

BO | **Bulletin officiel** **PE** | **de Pôle emploi**

N°35 du 19 avril 2017

Sommaire

Instruction n° 2017-16 du 19 avril 2017

Politique d'assurance qualité de Pôle emploi pour les formations qu'il finance _____ 2

Instruction n° 2017-16 du 19 avril 2017

Politique d'assurance qualité de Pôle emploi pour les formations qu'il finance

Modalités de mise en œuvre du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

L'essentiel à retenir

Pôle emploi est concerné par le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 en tant que financeur de formations. Ce décret vise à garantir que les organismes dispensant des formations financées par Pôle emploi sont en capacité de réaliser des actions de formation de qualité.

Pour cela, le décret précise les six critères qualité avec lesquels les organismes de formation doivent être en conformité, et que les financeurs doivent vérifier pour chacun des financements qu'ils engagent :

Article R. 6316-1 du code du travail : « Les critères mentionnés à l'article L. 6316-1 sont :

- 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Les organismes financeurs s'assurent en outre du respect des dispositions des articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353 ».

En tant que financeur de formation, Pôle emploi est soumis à trois obligations, objets de la présente instruction :

- il publie un catalogue qui référence les organismes de formation dont il finance les formations et qui sont conformes aux critères qualité du décret ;
- il communique au grand public les méthodes utilisées pour vérifier la conformité des organismes de formation aux critères du décret ;
- lorsqu'il finance une action de formation via l'Action de formation conventionnée (AFC), l'Aide individuelle à la formation (AIF) ou la Préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI)¹, il doit préalablement s'assurer que l'organisme de formation est en conformité avec les six critères qualité indiqués dans le décret². Jusqu'au 1^{er} janvier 2018, cette obligation ne s'applique pas au cas spécifique des auto-écoles, qui en application du décret n° 2017-273 du 2 mars 2017 relatif aux conditions d'éligibilité au compte personnel de formation des préparations à l'épreuve théorique du code de la route et à l'épreuve pratique du permis de conduire, disposent d'un délai d'un an pour se conformer aux exigences du décret n° 2015-790.

La présente instruction entre en vigueur le 9 mai 2017 et précise trois éléments :

1. Les critères d'éligibilité au catalogue qualité de Pôle emploi, publié sur www.pole-emploi.org et sur www.pole-emploi.fr :

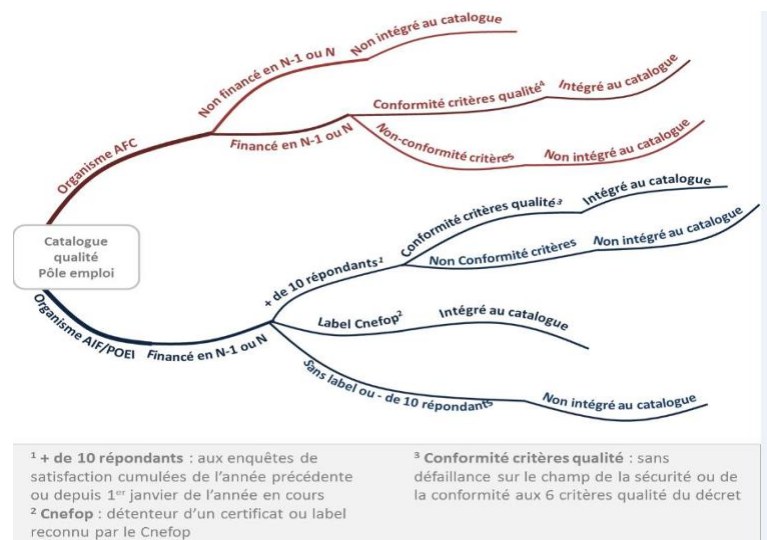
- le catalogue qualité référence uniquement les organismes de formation ayant bénéficié d'un financement de Pôle emploi l'année « n » et l'année « n-1 » pour lesquels Pôle emploi peut assurer qu'ils sont *a priori* conformes aux critères du décret, ce qui se vérifie également par d'éventuels contrôles *a posteriori dont ils peuvent faire l'objet* ;

¹ Uniquement dans le cas où la formation est délivrée par un organisme externe à l'entreprise. Cette précision est valable pour l'ensemble des références à la POEI dans la présente instruction.

² Lorsque Pôle emploi est simplement amené à faire une avance de frais dans le cadre des formations intégralement financées par le demandeur d'emploi via les heures acquises au titre du Compte personnel de formation (CPF) et via son éventuel financement en complément, il n'est pas le financeur de l'action de formation. Le demandeur d'emploi et le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) sont les financeurs de la formation et le décret qualité ne s'applique pas.

- tous les organismes ayant bénéficié d'un financement par Pôle emploi n'y sont donc pas référencés : c'est le cas des organismes de formation tant qu'ils ont moins de dix répondants par an³ aux enquêtes de satisfaction de Pôle emploi et qui ne sont par ailleurs ni attributaires des marchés de Pôle emploi ni détenteur d'un label ou certificat reconnu par le CNEFOP. Pour ces organismes, Pôle emploi considère ne pas disposer d'éléments suffisamment étayés pour un référencement national ;
- le catalogue est actualisé chaque trimestre de l'année en cours ;
- la constitution du catalogue est prise en charge au niveau national et les courriers d'information aux organismes de leur référencement ou déréférencement leur sont adressés par les directions régionales (excepté pour les organismes de formation d'envergure nationale avec un seul SIRET).

Figure 1 – Périmètre du catalogue qualité de Pôle emploi



2. Les situations dans lesquelles un organisme de formation est autorisé à remettre un devis au demandeur d'emploi dans le cadre d'une demande AIF ou POEI :

- à compter du 9 mai 2017, un devis pour une aide individuelle de formation ou une demande de prise en charge pour une POEI peut être pris en compte par le conseiller pour l'analyser uniquement si l'organisme de formation est dans l'une des situations suivantes :
 - o l'organisme de formation est référencé au catalogue qualité de Pôle emploi ou attributaire d'un marché AFC Pôle emploi ;
 - o ou, dès lors que l'organisme ne fait pas l'objet d'une suspension du financement d'actions de formation par Pôle emploi suite à sanction :
 - il est détenteur d'un label ou certificat reconnu par le CNEFOP ;
 - et/ou il est référencé au catalogue qualité d'un Conseil régional, d'un Organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) d'un Organisme paritaire agréé au titre du congé individuel de formation (OPACIF) ou de l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés (AGEFIPH) ;
 - et/ou une attestation de conformité lui a été délivrée par Pôle emploi, suite à un contrôle sur pièces engagé dans le cadre d'une précédente prise en charge.

Un organisme de formation ne répondant à aucune de ces situations et ne faisant pas par ailleurs l'objet d'une suspension du financement d'actions de formation par Pôle emploi suite à sanction doit, avant tout dépôt de devis, procéder à une demande d'attestation de conformité sur www.pole-emploi.org (attestation qui lui sera remise à l'issue d'un contrôle sur pièces).

3. Les modalités des contrôles qualité a posteriori menés sur les formations financées par Pôle emploi

L'instruction précise les différents écarts de conformité possibles ainsi que leurs impacts sur l'inscription au catalogue et l'obtention des financements Pôle emploi.

Une note opérationnelle vient compléter cette instruction pour le réseau Pôle emploi.

³ Année civile

Instruction

1. Les principes directeurs de la mise en œuvre du décret dit Qualité n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue à Pôle emploi à compter du 9 mai 2017

Le décret dit Qualité, publié le 30 juin 2015 et applicable depuis le 1er janvier 2017, fixe les six critères dont les financeurs de la formation doivent s'assurer auprès des organismes de formation pour tout financement de **formation**.

Article R. 6316-1 du code du travail : « Les critères mentionnés à l'article L. 6316-1 sont :

- 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Les organismes financeurs s'assurent en outre du respect des dispositions des articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 635 ».

La présente instruction entre en vigueur le 9 mai 2017.

Elle explicite les modalités de mise en œuvre par Pôle emploi des attendus du décret, à savoir :

- **les principes d'élaboration du catalogue**, qui référence les organismes de formation dispensant des formations financées par Pôle emploi et qui sont conformes aux six critères du décret Qualité ;
- **les principes d'application de l'obligation faite au financeur de vérifier la conformité de l'organisme de formation aux six critères du décret « lorsqu'il finance une action de formation »** aux Aides individuelles à la formation (AIF) et aux Préparations opérationnelles à l'emploi individuelles (POEI).

2. Les principes d'élaboration du catalogue qualité de Pôle emploi

En tant que financeur, Pôle emploi est tenu de publier un catalogue qui référence les organismes de formation dont il finance les formations et dont il s'est assuré de la capacité à dispenser des formations de qualité sur la base des critères fixés par le décret. Ce catalogue est mis à disposition des organismes de formation et des demandeurs d'emploi sur www.pole-emploi.org et www.pole-emploi.fr.

Le catalogue qualité engage Pôle emploi en tant que financeur ; l'établissement est garant de la qualité des organismes de formation qui y figurent. Pôle emploi estime dès lors qu'il lui est nécessaire de disposer de suffisamment d'expérience du travail avec ces organismes, et en particulier de retours de stagiaires, avant d'en attester de la qualité.

Pour autant, un organisme de formation qui n'est pas référencé au catalogue qualité de Pôle emploi peut obtenir un financement en AIF ou POEI dans les conditions définies au point 3.

2.1. Le référencement au catalogue

Les organismes de formation référencés au catalogue qualité de Pôle emploi sont les organismes de formation ayant bénéficié d'un financement l'année en cours ou l'année précédente et :

- attributaires des marchés AFC de Pôle emploi ;
- et/ou ayant bénéficié de financements individuels (AIF ou POEI) sur la période et par ailleurs :
 - o titulaires d'un certificat ou label qualité identifié dans la liste du CNEFOP ;
 - o ou, ayant au moins 10 répondants aux enquêtes de satisfaction de Pôle emploi (soit en moyenne environ 50 stagiaires), sur l'année civile écoulée.

2.2. Le déréférencement au catalogue

Une actualisation est réalisée de manière immédiate pour déréférencer des organismes sanctionnés pour une non-conformité mineure ou majeure, selon les conditions précisées en 4.3.

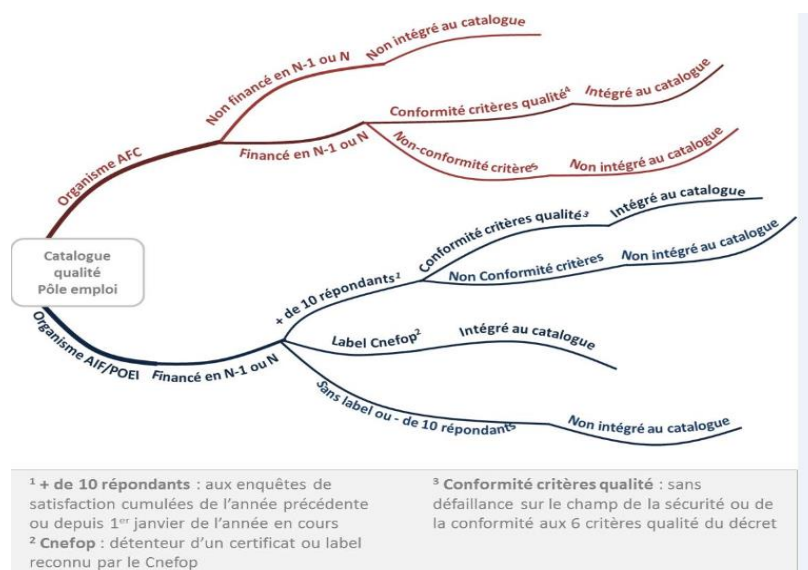
La liste des organismes déréférencés est communiquée aux conseillers, dans un premier temps sur une communauté interne. A terme, avec la dématérialisation du devis AIF, le dépôt dans KAIROS d'un devis de demande d'AIF sera bloqué pour tout organisme de formation listé dans ce tableau. Pour ces organismes, il sera de même impossible de recevoir un bon de commande dans le cadre des marchés AFC, le temps de la mise en conformité.

2.3. Information des organismes de formation de leur référencement ou déréférencement au catalogue

Tout organisme référencé dans le catalogue qualité de Pôle emploi de l'année en cours, qu'il s'agisse d'une première intégration ou d'un re-référencement, en est informé par un courrier simple que la direction régionale Pôle emploi concernée lui envoie par format papier ou dématérialisé (envoi du courrier par les équipes Pôle emploi national pour les organismes de formation uni localisés intervenant sur toute la France).

Tout organisme déréférencé suite à une sanction en est informé par la direction régionale concernée, par le biais d'un courrier avec accusé réception adressé et confirmé par voie dématérialisée. Ce courrier porte l'indication du déréférencement et en précise le motif.

2.4. Schéma récapitulatif des règles d'éligibilité au catalogue qualité de Pôle emploi



2.5. Situation spécifique pour le premier catalogue qualité publié au 9 mai 2017

Le catalogue qualité du 9 mai 2017 est constitué de façon transitoire comme suit :

- 24 janvier :
 - o intégration des attributaires AFC financés en 2016, à l'exception des cas de mise en demeure recensés ;
- 28 février :
 - o intégration des organismes ayant dispensé en 2016 en AIF ou POEI s'ils détiennent un label ou un certificat reconnu par le CNEFOP et ne sont pas actuellement sous l'effet d'une sanction/procédure de mise en demeure par la direction régionale ;

- jusqu'au 9 mai :
 - o intégration des organismes de formation non référencés dans les catalogues des régions, avec plus de 10 répondants aux enquêtes de satisfaction menées par Pôle emploi en 2016 et, après analyse de Pôle emploi⁴ jugés conformes aux exigences du décret Qualité ;
- **30 juin, puis tous les trois mois :**
 - o **intégration des organismes de formation ayant dispensé une formation financée par Pôle emploi depuis le début de l'année en cours et répondant aux critères d'éligibilité du catalogue.**

3. Les principes de financement des AFC, AIF et POEI intégrant les obligations de vérification portées par le décret Qualité

A compter du 9 mai 2017, l'éligibilité aux financements de Pôle emploi est soumise à la conformité de l'organisme de formation aux critères du décret Qualité.

3.1. Principes applicables aux organismes de formation titulaires de marchés AFC

Les critères d'attribution et les dispositions contractuelles des marchés AFC répondent aux exigences des critères du décret Qualité⁵. Les attributaires des AFC sont ainsi réputés conformes au décret et immédiatement finançables par Pôle emploi via les bons de commande (excepté en cas de déréférencement de l'organisme).

Le décret Qualité ne modifie ainsi pas le processus actuel d'achat de formation par bon de commande auprès des attributaires des marchés AFC (excepté en cas de déréférencement de l'organisme).

3.2. Principes applicables aux organismes de formation bénéficiant d'un financement AIF ou POEI

Le décret fixe à Pôle emploi l'obligation de « *vérifier la capacité d'un organisme de formation à délivrer une action de qualité dès lors qu'il la finance* ». Pour cela, Pôle emploi met en place un processus permettant au conseiller de confirmer immédiatement ou quasi-immédiatement (i.e. dans les 72 heures) l'éligibilité du devis de demande d'Aide individuelle à une formation (AIF) ou du projet de Préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI) aux critères du décret Qualité.

Ainsi, à compter du 9 mai 2017, un devis pour une aide individuelle de formation ou une demande de prise en charge pour une POEI peut être pris en compte par le conseiller pour l'analyser **uniquement si l'organisme de formation est dans l'une des situations suivantes** :

Situation de l'organisme	Éligibilité du devis à l'analyse	
Référencé au catalogue qualité de Pôle emploi de l'année civile en cours ou attributaire d'un marché AFC Pôle emploi	Oui	L'organisme de formation peut présenter un devis de demande AIF ou POEI pour financement éventuel
Détenteur d'un label ou certificat reconnu par le CNEFOP	Oui	
Référencé au catalogue qualité d'un Conseil régional, d'un OPCA d'un OPACIF ou de l'AGEFIPH	Oui	
Avec une attestation de conformité délivrée par Pôle emploi	Oui	
Dans aucune des 4 premières situations	Non	

⁴ Pôle emploi vérifie sur pièces les éléments de preuve de ces organismes sur la base des 21 indicateurs identifiés par le COPANEF (cf. Annexe 1)

⁵ Excepté le critère n°6 faisant obligation aux organismes de formation de suivre le taux de satisfaction de leurs stagiaires, Pôle emploi ayant pris en charge cette vérification par l'interrogation systématique mensuelle de l'ensemble des demandeurs d'emploi sortants de formation.

Si l'organisme de formation ne répond à aucun de ces critères et qu'il souhaite obtenir un conventionnement avec Pôle emploi pour une Aide individuelle à la formation (AIF) ou une Préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI), il doit, préalablement à sa demande **déposer une demande d'attestation de conformité via le formulaire en ligne sur www.pole-emploi.org disponible à compter du 9 mai 2017.**

Pôle emploi procède alors à un contrôle a priori afin de s'assurer de la conformité de l'organisme de formation aux exigences du décret Qualité.

Ce contrôle de conformité est réalisé par la direction régionale concernée, sur la base des indicateurs identifiés par le COPANEF pour décliner les six critères du décret Qualité. Dès lors que Pôle emploi a constaté la conformité de l'organisme de formation aux exigences du décret Qualité, il délivre à l'organisme de formation une attestation de conformité, qui autorise le conseiller à prendre en compte et analyser son devis.

La liste des points de vérification pris en charge par Pôle emploi pour la délivrance de l'attestation de conformité est présentée en annexe 2.

3.2.1. Mise en œuvre de ces principes dans les devis AIF et les formulaires POEI

A compter du 9 mai 2017, l'organisme de formation **doit inscrire lui-même dans le devis AIF ou le formulaire POEI sa situation**, telle que précisée au point 3.2.

Il lui revient **d'indiquer sa situation en cochant la ou les cases correspondantes**. Il s'engage sur l'honneur à faire une déclaration véritable et sincère ; Pôle emploi opérera des contrôles par échantillonnage de la véracité de la déclaration portée sur le formulaire « devis-AIF ».

Cette modalité de déclaration permet au conseiller de concentrer son attention sur le projet du demandeur d'emploi et le conseil en formation.

3.2.2. Cas spécifiques des formations financées intégralement par les heures CPF du demandeur d'emploi

Conformément à l'instruction n° 2017-5 du 10 janvier 2017 concernant l'Aide individuelle à la formation (AIF), le formulaire « AIF-devis » peut dans certains cas être utilisé afin de réaliser une avance de fonds, mais sans que Pôle emploi ne soit le financeur réel. Dans ce cas, Pôle emploi n'a pas à réaliser de contrôle a priori et l'organisme de formation n'est pas tenu de renseigner les cases relatives à la qualité.

4. Les principes directeurs du contrôle a posteriori réalisé par Pôle emploi pour garantir la qualité effective des formations

Pôle emploi procède à des contrôles et à des visites sur tous les dispositifs qu'il finance : achats sur marchés, AIF, POEI.

Les contrôles a posteriori sont mis en œuvre pour les organismes de formation référencés au catalogue qualité de Pôle emploi.

Dans le cadre de ces contrôles, qui peuvent être réalisés sur pièce(s) ou sur place, l'organisme de formation donne l'accès par principe à ses locaux et fournit à Pôle emploi les justificatifs demandés.

La réalisation d'un contrôle a posteriori, qu'il soit sur pièce(s) ou sur place donne lieu à la réalisation d'un rapport dans lequel Pôle emploi se prononce sur les points contrôlés, les éventuelles sanctions, leur délai de mise en œuvre ainsi que le maintien ou non de l'organisme de formation dans le catalogue Pôle emploi.

Le contrôle est fondé sur le référentiel de contrôle a posteriori (**Annexe 3**) défini par Pôle emploi, basé sur les 21 indicateurs identifiés par le COPANEF (**Annexe 1**).

Les contrôles a posteriori sont réalisés sur la base de trois sources d'informations :

- 1. la politique de contrôle qualité programmée chaque année, par la direction régionale, envers des organismes de formation présents au catalogue Pôle emploi, et élaborée sur la base de différents critères (exemple : nombre de stagiaires, taux de satisfaction des demandeurs d'emploi aux enquêtes de satisfaction de Pôle emploi, évolution du chiffre d'affaires avec Pôle emploi, déréférencement l'année précédente, etc.) ;

- 2. Les saisines issues des conseillers en agence⁶ ;
- 3. Les réclamations d'un ou plusieurs demandeurs d'emploi⁷.

4.1. Les contrôles sur pièces

Un courriel est envoyé par la région à l'organisme de formation afin qu'il adresse à Pôle emploi la ou les pièce(s) nécessaire(s) à l'exécution du contrôle.

La réalisation de ces contrôles donne lieu à la production d'un rapport dans lequel Pôle emploi se prononce sur les points contrôlés, les éventuelles sanctions, leur délai de mise en œuvre ainsi que le maintien ou non de l'organisme de formation dans le catalogue Pôle emploi.

4.2. Les visites et contrôles sur place

Le contrôle de l'organisme de formation peut se faire sur place.

Un courriel est envoyé par la région à l'organisme de formation pour l'informer de ce contrôle.

Toutefois, Pôle emploi peut procéder à des contrôles inopinés lorsqu'il l'estime nécessaire, et en particulier à la suite d'une saisine issue d'un conseiller en agence et/ou de réclamations formulées par les demandeurs d'emploi.

Enfin, Pôle emploi peut venir observer l'animation de séquences de formation.

La réalisation de ces contrôles donne lieu à la production d'un rapport dans lequel Pôle emploi se prononce sur les points contrôlés, les éventuelles sanctions, leur délai de mise en œuvre ainsi que le maintien ou non de l'organisme de formation dans le catalogue Pôle emploi.

4.3 Les types et la gestion des écarts de conformité

Les contrôles a posteriori et les rapports produits à la suite de ces contrôles, peuvent donner lieu à trois types d'écarts de conformité : point sensible, non-conformité mineure, non-conformité majeure.

Les demandes de mises en conformité sont adressées aux organismes de formation par courriel ou courrier recommandé avec accusé réception. Elles identifient clairement les manquements aux éléments de contrôle retenus par Pôle emploi ou aux législations en vigueur, le délai pour se mettre en conformité ainsi que les sanctions encourues.

4.3.1. Point sensible

Le point sensible est un manquement sur l'un des points de contrôle d'un ou plusieurs critères du référentiel de contrôle qualité de Pôle emploi, sans que ce manquement ne porte sur une disposition légale encadrant la sécurité des locaux et des matériels à disposition des stagiaires.

A l'issue du contrôle, et en cas de constat d'un point sensible, Pôle emploi adresse par courrier ou courriel à l'organisme de formation une demande de mise en conformité à l'organisme de formation sur le ou les écart(s) constaté(s). Les preuves d'action correctives doivent être communiquées à Pôle emploi dans un délai de deux mois.

Si, à l'expiration de ce délai, l'organisme n'a pas apporté la ou les preuve(s) de mise en conformité, Pôle emploi lui adresse, une mise en demeure de se mettre en conformité dans un délai d'un mois.

La mise en conformité est appréciée par Pôle emploi à l'issue d'un nouveau contrôle sur pièces réalisé au plus tard dans la semaine qui suit l'envoi des éléments par l'organisme de formation.

Au terme du délai d'un mois après la mise en demeure, l'organisme n'apporte pas la ou les preuve(s) demandée(s) ou que la mise en conformité n'est pas validée suite au contrôle, la sanction est la

⁶ Les conseillers sont tous sensibilisés à l'importance de la qualité et aux attendus du décret, et en particulier les conseillers référents d'une action de formation

⁷ Le courrier confirmant à un demandeur d'emploi son inscription à une formation financée par Pôle emploi évolue pour l'informer des exigences qualité portées par le décret et l'inviter à informer son conseiller ou écrire sur pole-emploi.fr en cas d'écart entre la qualité attendue et les conditions réelles de la formation. Cette mention est également indiquée au verso du formulaire « Devis-AIF » et sera prochainement rappelée au demandeur d'emploi dans son espace personnel sur pole-emploi.fr

suspension du financement d'actions de formation, et, si l'organisme de formation est référencé au catalogue qualité de Pôle emploi, le déréférencement du catalogue.

L'organisme déréférencé suite à cette sanction en est informé par la direction régionale concernée, par courrier avec accusé réception, confirmé par courriel. Ce courriel porte l'indication du déréférencement et en précise le motif.

L'organisme de formation doit alors attendre deux mois supplémentaires pour adresser à Pôle emploi une nouvelle demande de contrôle qui permettra d'attester sa mise en conformité. En cas de résultat positif, il bénéficiera à nouveau de financements Pôle emploi et pourra être réinscrit au catalogue.

4.3.2. La non-conformité mineure

La non-conformité mineure est constituée d'un manquement (cf schéma 4.3.4) sur plusieurs points de contrôle d'un ou plusieurs critères du référentiel de contrôle qualité de Pôle emploi, sans que ces manquements ne couvrent l'intégralité d'un critère (pour les critères 1 à 4) ou qu'ils ne mettent en cause la sécurité des locaux et des matériels à disposition des stagiaires.

A l'issue du contrôle, et en cas de constat de non-conformité mineure, Pôle emploi adresse, par courrier ou courriel à l'organisme de formation, une mise en demeure de se mettre en conformité dans un délai d'un mois accompagné d'une demande détaillée de plan d'action que l'organisme doit mettre en place.

La mise en conformité est appréciée par Pôle emploi à l'issue d'un nouveau contrôle (sur pièces ou sur place) réalisé au plus tard dans la semaine qui suit l'envoi des éléments par l'organisme de formation.

Si, au terme du délai d'un mois après la mise en demeure, l'organisme n'apporte pas la ou les preuve(s) demandée(s) ou que la mise en conformité n'est pas validée suite au contrôle, la sanction est la suspension du financement d'actions de formation, et, si l'organisme de formation est référencé au catalogue qualité de Pôle emploi, le déréférencement du catalogue.

L'organisme déréférencé suite à cette sanction en est informé par la direction régionale concernée, par courrier avec accusé réception, confirmé par courriel. Ce courriel porte l'indication du déréférencement et en précise le motif.

L'organisme de formation doit alors attendre deux mois supplémentaires pour adresser à Pôle emploi une nouvelle demande de contrôle qui permettra d'attester sa mise en conformité. En cas de résultat positif, il bénéficiera à nouveau de financements Pôle emploi et pourra être réinscrit au catalogue.

4.3.3. La non-conformité majeure

La non-conformité majeure est constituée d'une défaillance de l'organisme de formation sur l'ensemble des points de contrôle d'un ou plusieurs critères du référentiel de contrôle qualité de Pôle emploi (pour les critères 1 à 4), ou par un manquement aux dispositions légales encadrant la sécurité des locaux et des matériels à disposition des stagiaires⁸.

Elle entraîne :

- **une suspension du financement d'actions de formation concomitante à la mise en demeure de l'organisme, et jusqu'à ce que la remise en conformité soit validée ;**
- **une suspension du référencement dans le catalogue qualité de Pôle emploi ;**
- **en outre, la sortie immédiate des stagiaires des locaux ou des salles dans le cas d'une non-conformité majeure risquant de porter atteinte à l'intégrité des personnes.** Celle-ci est actée par un procès verbal établi par Pôle emploi et remis à l'organisme de formation à l'issue du contrôle. Une copie est également remise sur place ou adressée par courrier par Pôle emploi aux stagiaires concernés.

La mise en conformité est appréciée par Pôle emploi à l'issue d'un nouveau contrôle sur place réalisé dans les quinze jours ouvrés qui suivent le constat de non-conformité majeure.

⁸ Article L111-7 du code de la construction et de l'habitation (CCH) à article L.111-8-4. Articles R111-19 à R*111-19-5 du CCH. Article R111-19-29 et -30 du CCH. Article R123-1 à -56 du CCH

Si la mise en conformité est validée, et dans le cas où les stagiaires auraient été sortis des locaux, les stagiaires peuvent réintégrer les locaux et la suspension du financement d'actions de formation avec l'organisme de formation prend fin.

Si la mise en conformité n'a pas été validée à la suite de ce nouveau contrôle sur place, les sanctions perdurent pour une durée minimale de trois mois avant un prochain contrôle.

Les motifs pouvant donner lieu au déclenchement d'une procédure pour un point sensible, une non-conformité mineure ou une non-conformité majeure sont présentés en annexe 3.

4.3.4. Schéma récapitulatif des types de non-conformité et de leurs impacts sur le référencement

Point sensible	Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
<ul style="list-style-type: none"> Manquement partiel sur l'un des points de contrôle d'un ou plusieurs critères du référentiel de contrôle qualité de Pôle emploi et sans que ce manquement ne porte sur une disposition légale encadrant la sécurité des locaux et des matériels à disposition des stagiaires. Envoi d'un plan d'action pour la mise en conformité, puis délai de deux mois laissé à l'organisme. L'organisme doit adresser des preuves d'actions correctives. En cas de non réponse, envoi d'une mise en demeure et délai d'un mois laissé à l'organisme pour la mise en conformité. Sanction : en cas de non réponse à la demande de plan d'action, envoi d'une mise en demeure. En cas de non réponse à la mise en demeure dans les deux mois = suspension du financement d'actions de formation et, le cas échéant, déréférencement du catalogue qualité Délai de carence avant nouvelle demande de contrôle : deux mois. 	<ul style="list-style-type: none"> Manquement total sur un ou plusieurs points de contrôle d'un ou plusieurs critères du référentiel de contrôle qualité de Pôle emploi, sans que ces manquements ne couvrent l'intégralité d'un critère (pour les critères 1 à 4) ou qu'ils ne mettent en cause la sécurité des locaux et des matériels à disposition des stagiaires. Mise en demeure et délai d'un mois laissé à l'organisme pour la mise en conformité. L'organisme doit apporter le détail du plan d'action mis en place pour lever la non-conformité constatée. La mise en conformité est appréciée par Pôle emploi à l'issue d'un nouveau contrôle (dans la semaine qui suit l'échéance du délai ou l'envoi des éléments par l'organisme). Sanction (en cas de non réponse au bout d'un mois ou de contrôle négatif) = suspension du financement d'actions de formation et, si l'OF est référencé au catalogue PE, déréférencement du catalogue qualité. Délai de carence avant nouvelle demande de contrôle : deux mois. 	<ul style="list-style-type: none"> Défaillance de l'organisme de formation sur l'ensemble des points de contrôle d'un ou plusieurs critères du référentiel de contrôle qualité de Pôle emploi (pour les critères 1 à 4) ou par un manquement aux dispositions légales encadrant la sécurité des locaux et des matériels à disposition des stagiaires. Pas de mise en demeure : applicabilité immédiate des sanctions = suspension du financement d'actions de formation + déréférencement du catalogue qualité + sortie immédiate des stagiaires en cas de mise en danger de leur sécurité et intégrité, jusqu'à ce que la remise en conformité soit validée. La mise en conformité est appréciée par Pôle emploi à l'issue d'un nouveau contrôle sur place réalisé dans les quinze jours (ouvrés) qui suivent le constat de non-conformité majeure. Délai de carence peut aller jusqu'à 3 mois minimum si l'organisme n'a pas apporté la ou les preuve(s) demandée(s) ou que la mise en conformité n'a pas été validée suite au nouveau contrôle de Pôle emploi.

La directrice générale adjointe,
en charge de l'offre de services
Misoo Yoon

Le directeur général adjoint,
en charge du réseau
Michaël Ohier

Annexe 1 – Liste des 21 indicateurs du COPANEF retenus par Pôle emploi pour vérifier la conformité aux critères du décret

Critères du décret	Indicateurs
<p>C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé</p>	<p>1.1 Capacité de l'OF à produire un programme détaillé pour l'ensemble de son offre, et de l'exprimer en capacités ou compétences professionnelles visées</p>
	<p>1.2 Capacité de l'OF à informer sur les modalités de personnalisation des parcours proposés, à prendre en compte les spécificités des individus, et à déterminer les prérequis – information sur les modalités de prises en compte des acquis (VAE / VAP)</p>
	<p>1.3 Capacité de l'OF à décrire et attester de l'adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de la formation</p>
	<p>1.4 Capacité de l'OF à décrire les procédures de positionnement à l'entrée et d'évaluation à la sortie</p>
<p>C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires</p>	<p>2.1 Capacité de l'OF à décrire les modalités d'accueil et d'accompagnement</p>
	<p>2.2 Capacité de l'OF à décrire la conformité et l'adaptation de ses locaux</p>
	<p>2.3 Capacité de l'OF à décrire son propre processus d'évaluation continue</p>
	<p>2.4 Capacité de l'OF à décrire les modalités de contrôle de l'assiduité des stagiaires adaptées aux différents formats pédagogiques</p>
	<p>2.5 Capacité de l'OF à décrire l'évaluation continue des acquis du stagiaire</p>
<p>C3 : L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement à l'offre de formation</p>	<p>3.1 Capacité de l'OF à décrire les moyens et supports mis à disposition des stagiaires</p>
	<p>3.2 Capacité de l'OF à décrire ses moyens d'encadrement pédagogiques et techniques</p>
<p>C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations</p>	<p>4.1 Capacité de l'OF à produire et mettre à jour une base des expériences et qualifications des formateurs</p>
	<p>4.2 Capacité de l'OF à attester des actions de formation continue du corps de formateurs ou du formateur indépendant</p>

	4.3 Capacité de l'OF à produire des références
C5 : Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	5.1 Capacité de l'OF à communiquer sur son offre de formation
	5.2 Capacité de l'OF à produire des indicateurs de performance
	5.3 Capacité de l'OF à contractualiser avec les financeurs
	5.4 Capacité de l'OF à décrire son / ses périmètre(s) de marché
C6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	6.1 Capacité de l'OF à produire des évaluations systématiques et formalisées des actions de formation auprès des stagiaires
	6.2 Capacité de l'OF à décrire les modalités de recueil de l'impact des actions auprès des prescripteurs de l'action
	6.3 Capacité de l'OF à partager les résultats des évaluations avec les parties prenantes (formateurs, stagiaires, financeurs, prescripteurs) dans un processus d'amélioration continue

Annexe 2 – Référentiel des contrôles a priori

	Indicateurs COPANEF retenus pour le contrôle a priori	Eléments de preuve à fournir par l'organisme de formation	OUI Pièce fournie par l'organisme de formation	NON Pièce non fournie
Critères 1 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;				
	1.1 Capacité de l'organisme à produire un programme détaillé pour l'ensemble de son offre, et à l'exprimer en capacités ou compétences professionnelles visées	Programmes détaillés (catalogue des programmes détaillés)		
	1.2 Capacité de l'OF à informer sur les modalités de personnalisation des parcours proposés, à prendre en compte les spécificités des individus, et à déterminer les prérequis – information sur les modalités de prises en compte des acquis (VAE / VAP)	Attestation d'adaptation des modalités pédagogiques		
	1.3 Capacité de l'OF à décrire et attester de l'adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de la formation	Descriptif des modalités de personnalisation d'accès à la formation		

<p>Critères 2</p> <p>2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;</p>				
	<p>2.1 Capacité de l'OF à décrire les modalités d'accueil et d'accompagnement</p>	<p>Descriptif (exemple : plaquette) de la manière dont le stagiaire est accueilli ou accompagné</p>		
	<p>2.2 Capacité de l'OF à décrire la conformité et l'adaptation de ses locaux</p>	<p>Descriptif des moyens matériels et leur conformité aux lois et règlements</p>		
	<p>2.3 Capacité de l'OF à décrire son propre processus d'évaluation continue</p>	<p>Descriptif de éléments utilisés par l'organisme pour identifier les axes d'amélioration et les prendre en compte (exemple : évaluation de la performance des formateurs, de la satisfaction à chaud)</p>		
	<p>2.4 Capacité de l'OF à décrire les modalités de contrôle de l'assiduité des stagiaires adaptées aux différents formats pédagogiques</p>	<p>Présentiel : Descriptif des modalités de contrôle de l'assiduité des stagiaires FOAD : Existence des exercices et modalités d'évaluation</p>		
	<p>2.5 Capacité de l'OF à décrire l'évaluation continue des acquis du stagiaire</p>	<p>Descriptif des outils d'évaluation des stagiaires</p>		

<p>Critères 3</p> <p>3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;</p>				
	<p>3.1 Capacité de l'OF à décrire les moyens et supports mis à disposition des stagiaires</p>	<p>Présentiel : Supports standards mis à disposition FOAD : descriptif technique des plateformes synchrone et asynchrone</p>		
	<p>3.2 Capacité de l'OF à décrire ses moyens d'encadrement pédagogiques et techniques</p>	<p>Descriptif de l'équipe pédagogique Descriptif de ses modalités d'intervention</p>		
<p>Critères 4</p> <p>4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;</p>				
	<p>4.1 Capacité de l'OF à produire et mettre à jour une base des expériences et qualifications des formateurs</p>	<p>Attestation de l'existence d'une CV- thèque mise à jour de ses formateurs</p>		
	<p>4.2 Capacité de l'OF à attester des actions de formation continue du corps de formateurs ou du formateur indépendant</p>	<p>Attestation annuelle du niveau d'investissement en formation pour ses formateurs et du % formé</p>		

	4.3 Capacité de l'OF à produire des références	Attestation de références clients sur la base d'un modèle		
Critères 5 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;				
	5.1 Capacité de l'OF à communiquer sur son offre de formation	Catalogue et publicité des tarifs et conditions de vente		
	5.2 Capacité de l'OF à produire des indicateurs de performance	Descriptif des indicateurs de performance (exemple taux d'insertion, de présentation et/ou réussite aux examens,...)		
	5.4 Capacité de l'OF à décrire son / ses périmètre(s) de marché	Descriptif des clients (B to B, B to C, alternance, branches)		
Critères 6 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.				
	6.1 Capacité de l'OF à produire des évaluations systématiques et formalisées des actions de formation auprès des stagiaires	Protocole d'évaluation (chaud ou froid)		

Annexe 3 – Référentiel des contrôles a posteriori

Critère du décret n°2015-790	Éléments de contrôle	Qualification des écarts de conformité au critère du décret
C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF dispose d'un programme détaillé de formation (<i>en présentiel</i>) qui comprend les objectifs, le niveau de connaissances requis, les moyens pédagogiques techniques et d'encadrement, les moyens pour suivre son exécution et les moyens pour en apprécier les résultats et/ou L'OF dispose d'un programme détaillé de formation (<i>en FOAD</i>) qui comprend en plus des informations précitées (<i>présentiel</i>), la nature des travaux demandés, le temps estimé, les modalités de suivi et d'évaluation pour les séquences à distance, les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance pédagogique et technique	
C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF personnalise le parcours de formation (<i>ajuster la durée du parcours et le type de formule proposée, identifier, évaluer et prendre en compte les-acquis maîtrisés, mesurer les écarts avec les prérequis obligés, recueillir les attentes du stagiaire et mesurer les écarts entre les attentes exprimés et les objectifs de la formation</i>)	
C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF met en place un dispositif pour évaluer la pertinence des éléments déclarés (<i>niveau de maîtrise des acquis, diplôme, expérience réelle,...</i>)	Si un seul point de contrôle KO : point sensible
C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF dispose d'un document qui décrit les modalités pédagogiques déployées pour toute offre de formation [<i>d'abord les méthodes (travail individuel, travail de groupe, en présentiel, à distance), puis les techniques (exposé, exercice, témoignage, lecture, étude de cas, jeu de rôle, film, stimulation, jeu d'entreprise, débat, réunion, démonstration, expérimentation, enquête, conduite de projet)</i>]	Si plusieurs points de contrôle sont KO : non-conformité mineure
C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF informe le public des différentes étapes avant l'entrée en formation (<i>information collective, pré-rentree, remise d'équipement,...</i>)	Si tous les points de contrôle sont KO : non-conformité majeure
C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF informe le public sur les modalités d'évaluation à la sortie de la formation	
C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF est en capacité de prouver que les modalités pédagogiques délivrées [<i>d'abord les méthodes (travail individuel, travail de groupe, en présentiel, à distance), puis les techniques (exposé, exercice, témoignage, lecture, étude de cas, jeu de rôle, film, stimulation, jeu d'entreprise, débat, réunion, démonstration, expérimentation, enquête, conduite de projet)</i>] sont adaptées aux objectifs de formation	

C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF démontre qu'il réalise ses actions de formation (<i>en présentiel</i>) conformément au programme détaillé (<i>document d'enregistrement, évaluation de ce point dans le questionnaire de satisfaction,...</i>) et/ou L'OF démontre qu'il réalise ses actions de formation (FOAD) conformément au programme détaillé (<i>document d'enregistrement, évaluation de ce point dans le questionnaire de satisfaction,...</i>)	
C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF remet au DE (<i>quel que soit le mode de validation de la formation</i>) une attestation de fin de formation qui comprend les objectifs, la nature et la durée de l'action, les résultats de l'évaluation	
C1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	L'OF dispose d'un document qui recense les modalités de validation des acquis pour toute offre de formation	
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF se sert d'une fiche d'identification ou d'un guide de questionnement pour évaluer la capacité d'un stagiaire à suivre l'action de formation (<i>garantir que le stagiaire dispose des capacités nécessaires et suffisantes, vérifier que le projet professionnel est en adéquation avec les objectifs poursuivis</i>)	
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF remet au DE un dossier qui comprend le programme détaillé, la liste des formateurs, les horaires, les modalités d'évaluation, les coordonnées du référent, le règlement intérieur	Si un seul point de contrôle KO : point sensible
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF dispose de locaux dont la taille et les équipements (table, chaise,...) sont adaptés au nombre de stagiaires reçus simultanément. Les locaux permettent au formateur de dispenser l'action, et aux stagiaires d'apprendre dans les meilleurs conditions	Si plusieurs points de contrôle sont KO : non-conformité mineure
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	La conformité des locaux doit être évaluée selon la note décrite dans le manuel de l'utilisateur	Si tous les points de contrôle sont KO : non-conformité majeure
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF affiche largement sur des lieux stratégiques (<i>cafétéria, salle de pause,...</i>) son règlement intérieur	Si la description des locaux met en risque l'intégrité ou la sécurité des personnes, ou qu'aucune description des locaux n'est disponible : <u>non-conformité majeure</u>
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF décrit les modalités d'accueil tout au long du parcours de formation (<i>calendrier pédagogique, planning, convocation,...</i>)	
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF décrit les modalités d'accompagnement et les diffuse aux stagiaires (<i>un référent pédagogique ou un accompagnant repéré existe au sein de l'OF pour le suivi des stagiaires, l'OF a décrit les règles en matière de médiation pédagogique, les stagiaires savent vers qui s'orienter en fonction de leurs</i>	

stagiaires	<i>besoins ou demandes,...)</i>	
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF remet un livret d'accueil au DE	
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF dispose d'un document qui décrit les modalités d'accès à la plateforme (<i>si FOAD</i>) et les conditions d'accompagnement, de suivi dans cette situation	
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF atteste du contrôle d'assiduité quotidien matin et après midi pour toute action de formation (<i>en présentiel, FOAD</i>)	
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF dispose d'un document qui décrit la procédure de contrôle d'assiduité pour toute offre de formation (<i>présentiel & FOAD</i>) (<i>gestion des absences injustifiées et justifiées,...</i>)?	
C2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	L'OF dispose d'un document qui décrit la procédure et/ou les outils d'évaluation en continue des acquis pour toute offre de formation, tout au long du parcours	
C3 : L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement à l'offre de formation	L'OF dispose d'un document qui décrit les moyens et supports (<i>documents écrits, aides visuelles, tableaux, diaporama, visite, matériel multimédia,...</i>) mis à disposition pour toute offre de formation (<i>en présentiel</i>) ?	Si un seul point de contrôle KO : point sensible
C3 : L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement à l'offre de formation	L'OF dispose d'un document qui décrit techniquement les plateformes synchrone (<i>l'échange avec les autres apprenants ou tuteur s'effectue en temps réel via chat, web-conférence ou Visio conférence</i>) ou asynchrone (<i>l'échange avec les autres apprenants ou avec les tuteurs s'effectue via des modes de communication sans connexion simultanée, forum de discussion, emails</i>) pour toute offre de formation (<i>FOAD</i>)	Si plusieurs points de contrôle sont KO : non-conformité mineure Si tous les points de contrôle sont KO : non-conformité majeure
C3 : L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement à l'offre de formation	L'OF dispose d'un document qui décrit les moyens pédagogiques et technique (<i>le qui fait quoi dans l'équipe pédagogique tout au long du parcours, les rôles et missions des autres intervenants dans l'OF, organigramme, fiches de poste,...</i>)	Si tous les points de contrôle sont KO : non-conformité majeure
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des	L'OF dispose des attestations de présence de ses formateurs pour les actions de formation dispensées	Si un seul point de contrôle KO : point sensible

formations		Si plusieurs points de contrôle sont KO : non-conformité mineure
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	L'OF dispose d'un document qui décrit le dispositif d'intégration d'un nouveau formateur	Si tous les points de contrôle sont KO : non-conformité majeure
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	L'OF dispose d'un document qui décrit les actions de formation et de professionnalisation auxquelles ses formateurs participent	
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	L'OF dispose d'un document qui décrit le mode de suivi des compétences pour les formateurs externes (<i>prestataire, indépendant, bénévole, vacataire,...</i>)	
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	L'OF dispose d'un plan de formation interne	
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	L'OF dispose d'une CV-thèque actualisée	
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	L'OF organise une veille informationnelle (<i>règlementaire, de bonnes pratiques professionnelles, d'actualité</i>) en lien avec son offre de formation	
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	L'OF décrit les modalités d'adaptation de ses modules de formation au regard des résultats de la veille informationnelle réalisée	
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	L'OF dispose d'un réseau sur lequel il s'appuie en tant que de besoin pour garantir la qualité de ses formations (<i>réseau d'expert, veille règlementaire,...</i>)	
C4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	L'OF dispose de références clients permettant d'attester de la qualité de son offre de services	

C5 : Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	L'OF dispose de catalogues, d'un site internet, avec tarifs des prestations et CGV (<i>conditions générales de vente applicables à la vente par internet ou autre cas de figure</i>)	Si un seul point de contrôle KO : point sensible Si plusieurs points de contrôle sont KO : non-conformité mineure
C5 : Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	L'OF communique sur les résultats de ses indicateurs de performance en utilisant ses supports de communication (catalogues, site internet,...)	
C5 : Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	L'OF dispose d'un panel AIF permettant de vérifier la concordance entre la date de réception de l'AIF et la date d'entrée du stagiaire en formation	
C5 : Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	L'OF met tout en œuvre pour respecter les contrats signés (<i>AFC, cahiers des charges, clauses contractuelles,...</i>)	
C5 : Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	L'OF dispose d'indicateurs de pilotage (<i>taux de réussite aux examens et/ou taux de présentation, taux de stagiaires, indicateurs financiers, taux de retour à l'emploi,...</i>)	
C6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	L'OF communique à l'extérieur sur les résultats issus de ses enquêtes de satisfaction	Si un seul point de contrôle KO : point sensible Si plusieurs points de contrôle sont KO : non-conformité mineure
C6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	L'OF dispose d'un document qui décrit la procédure d'évaluation (<i>à chaud et à froid</i>) de la satisfaction des stagiaires ainsi que les modalités d'analyse des résultats	
C6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	L'OF dispose d'un document qui décrit les modalités de dépôt et de traitement des réclamations en flux	
C6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	L'OF dispose d'un document qui décrit la procédure d'enquêtes auprès des entreprises pour connaître l'impact des actions de formation (<i>la capacité des stagiaires à mobiliser leurs acquis en situation de travail</i>)	
C6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	L'OF dispose d'un document qui décrit les modalités de partage des résultats des enquêtes en interne	