en situation. Formations courtes, entretiens ou exercices d'évaluation/mise en situation avec une matérialisation des résultats (photo du tableau avec le travail des participants, témoignages des participants, comptes rendu d'entretien...)	La formalisation du processus signifie que la procédure d'évaluation doit être définie et matérialisée par des outils.
3.12	Mise en œuvre de la formation	12. Engagement des bénéficiaires Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. (indicateur applicable pour les formations de plus de 2 jours ou 14h)	Formateur.rice	Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.	Outil permettant d'apprécier l'atteinte des objectifs durant la formation, organisation d'entretien individuels ou de temps collectifs, modalité pédagogique favorisant l'implication des participants, liste des participants avec leur coordonnées...	Pour les PSH: mesures de prévention des abandons en lien avec les adaptations proposées ou mises en places.
3.16	Mise en œuvre de la formation	16. Exigences de certification Lorsque le prestataire met en œuvre 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	Formateur.rice	Procès-verbal des sessions d'examen, livret d'évaluations réalisées en cours de formation, attestations de réussite ou de suivi à des formations réglementaires obligatoires pour obtenir la certification visée	Visible dans l'action de formation ou sur EDOF.	ce critère est fléché pour la certification professionnelle
4.17	Logistique	17. Moyens humains et techniques 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 ...).	Formateur.rice	Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).	Bail de location, photographies du matériel, des salles, règlement intérieur visible dans l'action de formation.	En Intra, chez le client, la convention permet de démontrer la conformité des locaux

CRITERE	Domaine	contenu	Qui le fait ?	Méthodes	Preuves	Commentaires
4.18	Logistique	18. Coordination des intervenants Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).	Oxalis / formateur-ice	Le prestataire identifie, selon les fonctions nécessaires aux prestations, les intervenants dont il assure la coordination.	Liste des intervenants/ Planning des intervenants Comptes-rendus de réunions d'équipes Relevés des échanges avec les intervenants externes contrats de travail / sous-traitance Liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap	à l'échelle de l'activité, ce fichier témoigne de la coordination pédagogique que l'on met en place, du positionnement à la clôture de la formation. à l'échelle de la coopérative, Damien et Sandrine d'Oxalis sont identifiés comme référents des formateurs. Il existe un groupe métier de formateurs proposant des temps de veille et d'échanges de pratiques. Un séminaire est prévu pour l'ensemble des formations. Les formateurs structurent les contenus pédagogiques. Il y a des procédures mises en place
4.19	Logistique	19. Ressources pédagogiques Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	Oxalis et Formateur. rice	Démontrer que les ressources pédagogiques sont cohérentes avec les objectifs des prestations, sont disponibles et que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.	Contenu des ressources pédagogiques	Ressources papiers ou numériques à présenter
5.21	Formations des intervenants	21. Compétences des intervenants Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	Oxalis et Formateur. rice	Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. La maîtrise de ces compétences par les intervenants est vérifiée par le prestataire.	Modalité de recrutement d'une activité, CV, diplômes et attestations Oxalis : Cooprm / Participant formation sur Dendreo / grille de compétences	Tout le monde doit remplir sa grille d'évaluation, est formé au système qualité d'Oxalis et à l'utilisation de Dendreo. tout le monde doit s'approprier le système qualité et les différentes procédures qui en découlent
5.22	Formations des intervenants	22. Développement des compétences Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.	Oxalis et Formateur. rice	Démontrer la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel.	Attestation de formation, CV, grille de compétences, copie des diplômes, bibliographie/sitographie cœur de métier	chaque formateur doit s'assurer d'avoir rempli sa grille de compétence, archiver son CV et ses attestations de formations sur Dendreo. Entretiens annuels, plan de formation, séminaire, formation intégration à Qualiopi
6.23	Veille	23. Veille réglementaire Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	Oxalis	Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne.	Abonnement Centre info, manuel qualité, mail Gtpro, Gare centrale	abonnement à centre info, reprise régulière du manuel qualité, communication sur les mises à jour et sur les news du secteur avec la liste GtProformation, Gare centrale
6.24	Veille	24. Veille des emplois et métiers 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.	Oxalis et Formateur. rice	Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.	Mail, attestation de participation à un colloque, sitographie, inscription à une revue, veille...	Oxalis est adhérente à URSCOP AURA / Manucoop / Copea. Les formateurs.rices participent aussi à des réseaux, ils faut les identifier et voir leurs fonctions vis-à-vis de la formation. Expliquer la source de la création de la formation niveau territoire ou métier
6.25	Veille	25. Veille pédagogique et technologique Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	Oxalis et Formateur. rice	Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.	Collecter les outils de veille pédagogique et technologique	innovation pédagogique : comment elles impactent l'activité et l'offre de formation - apporter la preuve par la participation à un colloque, une formation, une rencontre dans un aspect innovation pédagogique (technique d'animation...), innovation technologique (dispositif technique , adaptation d'une formation à distance)

CRITERE	Domaine	contenu	Qui le fait ?	Méthodes	Preuves	Commentaires
6.26	Veille	26. Situation de Handicap Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.	Oxalis et Formateur.rice	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 œuvre.	Plan handicap. Mise en œuvre de la sensibilisation auprès des formateurs.rices. Listes des acteurs et réseaux nationaux / régionaux pour le handicap	Référent handicap : Damien Lefrou. handicap@oxalis-scop.org Mission : repérer les réseaux et les acteurs permettant de répondre aux question de handicap et formation. Plan handicap d'Oxalis. mise en place de sensibilisation aux handicap
6.27	Veille	27. Sous-traitance Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.	Oxalis et Formateur.rice	Démontrer les dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel par le sous-traitant ou le salarié porté. la responsabilité de la qualité appartient au donneur d'ordre, charge à ce dernier de mettre en place les modalités qui assurent la chaîne de la qualité y compris avec les sous-traitants.	Contrat de sous-traitance + Livret du formateur + entretien avec le formateur.rice. Vérifier le respect des procédures d'intégrations	Procédures sous-traitants dans Dendreo et bientôt dans la gare centrale
7.30	Amélioration continue	30. Recueil des appréciations Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	Formateur.rice / Oxalis	Démontrer la sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.	Envoi des questionnaires satisfaction / remplissage suivi qualité / contact réclamation facilement accessible	questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, employeur et formateur. Suivi qualité dans Dendreo. Procédure réclamation Les modalités de recueil peuvent être différentes selon la partie prenante. La sollicitation des appréciations des financeurs n'est pas exigée à la fin de chaque prestation mais doit être effectuée au moins une fois par an ou selon les modalités précisées par le financeur pour lui permettre de faire part au prestataire, s'il le souhaite, de ses observations sur son activité. La sollicitation du financeur peut être remplacée par la participation du prestataire à des webinaires thématiques ou des réunions relatives aux bonnes pratiques organisés par le financeur. Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.
7.31	Amélioration continue	31. Traitement des réclamations Le prestataire met 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.	Oxalis et Formateur.rice	Démontrer la mise en place des modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.	Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation	Sandrine et Damien, interlocuteurs privilégiés si réclamation

CRITERE	Domaine	contenu	Qui le fait ?	Méthodes	Preuves	Commentaires
7.32	Amélioration continue	32. Amélioration continue Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.	Oxalis	Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.	Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'action d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques,	