

Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 1/4)

Thème 1 : les moyens

Indicateur 29 (Qualiopi critère 4 indicateur 17, précisé pour Éduform)

Cadre légal spécifique bilans de compétences : [article L6313-4](#) du code du travail

Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 1

Le prestataire garantit un environnement adapté à l'exécution de la prestation et à l'atteinte des objectifs fixés.

Anticiper l'organisation de l'action.

Prévoir les moyens techniques et humains.

S'assurer du respect de la réglementation relative à la sécurité ainsi qu'à la protection des données pour les usages numériques.

Lorsque la mise en place de la prestation et/ou de l'environnement adéquat implique le recours à des ressources externes à la structure (sous-traitance), les moyens humains et techniques sont définis contractuellement (contrat, convention...).

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par un défaut ponctuel et non répétitif dans les moyens mis à disposition : nombre de postes fonctionnels inférieur au nombre de bénéficiaires d'une action...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par une qualification insuffisante ou incohérente des intervenants, le constat de manquement flagrant à la réglementation hygiène et sécurité...

N.B. : l'audit qualité ne se substitue pas aux contrôles de l'inspection du travail et des commissions de sécurité.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens – Temps

1. Ressources humaines

Comment le prestataire identifie et mobilise les ressources humaines en adéquation avec les objectifs de la prestation ?

Comment le prestataire s'assure-t-il que les personnels mobilisés détiennent les diplômes et/ou compétences en lien avec la prestation ?

2. Infrastructures et matériel

Comment le prestataire évalue-t-il l'adaptation des infrastructures aux besoins pédagogiques et techniques avant le démarrage de l'action ?
Comment réajuste-t-il les moyens mis à disposition si des manques sont identifiés ?

Comment permettent-ils d'accueillir des apprenants en situation de handicap ?

Qui s'assure que les équipements techniques, les ressources documentaires et pédagogiques et la matière d'œuvre sont adaptés à la prestation et en nombre suffisant ? Comment le vérifie-t-on ? Comment ces démarches sont-elles formalisées ?

Comment s'assure-t-on du bon état de fonctionnement des matériels et équipements ? Existe-t-il une procédure de vérification, de signalement et d'intervention et si oui, quelle est-elle ?

3. Sécurité

Comment le prestataire s'assure-t-il du respect des règles de sécurité ?

Comment la protection des données pour les usages pédagogiques du numérique est-elle garantie ?

4. Confidentialité

Comment l'application des règles de confidentialité relatives aux actions de bilan de compétences sont-elles garanties ?

Catégorie d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de satisfaction des apprenants (item organisation et moyens)

Nombre de stagiaires en situation de handicap

Taux de réussite aux certifications professionnelles

Taux d'investissement

Périodicité de la mise à jour de l'organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social)

Taux de suivi des intervenants à l'issue du bilan de l'action

Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 2/4)

Thème 2 : la coordination

Indicateur 30 (Qualiopi critère 4 indicateur 18, précisé pour Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 2

Le prestataire propose une prestation conforme au cahier des charges, aux besoins des bénéficiaires, à la réglementation.

Identifier les différentes fonctions nécessaires à la mise en œuvre de la prestation proposée. Mobiliser et coordonner les différents intervenants internes et externes et s'assurer soit de leur remplacement, soit d'une reprogrammation de l'/des intervention(s) si nécessaire.

Organiser le travail et les échanges des personnels impliqués dans l'exécution de la prestation (activités pédagogiques, administratives, logistiques, commerciales...).

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par un défaut ponctuel de coordination.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence de réunions d'équipe, non-remplacement récurrent des absences...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens – Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Organisation Comment les liens fonctionnels et hiérarchiques au sein de la structure sont-ils explicités et formalisés ? Comment les ressources humaines sont-elles recensées et les champs d'intervention définis ? Qui assure les fonctions de coordination (un ou plusieurs responsables) et comment s'assure-t-on que ces personnes sont clairement identifiées par les parties prenantes internes et externes ?	✓	✓	✓	✓
2. Coordination pédagogique Comment le prestataire s'assure-t-il que les intervenants détiennent les diplômes en lien avec la prestation qu'ils assurent ? Comment le prestataire s'assure-t-il de la compétence des personnels en matière d'ingénierie pédagogique et d'ingénierie de parcours, selon son niveau d'intervention ? Comment la structure s'assure-t-elle que les référentiels des certifications professionnelles sont connus et maîtrisés ? Comment et par qui la progression pédagogique est-elle établie ?	✓	✓	✓	✓
3. Coordination technique Qui s'assure de la disponibilité des infrastructures, des personnels, de la matière d'œuvre ?	✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Périodicité de la mise à jour de l'organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social)

Liste des intervenants / contributeurs, suivi des qualifications

Fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap : 100 % des fonctions nécessaires aux prestations couvertes

Nombre de réunions de coordination par prestation

Nombre de réunions de la commission RH

Nombre de conventions de cotraitance et de contrats de sous-traitance

Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 3/4)

Thème 3 : l'ingénierie de formation

Indicateur 31 (Qualiopi critère 4 indicateur 19, précisé pour Éduform)



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 3

Le prestataire propose des ressources pédagogiques cohérentes avec les objectifs de la prestation et favorise leur appropriation par les bénéficiaires.

Adapter les méthodes, outils, supports et rythmes au contexte professionnel de chaque bénéficiaire, à ses acquis, à ses besoins, à sa progression, à ses contraintes éventuelles.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par un défaut ponctuel et non répétitif dans les ressources et les moyens mis à disposition.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par un défaut récurrent dans les ressources et les moyens mis à disposition.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens – Temps

1. Adaptation des ressources

Comment le prestataire s'assure-t-il que les ressources correspondent aux critères définis contractuellement (cahier des charges client, offre commerciale du prestataire) ?

En quoi et comment les ressources sont-elles adaptées à la pédagogie et à la modalité de formation utilisées ?

Comment le prestataire assure-t-il l'accessibilité des ressources à tous les bénéficiaires, de la conception à la mise à disposition, en prenant en compte des critères de confort et d'adaptation aux besoins particuliers ?

Comment les ressources sont-elles actualisées, à quelle fréquence et par qui ?

2. Mise à disposition des ressources

Quelles sont les modalités d'accès aux ressources et comment les bénéficiaires et personnels en sont-ils informés ? À l'aide de quels outils ?

Comment s'assure-t-on qu'elles sont en nombre suffisant pour l'ensemble des besoins identifiés et pour tous les bénéficiaires ?

Comment la production de ressources est-elle mutualisée à l'échelle de l'organisme ?

Comment le positionnement est-il exploité pour l'individualisation des parcours ?

Quel accompagnement est proposé pour l'utilisation des ressources à distance ?

Comment sont mises à disposition les données socio-économiques relatives au projet professionnel ?

Catégorie d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Nombre de ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires

Liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire

Typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources)

Traçabilité de l'édition, de la mise à disposition, de l'utilisation et de la consultation des ressources

Taux de mise à jour des ressources

Fréquence de mise à jour

Taux de renouvellement

Nombre de ressources adaptées à des fins d'accessibilité

Critère 11 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre (thème 4/4)

Thème 4 : personnel et instances spécifiques à l'apprentissage

Indicateur 32 (Qualiopi critère 4 indicateur 20)

Missions des CFA, désignation de personnels spécifiques : [article L.6231-2](#) du code du travail.

Conseil de perfectionnement des CFA : [article L6231-3](#) et [articles R6231-3 à R6231-5](#) du code du travail.



Plan Planifier

Sens, objectifs du thème 4

Pour les actions par apprentissage, le prestataire favorise la mobilité nationale et internationale et accompagne les personnes en situation de handicap. Conformément aux missions des CFA, il désigne des référents.

Identifier ces personnels au sein de la structure, afin que les apprentis et personnels puissent facilement les solliciter.

Mobiliser au niveau national, les ressources locales et, au niveau international, les programmes de l'Union européenne

Le CFA a également l'obligation de mettre en place un conseil de perfectionnement.

Maîtriser l'organisation et le fonctionnement du CFA.

N.B. : le conseil de perfectionnement a un rôle stratégique et de réflexion incontournable dans le système qualité d'un CFA ; voir aussi la partie 1 du référentiel Éduform sur la maîtrise du pilotage par la qualité (critères 1 à 4)

Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour l'indicateur 32.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par le non-respect même partiel de l'indicateur.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens – Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
1. Mobilité internationale et intégration des apprentis en situation de handicap Qui sont les référents ? Comment la structure s'assure-t-elle qu'ils sont identifiés par les autres personnels ? Par les apprentis ? De quels moyens disposent-ils pour remplir leurs missions ? Quelles ressources locales, quels programmes sont-ils mobilisés afin de favoriser la mobilité nationale et internationale ? Quelles actions sont mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité et faciliter l'intégration des apprentis en situation de handicap ? Quel est le rôle du référent (impulsion, développement, mise en œuvre, mutualisation...) ?				✓
2. Conseil de perfectionnement Qui sont les membres du conseil de perfectionnement ? À quel rythme se réunit-il ? Quelles questions examine-t-il ? Quelle est sa contribution à l'amélioration continue au sein du CFA ?				✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Nombre ou taux d'apprentis ayant bénéficié d'une mobilité

Nombre et variété de partenariats actifs relatifs au handicap et à la mobilité

Fiches de poste des référents handicap et mobilité

Nombre de séances du conseil de perfectionnement