



REFERENTIEL GARANTISSANT
LA QUALITE DES ACTIONS DE
FORMATION PROFESSIONNELLE
CONTINUE



SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION.....	3
2. REFERENCES.....	4
3. DEFINITIONS	4
4. SYSTEME QUALITE.....	5
4.1. RESPECT DES OBLIGATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES.....	5
4.2. ACCUEIL ET INFORMATION.....	6
4.3. OFFRE DE FORMATION	8
4.4. DEVELOPPEMENT D'UNE ACTION DE FORMATION.....	9
4.5. PLANIFICATION DE L'ACTION DE FORMATION.....	10
4.6. REALISATION DE L'ACTION DE FORMATION.....	12
4.7. AMELIORATION CONTINUE	14

INTRODUCTION

Afin de permettre aux organismes de formation de répondre au Décret no 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle, GLOBAL Certification® propose à ces organismes de les certifier selon le référentiel « CLIQ® FORMATION » (CLient Qualité). Ainsi, ces organismes souhaitant se faire certifier selon un référentiel reconnu sur le territoire national, devront prendre en compte les critères obligatoires du Décret dans leur Système de Management de la Qualité.

La vérification de la conformité du présent référentiel sera réalisée au travers des documents de l'organisme (documents juridiques, procédures, enregistrements etc...), d'interviews (avec le personnel, formateurs, stagiaires de l'organisme), et de visite des locaux de formations le cas échéant.

L'instruction de la demande de certification sera réalisée en amont de l'audit Initial (ou de Renouvellement). L'organisme fournira pour cette étude, les documents qui lui seront demandés lors de sa demande.

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel a donc pour objet :

- ▶ de définir les **exigences** auxquelles doivent répondre les organismes de formation dont le périmètre inclus obligatoirement la Réalisation de formations professionnelles continues en conformité avec le décret 2015-790 du 30 juin 2015.

À ce titre, l'organisme dispose d'une organisation lui permettant de gérer un système qualité documentaire, des objectifs, des ressources, le traitement de réclamations et l'évaluation de sa performance (audit interne, plan d'action, revue de direction, ...)

- ▶ d'apporter l'assurance **aux organismes financeurs de formation** (l'Etat, Régions, Pôle emploi, OPCA/OPACIF, Agefiph) que les organismes bénéficiant de la certification « CLIQ® Formation » délivrée par GLOBAL Certification® répond à l'ensemble aux critères d'appréciation de la capacité du prestataire de formation à dispenser une formation de qualité selon l'article 1er du décret n° 2015-790 du 30 Juin 2015 :

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**
7. **Les articles du code du travail : L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9**

***Le Référentiel « CLIQ® Formation »
est applicable à tout type d'organisme de formation professionnelle continue.***

2. REFERENCES

L'organisme de formation postulant à cette certification de conformité doit être en capacité de répondre aux exigences suivantes :

- ▶ Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des formations des organismes de formation qui sont vérifiés par les OPCA et autres acteurs financeurs,
- ▶ Présent référentiel,
- ▶ Le code du travail,
- ▶ Règlementation et textes applicables dans le domaine des activités de formations,
- ▶ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (A ce titre l'ensemble des critères applicables sont en bleu italique dans le texte, précédé de la mention « ACCESSIBILITE ».)

3. DEFINITIONS

DIRECCTE : Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (<http://direccte.gouv.fr/>)

CNEFOP : Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (www.cnefop.gouv.fr)

PROGRAMME : Il est établi en cohérence avec les objectifs déterminés. Il présente les diverses phases prévues, pratiques et/ou théoriques, et les modalités de leur déroulement pour atteindre le but recherché

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES : Ils sont laissés à l'appréciation du formateur : locaux, matériel audiovisuel, manuels, supports informatiques, machines... Ils doivent être mentionnés dans le programme,

OBJECTIF : L'objectif d'une action de formation professionnelle est le but précis qu'elle se propose d'atteindre : savoirs, savoirs-être, diplôme ou titre.

FOAD : Formation Ouverte et/ou A Distance désignent l'ensemble des dispositifs de formation à distance que cela soit les cours par correspondance, les MOOC ou les formations en ligne.

4. SYSTEME QUALITE

4.1. RESPECT DES OBLIGATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

L'organisme doit être en capacité de présenter :

- ✓ un Justificatif de l'**existence légale** de l'entreprise de moins de 6 mois,

- ✓ le **récépissé de déclaration d'activité** auprès de la **DIRECCTE**,

- ✓ le **bilan pédagogique** (le dernier en date et sa preuve de transmission Service régional de contrôle)

- ✓ **une attestation d'assurance professionnelle** couvrant ses activités,

- ✓ **la preuve qu'il satisfait aux obligations des articles du code du travail** suivants :
 - L. 6352-1 : *qualification des formateurs*,
 - L. 6353-3 à L. 6352-5 : *règlement intérieur conforme aux exigences du code du travail*
 - L. 6352-8 et L. 6352-9 : *désignation de commissaire aux comptes*

- ✓ **la preuve du suivi comptable** distinct de l'activité de formation en cas d'activités multiples de l'organisme,

- ✓ **la justification en cas d'exonération** de TVA (le cas échéant),

- ✓ **la liste des obligations réglementaires** applicables pour ses activités de formation (liées aux types de formation dispensées par l'organisme, aux matériels et équipements nécessaires...),

- ✓ **un modèle de convention de formation** conforme aux exigences du code du travail et/ou modèle de contrat de formation conforme aux exigences du code du travail,

- ✓ **un modèle de contrat** de sous-traitance,

- ✓ **la liste des formateurs**,

- ✓ **la liste et descriptif des sites** concernés par ses activités de formation,

- ✓ dans le cas d'organisations multi-sites avec des entités juridiques différentes (cas de regroupement, réseaux), **un engagement des différents dirigeants** de chacune des entités une attestation sur l'honneur s'engageant à respecter les exigences applicables dans le cadre du Décret n°2015-790 du 30 Juin 2015 et du présent référentiel,

- ✓ **un engagement de la Direction** au respect des dispositions définies dans le présent référentiel et la diffusion de cet engagement auprès de l'ensemble des acteurs (notamment le personnel, prestataires, organismes financeurs),

- ✓ la procédure (ou instruction) de **gestion des organismes financeurs** prenant en compte leurs exigences.

4.2. ACCUEIL ET INFORMATION

Thème et Exigences	Critères	
	Décret	OPCA
<p>Accueil</p> <p>L'organisme doit mettre en place un processus d'accueil client intégrant, à minima, les méthodes de contact suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présence physique d'un client • Contact téléphonique • Contact mail <p>Ce processus devra définir les modalités de traitement des contacts clients et démontrer le suivi et la gestion d'une demande dans un délai adapté et raisonnable.</p>	Critère 5	Critère 5.1
<p>Information</p> <p>L'organisme doit clairement définir et documenter son périmètre de marché (B to B, B to C, ...)</p> <p>L'organisme doit mettre à disposition du public son offre de formation de manière claire et détaillée (catalogues, programmes détaillés, tarifs, conditions de vente, ...). Pour chaque offre, le public concerné et les capacités ou compétences visées devront être présentées.</p> <p>Dans le cadre de sa communication, l'organisme doit définir et documenter des indicateurs de performance (taux de réussite, taux d'insertion, nombre de candidats, typologie des candidats...) qu'il doit tenir à disposition du public.</p> <p>L'organisme doit assurer la transparence des informations mises à dispositions.</p> <p>L'organisme doit définir et documenter l'ensemble des vecteurs de communications (catalogue, site internet, ...) qu'il utilise afin d'informer le public des prestations qu'il propose. Il doit veiller à ce que les informations émises par ces différents vecteurs soient cohérentes et homogènes.</p> <p>L'organisme doit informer sur les modalités de personnalisation des parcours proposés, notamment en ce qui concerne la prise en compte des spécificités des individus, les modalités de prise en compte des acquis (VAE/VAP).</p> <p>L'organisme doit informer le public de sa capacité à contractualiser avec les organismes financeurs. Il doit, notamment, informer le client des financements possibles et préciser ceux pour lesquels il a capacité de contractualiser avec le financeur.</p> <p>ACCESSIBILITE : L'organisme doit, également, informer le public des différentes dispositions qu'il met en œuvre pour l'accès de ses formations aux personnes handicapées. Sur simple demande, l'organisme doit fournir la liste des coordonnées des principaux acteurs du territoire pouvant intervenir dans le champ du handicap (aide, financement, conseil, ...).</p>	Critère 1 Critère 5	Critère 1.1 Critère 1.2 Critère 5.1 Critère 5.2 Critère 5.3 Critère 5.4

<p>Programme de Formation</p> <p>L'organisme doit disposer pour chaque action de formation d'un programme de formation détaillé contenant à minima les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les objectifs préalablement déterminés, en particulier concernant les compétences et/ou connaissances que la formation permet d'acquérir, - les « pré-requis » (connaissances préalables nécessaires pour suivre la formation), - les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre, - le dispositif de suivi et d'évaluation prévu. <p>Et être conforme avec l'article L6353-1 du code du travail.</p> <p>Dans le cas de la FOAD, le programme doit préciser en complément :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser, • les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences en FOAD, • les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire. <p>Pour chaque programme de formation, L'organisme doit décrire l'adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de la formation, et en attester.</p>	<p>Critères 1 et 5</p>	<p>Critère 1.1</p> <p>Critère 1.3</p> <p>Critère 5.1</p>
---	-----------------------------------	---

4.3. OFFRE DE FORMATION

Thème et Exigences	Critères	
	Décret	OPCA
<p>Recueil : Demande du client / Personnalisation du parcours</p> <p>L'organisme doit mettre en place un processus de gestion des demandes client. L'organisme doit documenter les demandes client en enregistrant à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'objet de la formation demandée • Le public concerné • Les objectifs attendus • Les attendus autres • Les contraintes (durée, date, lieu, rythme, ...) <p>Dans le cadre d'une personnalisation des parcours proposés, l'organisme doit définir et documenter l'ensemble des éléments nécessaires afin de prendre en compte les spécificités des individus et à déterminer les prérequis – information sur les modalités de prises en compte des acquis (VAE / VAP). Cette étape pourra, notamment, être constituée d'un bilan de positionnement et d'évaluations formatives.</p> <p>ACCESSIBILITE : L'organisme doit définir et mettre en œuvre un formulaire de recueil spécifique concernant les personnes handicapées afin de prévoir toutes mobilisations de partenaires, adaptations ou solutions devant être mise en place.</p>	Critère 1	Critère 1.1 Critère 1.2
<p>Analyse de la demande</p> <p>L'organisme doit disposer d'un processus documenté concernant la gestion et l'analyse des demandes clients indiquant notamment la personne en charge de cette analyse. Chaque demande de formation d'un client fait l'objet d'une revue documentaire dont le résultat est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organisme est à même de réaliser la formation : <ul style="list-style-type: none"> ✓ et dispose d'un programme en adéquation avec la demande (voir 4.5) ✓ et ne dispose pas d'un programme correspondant (voir 4.4) • L'organisme n'est pas en mesure de donner suite à la demande. <p>Dans ce cas, le client doit en être informé par écrit dans un délai raisonnable. Toute analyse de demande doit être documentée et enregistrée.</p>	Critère 1	(sans)
<p>Offre de formations</p> <p>Lorsque l'analyse d'une demande conclut que l'organisme est en mesure de proposer une formation au client alors l'organisme transmettra au client dans un délai adapté et raisonnable une offre de formation.</p> <p>Cette offre de formation prendra la forme d'une convention de formation (articles L. 6353-1 et L. 6353-2 du Code du travail) ou d'un contrat de formation (articles L.6353-3 à L.6353-7 du Code du travail).</p>	Critères 1 et 5	(sans)

4.4. DEVELOPPEMENT D'UNE ACTION DE FORMATION

Thème et Exigences	Critères	
	Décret	OPCA
<p>Ingénierie pédagogique</p> <p>Pour toute action de formation, un référent pédagogique doit être identifié. Il a notamment la charge du pilotage de l'ingénierie pédagogique pour les actions de formation qui lui sont affectées.</p> <p>L'organisme doit disposer d'un processus documenté concernant la création des outils pédagogiques pour une formation intégrant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition d'objectifs clairs, en adéquation avec le public, • Un programme de formation (cf. 4.2), • Un séquentiel (par ½ journée minimum), • Choix de la (ou des) méthode(s) pédagogique(s) par séquence (face à face, e-learning, autoapprentissage, ...), • Création des outils (supports d'animation, supports stagiaires, guide formateur, ...). <p>L'organisme doit préciser pour chaque programme de formation les outils pédagogiques devant être mis en œuvre.</p> <p>L'organisme de formation doit décrire et attester de l'adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de la formation.</p> <p>L'organisme doit disposer d'un processus documenté permettant une veille documentaire (réglementaire, normative, ...), et une veille technologique concernant les éléments pouvant impacter les outils pédagogiques.</p> <p>En complément, dans le cas de la FOAD, l'organisme doit disposer d'un descriptif technique des plateformes utilisées.</p>	<p>Critères 1, 2</p>	<p>Critère 3.1</p> <p>Critère 1.3</p>
<p>Moyens matériels</p> <p>En fonction des éléments issus de la phase d'ingénierie, l'organisme doit définir et documenter l'ensemble des moyens matériels nécessaire à la réalisation de la formation (salle, ordinateurs, projection, accès internet, matériel pédagogique, ...)</p> <p>L'organisme doit définir et spécifier pour chaque programme de formation les matériels devant être mis en œuvre ou disponible, et ce notamment, en fonction du nombre de stagiaires.</p>	<p>Critère 3</p>	<p>Critère 3.1</p>
<p>Moyens humains</p> <p>Pour chaque action de formation l'organisme doit disposer d'un processus documenté définissant la composition de l'équipe pédagogique nécessaire à la réalisation de la formation et les compétences requises pour chaque membre de l'équipe pédagogique.</p> <p>L'organisme doit définir pour chaque programme de formation, les modalités d'intervention du personnel d'encadrement (exemple : qui intervient sur quelle partie, ...)</p>	<p>Critère 3</p>	<p>Critère 3.2</p>

4.5. PLANIFICATION DE L'ACTION DE FORMATION

Thème et Exigences	Critères	
	Décret	OPCA
<p>Informations stagiaire, entreprise cliente et Formateur</p> <p>L'organisme doit disposer d'un processus d'admission permettant de contrôler que chaque stagiaire dispose des pré-requis mentionnés dans le programme. Toute information demandée par l'organisme à un stagiaire doit présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation (art. L. 6353-9).</p> <p>L'organisme doit transmettre au stagiaire les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un exemplaire de la convention de formation, • Le programme détaillé de formation, • La liste des formateurs intervenants, • Toutes informations nécessaires au bon déroulement de la session : Date, lieu, horaires etc..., • Les modalités d'évaluation, • Le règlement intérieur. <p>L'organisme doit transmettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - au formateur les éléments identiques à ceux transmis aux stagiaires. - à l'entreprise cliente les éléments identiques à ceux transmis aux stagiaires ainsi que les éléments relatifs à la gestion du matériel, locaux etc... (notamment dans le cas de formation en intra-entreprise). 	Critères 1, 3, 5	Critère 1.4
<p>Gestion des ressources humaines</p> <p>L'organisme de formation devra disposer d'un processus de qualification pour l'ensemble du personnel d'encadrement (salarié et prestataire) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les formateurs (salarié ou prestataire) devront justifier d'un savoir-faire pédagogique et technique, - Les autres intervenants (expert technique, juriste, ...) devront justifier d'un savoir-faire technique. <p>L'organisme doit disposer pour chacun de ses personnels d'encadrement (formateur ou autres intervenants) d'un dossier à jour contenant toutes les pièces justifiant de sa qualification (CV, diplômes, justificatif d'expérience, ...).</p> <p>L'organisme doit disposer d'un processus documenté concernant le maintien de qualification des formateurs et intervenants, et ce notamment au travers de la formation continue.</p> <p>L'organisme devra disposer d'un processus concernant l'adéquation de ses moyens humains (référents, formateurs, autres intervenants, ...) avec ses activités de formation.</p> <p>L'organisme doit produire annuellement une attestation du niveau d'investissement en formation de son personnel d'encadrement et du pourcentage formé. L'organisme de formation devra pouvoir produire des références.</p> <p>ACCESSIBILITE : L'organisme devra disposer d'un référent handicap formé à cette mission, qui sera en charge de définir les règles spécifiques de son organisme concernant les personnes handicapées et de veiller à leur bonne mise en œuvre. Il est, également, le référent du personnel d'encadrement, et l'interlocuteur privilégié des stagiaires ou candidats en situation d'handicap. Dans de cadre de l'accueil de personne en situation d'handicap, l'organisme devra vérifier l'adéquation avec les moyens humains mis en œuvre.</p>	Critère 4	Critère 4.1 Critère 4.2 Critère 4.3

Gestion des ressources matérielles

L'organisme doit disposer d'un processus documenté permettant d'identifier et de contrôler la disponibilité des moyens nécessaires à la réalisation de la session, mais également, leurs conformités aux lois et règlements en vigueur.

Ce processus devra prendre en compte les sessions réalisées dans ses locaux, et dans des locaux tiers (clients, salle de location, ...).

L'organisme doit disposer d'un processus concernant l'adéquation de ses moyens matériels et pédagogiques avec ses activités de formation.

ACCESSIBILITE : Dans de cadre de l'accueil de personne en situation d'handicap, l'organisme doit vérifier l'adéquation avec les moyens matériels mis en œuvre.

**Critère
2**

**Critère
2.5**

4.6. REALISATION DE L'ACTION DE FORMATION

Thème et Exigences	Critères	
	Décret	OPCA
<p>Accueil et début de formation</p> <p>L'organisme doit définir les modalités d'accueil des stagiaires.</p> <p>Un livret d'accueil permettant d'intégrer le stagiaire dans la vie d'une structure et de mettre un cadre au déroulement du stage doit être obligatoirement communiqué.</p> <p>Le règlement intérieur de l'organisme doit être communiqué au stagiaire. Un tour de table doit être réalisé afin de prendre en compte les spécificités et attente de chaque stagiaire.</p> <p>Pour chaque session de formation, l'organisme doit définir un formateur « principal » qui sera en charge du pilotage de l'équipe d'encadrement pédagogique désigné. Il sera, également, l'interlocuteur privilégié des stagiaires.</p> <p>Le formateur doit présenter le programme de formation, les objectifs à atteindre, ainsi que les modalités d'évaluation.</p> <p>Le formateur doit valider que les attentes dans stagiaires sont en adéquation avec les objectifs définis.</p> <p>Dans le cadre de la FOAD, l'organisme doit définir et mettre en œuvre des mesures équivalentes afin de répondre aux exigences ci-dessus.</p>	Critère 2	Critère 2.1
<p>Assiduité</p> <p>Chaque session de formation donne lieu à l'enregistrement d'une fiche de présence indiquant à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification de la formation, • Date(s), horaires et lieu(x), • Nom/prénom Formateur et intervenant et signature, • Nom/Prénom stagiaire et signature. <p>La fiche de présence devra être complétée à minima par demi-journée par le formateur et les stagiaires.</p> <p>Dans le cadre de la FAOD, l'organisme pourra justifier de l'assiduité par les résultats et non plus par le temps passé, sur la base des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • justificatifs permettant d'attester de la réalisation des travaux demandés au stagiaire, • informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du bénéficiaire par le dispensateur de formation, • évaluations spécifiques, organisées par le dispensateur de formation qui jalonnent ou terminent la formation. 	Critère 2	Critère 2.3

<p>Évaluation des acquis</p> <p>Une méthode d'évaluation des acquis doit être mise en place et documentée pour chaque typologie de formation. Cette méthode a pour objectif d'évaluer chaque stagiaire en fonction des objectifs de la formation.</p> <p>La méthode utilisée doit être présentée au stagiaire en début de session. Les résultats des évaluations doivent être mentionnés sur les attestions de stage.</p> <p>ACCESSIBILITE : Afin de s'adapter à une situation de handicap, il peut être nécessaire de redéfinir ou d'aménager les méthodes d'évaluations mises en place. Les méthodes ainsi mises en œuvre devront atteindre la même efficacité que la méthode initiale.</p>	<p>Critère 2</p>	<p>Critère 1.4</p> <p>Critère 2.4</p>
<p>Suivi individuel</p> <p>L'organisme doit mettre en place une méthode documentée de suivi individuel des stagiaires ayant pour entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiche de présence, • Résultats aux évaluations, • Avis du formateur. <p>L'organisme de formation doit mettre en place une analyse régulière des éléments ci-dessus au cours de la formation.</p> <p>En cas d'identification de problème, des actions correctives et préventives doivent être mises en place.</p> <p>Dans le cadre de la FOAD, l'organisme doit justifier des éléments suivants concernant le suivi des stagiaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les compétences et qualifications des personnes qui assistent le salarié en formation, • les modalités techniques de cette assistance (forum de discussion, messagerie instantanée, visioconférence...), les périodes et les lieux lui permettant d'échanger avec les personnes qui l'accompagnent ou les moyens dont il dispose pour les contacter, • les délais dans lesquels les personnes chargées de l'assistance du stagiaire doivent intervenir lorsque l'aide n'est pas apportée immédiatement (formation asynchrone...). <p>ACCESSIBILITE : Un dossier de suivi individuel spécifique doit être mis en place pour tout stagiaire en situation d'handicap. Ce dossier permettra notamment le suivi de l'ensemble des solutions ou adaptations mises en place.</p>	<p>Critère 2</p>	<p>(sans)</p>
<p>Attestation de stage</p> <p>À l'issue de la formation, l'organisme délivre au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation (article L. 6353-1 du Code du travail).</p>	<p>Critère 2</p>	<p>(sans)</p>

4.7. AMELIORATION CONTINUE

Thème et Exigences	Critères	
	Décret	OPCA
<p>Satisfaction du stagiaire</p> <p>L'organisme de formation doit disposer d'un processus documenté concernant le recueil et l'analyse des appréciations dans stagiaires. Le résultat de ces analyses doit être un élément d'entrée pour l'organisation qualité de l'organisme. L'organisme de formation doit mettre en œuvre, de manière systématique, à la suite de chaque session de formation une enquête de satisfaction auprès des stagiaires. L'organisme de formation traite les observations formulées par les stagiaires au cours et à la fin de la formation pour améliorer du dispositif de formation.</p> <p>ACCESSIBILITE : Une enquête spécifique doit être mise en place pour les personnes en situations d'handicap afin de mesurer l'efficacité des adaptations mises en œuvre mais également la prise en compte du handicap par l'organisme.</p>	Critère 6	Critère 6.1
<p>Satisfaction du prescripteur</p> <p>L'organisme de formation doit disposer d'un processus documenté concernant le recueil et l'analyse de l'impact de ses actions de formation. Le résultat de ces analyses doit être un élément d'entrée pour l'organisation qualité de l'organisme. L'organisme doit mettre en œuvre, à la suite des sessions de formation une enquête de satisfaction auprès des prescripteurs. L'organisme de formation traite les observations formulées pour améliorer le dispositif de formation.</p>	Critère 6	Critère 6.2
<p>Communication des enquêtes de satisfaction</p> <p>L'organisme de formation doit disposer d'un processus documenté concernant l'analyse des enquêtes de satisfaction stagiaire et prescripteur. Il devra définir les modalités de communication des résultats de ses analyses aux parties prenantes (formateurs, stagiaires, financeurs, prescripteurs, ...).</p>	Critère 6	Critère 6.3
<p>Organisation Qualité</p> <p>L'organisme de formation doit disposer d'un processus documenté concernant son système interne d'amélioration continue intégrant à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Audit interne, - Gestion des plaintes et réclamations, - Gestion des dysfonctionnements, - Revue de Direction, - Suivi des qualifications des formateurs et autres intervenants. 	(sans)	Critère 2.2