



# RAPPORT D'AUDIT DE CERTIFICATION QUALIOPi

## L'audité

Raison sociale : CHARVIEU BEAUTE - FRENCH BEAUTE

Référence CAPCERT : CAP0832

Site(s) à auditer : 102 Avenue Du Collège, 38230 CHAVRIEU CHAVAGNEUX

N° de déclaration d'activité : 84380772438

## L'audit

Type d'Audit : Audit initial

Date(s) de l'audit : 30/06/2022

Durée totale de l'audit sur site : 1 jour

Référentiel(s) : Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019    Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019    Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national    Guide de lecture du référentiel national qualité, publié sur le site du Ministère du Travail dans sa version en vigueur

Chiffre d'affaires n-1 : 18821

Durées d'audit au Siège : 1 jour

Champ de certification :

Actions de formation

## L'équipe d'audit

Responsable d'audit : M. Thomas TRAVERS

Observateur :

Auditeur(s) : M. MME Nom/prénom

## Objectifs de l'audit

Evaluer :  
- la conformité de tout ou parties aux exigences des référentiels concernés et mentionnés ci-dessus  
- l'amélioration continue de l'organisation et des pratiques  
- le respect des règles d'utilisation de la marque et du logo de CAPCERT.

## LES POINT(S) FORT(S)

Élément du Système de Management conforme aux exigences du référentiel sur lequel l'organisme se distingue par une pratique, méthode ou technique jugée particulièrement performante.

	Description	Critère concerné	Indicateur concerné
Point fort N°1 :			
Point fort N°2 :			
Point fort N°3 :			
Point fort N°4 :			
Point fort N°5 :			

## LES NON-CONFORMITES

*Non-conformité majeure :*  
C'est le non-respect (total ou partiel) d'un indicateur du référentiel identifié par le Référentiel RNQ comme étant majeur  
- plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique et ainsi constituer une non-conformité majeure.

*Non-conformité mineure :*  
C'est le non-respect (total ou partiel) d'un indicateur du référentiel identifié par le Référentiel RNQ comme étant mineur

### Année en cours

	Description	Critère concerné	Indicateur concerné	Ecart levé?	Commentaire
Nc majeure N°1					
Nc majeure N°2					

	Description	Critère concerné	Indicateur concerné	Ecart levé?	Commentaire
Nc mineure N°1					
Nc mineure N°2					

### Année précédente

	Description	Critère concerné	Indicateur concerné	Ecart levé?	Commentaire
Nc majeure N°1					
Nc majeure N°2					

	Description	Critère concerné	Indicateur concerné	Ecart levé?	Commentaire
Nc mineure N°1					
Nc mineure N°2					

**ACTIONS CONDUITES DANS LE CADRE DE LA DEMARCHE D'AMELIORATION** depuis l'audit précédent  
Point identifié par le client sur lequel il a la possibilité d'améliorer la performance d'un ou plusieurs éléments de son Système de Management.

	Description	Critère concerné	Indicateur concerné
Action N°1			
Action N°2			
Action N°3			
Action N°4			
Action N°5			

**Observations d'audit**  
Preuves factuelles relevées au cours de l'audit

Critères RNQ	Indicateurs d'appréciation	ACTIONS concernées				Exemples d'éléments de preuves (à titre indicatif - issus du guide de lecture)	Observations d'audit, preuves associées	Vérification de la Conformité	
		OF	CBC	VAE	CFA			NC potentielle	Ecart/Constat
1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	<p>Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> VAE : les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité (c'est à dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômes de l'Education nationale, les modalités de l'étude personnalisée, partie intégrante de la recevabilité, est communiquée. CBC : les prérequis n'ont pas à être mentionnés.</p>	✓	✓	✓	✓	<p>Exemples d'éléments de preuves : Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente). Pour les CBC : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement.</p>	Toutes les informations sont sur le site de l'OF <a href="https://www.belleacademie-formation.fr">https://www.belleacademie-formation.fr</a> . On y retrouve les prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées. Toutes ces informations se retrouvent sur les 9 formations (deux échantillonnages : spécialiste du regard et blanchiment dentaire). ( <a href="https://www.belleacademie-formation.fr/">https://www.belleacademie-formation.fr/</a> )	Min	Conforme.
	<p>Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> CFA : les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L. 6111-8 du Code du travail. Nouveaux entrants : des indicateurs sont pré-identifiés au moment de l'audit initial et sont audités au moment de l'audit de surveillance.</p>	✓	✓	✓	✓	<p>Exemples d'éléments de preuves : Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.</p>	Les indicateurs de résultats sont bien anticipés et formalisés : taux de réussite et taux d'abandon. On peut retrouver ces informations sur le site internet de l'OF ( <a href="https://www.belleacademie-formation.fr/">https://www.belleacademie-formation.fr/</a> )	Min	Conforme.
	<p>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.</p> <p><u>Obligation spécifique</u> Nouveaux entrants : la communication sur les taux d'obtention des certifications est auditée lors de l'audit de surveillance.</p>	✓		✓	✓	<p><b>Lorsque l'audit est à durée aménagée, l'indicateur n'est audité que si le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle</b></p> <p>Exemples d'éléments de preuves : Tous supports et outils d'information : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports publicité, salons, supports de contractualisation, taux d'obtention d'une certification pour les formations certifiantes, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobilité.</p>	Pas de certification professionnelle.	Min	Non concerné au jour de l'audit.
2. L'identification précise des	<p>Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap : le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...). CFA ou alternance : le prestataire démontre que cette analyse est prévue en amont du processus de contractualisation alternant/entreprise. CBC : l'outil utilisé dans le cadre de la phase préliminaire (par exemple la grille d'analyse partagée de la situation - APS) doit déboucher sur la coconstruction d'un programme personnalisé avec le bénéficiaire.</p>	✓	✓	✓	✓	<p><b>NA en cas d'audit aménagé</b></p> <p>Exemples d'éléments de preuves : Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation). Pour la VAE : contractualisation de l'accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l'échéancier de la mise en œuvre.</p>	Pour l'analyse des besoins l'OF a un questionnaire d'analyse des besoins avec des questions ouvertes qui est complété avec un entretien téléphonique qui donne lieu à la rédaction d'un compte rendu d'entretien préalable à la formation. J'ai pu constater les deux documents.	MAJ	Conforme.
	<p>Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.</p> <p><u>Obligations spécifiques</u> CFA ou alternance : ces objectifs doivent être exprimés en compétences et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées. CBC : il existe des outils et grilles utilisés pour co-définir les objectifs en phase préliminaire et des documents de synthèse. Il peut s'agir d'objectifs en lien avec le développement des compétences à s'orienter. VAE : l'accompagnement est contractualisé et énonce les engagements respectifs du bénéficiaire et de l'accompagnateur.</p>	✓	✓	✓	✓	<p><b>NA en cas d'audit aménagé</b></p> <p>Exemples d'éléments de preuves : Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation. Pour la VAE : fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire, programme de travail avec durées prévues, entretiens avec accompagnateurs.</p>	J'ai bien pu constater que l'ensemble des objectifs sont bien opérationnels et évaluables, j'ai pu faire un échantillonnage sur la formation "onglerie en porcelaine".	MAJ	Conforme.

objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.	6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	✓	✓	✓	✓	NA en cas d'audit aménagé Exemples d'éléments de preuves : Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier. Pour la VAE et les formations certifiantes : ateliers collectifs d'explicitation de l'expérience.	J'ai pu constater les contenus de formation (avec le support de formation) le séquentiel de formation (coté formateur) et le séquentiel pédagogique (coté stagiaire).	MAJ	Conforme.
	7	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.	✓			✓	Lorsque l'audit est à durée aménagée, l'indicateur n'est audité que si le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle Exemples d'éléments de preuves : Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.	Pas de certification professionnelle.	MAJ	Non concerné au jour de l'audit.
	8	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	✓			✓	Lorsque l'audit est à durée aménagée, l'indicateur n'est audité que si il s'applique au prestataire Exemples d'éléments de preuves : Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quizz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès.	J'ai pu constater le test de positionnement pour la formation de pose d'ongle avec les différents objectifs évalués.	Min	Conforme.
3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.	9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation. <u>Obligations spécifiques</u> CBC : L'obligation d'information sur les engagements déontologiques (respect du consentement, confidentialité, neutralité) est mise en œuvre.	✓	✓	✓	✓	NA en cas d'audit aménagé Exemples d'éléments de preuves : Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès des personnes en situation de handicap.	J'ai pu constater le règlement intérieur, le CGV, la convocation et la convention.	Min	Conforme.
	10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires. <u>Obligations spécifiques</u> CFA : le prestataire met en œuvre les dispositions de la loi relative aux obligations des CFA pour l'accompagnement des apprentis (article L. 6231-2). VAE : le prestataire met en œuvre les phases individuelles et/ou collectives et adapte la durée et les modalités d'accompagnement en fonction du bénéficiaire. CBC : la convention de prestation précise la durée, le coût, le planning prévisionnel, la description des trois étapes du bilan de compétences, la description des moyens, outils, méthodes, modalités pédagogiques et postures utilisés.	✓	✓	✓	✓	NA en cas d'audit aménagé Exemples d'éléments de preuves : Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référent pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation.	J'ai pu constater que les formations sont bien adaptées aux profils du stagiaire car il est très pratique. Pour le suivi et l'accompagnement des stagiaires l'OF, il existe un groupe Whatapp pour chaque formation, pour que les stagiaires puissent poser toutes leurs questions.	MAJ	Conforme.
	11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation. <u>Obligations spécifiques</u> VAE : Dossier de suivi du candidat permettant d'apprécier la progression du bénéficiaire tout au long de la prestation au regard des objectifs. Nouveaux entrants : un processus d'évaluation existe et est formalisé. Sa mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.	✓	✓	✓	✓	Exemples d'éléments de preuves : Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification	J'ai pu constater la procédure d'évaluation et le document d'évaluation ("suivi et évaluation de la formation"). J'ai pu également constater un certificat de réalisation.	MAJ	Conforme.
	12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. <u>Obligations spécifiques</u> CFA : le prestataire apporte en lien avec le Service Public de l'Emploi (article L. 6231-2 du Code du travail), un accompagnement afin notamment : De prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage ; D'orienter les apprentis ayant interrompu leur formation ou n'ayant pas obtenu leur certification vers des organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation ; D'aider activement les apprentis dans la recherche d'une autre entreprise si besoin.	✓	✓	✓	✓	Exemples d'éléments de preuves : Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques. Pour les prestataires délivrant des formations en alternance : contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/maîtres d'apprentissage, le cas échéant les familles, modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives : accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les Chambres.	J'ai pu consulter la feuille de présence. J'ai également pu constater la procédure en cas d'absence. Pour favoriser l'engagement des stagiaires l'OF a mis en place un groupe wathapp où les stagiaires peuvent communiquer entre elles et avec les formatrices.	Min	Conforme.
	13	Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise. <u>Obligation spécifique</u> Nouveaux entrants : un processus d'articulation des apprentissages est formalisé pour les deux lieux de formation : en centre de formation et en entreprise. La mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.	✓			✓	Exemples d'éléments de preuves : Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation, plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord dématérialisé.	Pas d'alternance.	Min	Non concerné au jour de l'audit.

	14	Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.  <u>Obligation spécifique :</u> Nouveaux entrants : l'accompagnement est formalisé. Sa mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.	✓	✓	✓	✓	<b>Lorsque l'audit est à durée aménagée, l'indicateur n'est audité que si le prestataire développe des actions qui concourent à la formation par apprentissage</b>  Exemples d'éléments de preuves : Mise en place de projets spécifiques d'activités sportives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté, dispositifs d'aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d'accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat).	Pas un CFA.	MAJ	Non applicable.
	15	Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.	✓	✓	✓	✓	<b>Lorsque l'audit est à durée aménagée, l'indicateur n'est audité que si le prestataire développe des actions qui concourent à la formation par apprentissage</b>  Exemples d'éléments de preuves : Règlement intérieur, supports d'informations, supports de contractualisation, compte-rendu de réunions d'informations collectives, livret d'accueil.	Pas un CFA.	MAJ	Non applicable.
	16	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.  <u>Obligation spécifique</u> VAE : le prestataire démontre qu'il a demandé au certificateur les conditions de présentation aux certifications et les calendriers de jury.	✓	✓	✓	✓	<b>Lorsque l'audit est à durée aménagée, l'indicateur n'est audité que si le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle</b>  Exemples d'éléments de preuves : 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. Pour la VAE, le prestataire démontre qu'il a demandé au certificateur les conditions de présentation aux certifications	Pas de certification professionnelle.	MAJ	Non concerné au jour de l'audit.
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.	17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...)  <u>Obligations spécifiques</u> CBC : mise à disposition des moyens dédiés à l'activité. Un environnement garantissant la discrétion et la confidentialité des échanges est prévu. Le cas échéant, l'habilitation des personnes devant faire passer les tests est précisée.	✓	✓	✓	✓	<b>NA en cas d'audit aménagé</b>  Exemples d'éléments de preuves : Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, Document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paper-board, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations.	J'ai pu consulter les CV des 2 formatrices qui montrent une grande expérience dans le domaine de l'esthétique. J'ai pu consulter une liste de matériel qui est adaptée aux formations. J'ai pu consulter le rapport de l'APAVE qui a audité la conformité sur le plan de la sécurité et de la salubrité du centre de formation. J'ai pu consulter le DUER version courte. Ainsi que l'attestation d'assurance des locaux.	Min	Conforme.
	18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...)  <u>Obligations spécifiques</u> VAE : les intervenants externes ne sont ni les certificateurs ni les financeurs.	✓	✓	✓	✓	<b>NA en cas d'audit aménagé</b>  Exemples d'éléments de preuves : Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap.	J'ai pu consulter l'organigramme fonctionnel.	Min	Conforme.
	19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.  <u>Obligation spécifique</u> Nouveaux entrants : démontrer que les ressources pédagogiques sont prévues, et des dispositions seront mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier. La mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.	✓	✓	✓	✓	<b>NA en cas d'audit aménagé</b>  Exemples d'éléments de preuves : Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles, liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP...), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources (présentiel, à distance, espace partagé), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques. Pour les CBC : espace documentaire ou outils dématérialisés ou plateforme pédagogique numérique, données socio-économiques relatives au projet professionnel, modalités d'appui à l'exploration des hypothèses d'évolution professionnelle (supports, liste de personnes ressources, ateliers).	J'ai pu constater le livret pédagogique pour chacune des formations.	Min	Conforme.
	20	Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.	✓	✓	✓	✓	<b>Lorsque l'audit est à durée aménagée, l'indicateur n'est audité que si le prestataire développe des actions qui concourent à la formation par apprentissage</b>  Exemples d'éléments de preuves : Nom et qualité des membres du conseil de perfectionnement (dernier compte-rendu et/ou procès-verbal) ; Nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) ; Nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination.	Pas un CFA.	MAJ	Non applicable.
5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des	21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.  <u>Obligations spécifiques</u> VAE : les accompagnateurs sont formés à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont ils ont la charge et à la méthodologie d'accompagnement.	✓	✓	✓	✓	<b>NA en cas d'audit aménagé</b>  Exemples d'éléments de preuves : Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, entretiens professionnels, curriculum vitae des formateurs, formations initiales et continues des formateurs, sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap, processus d'accueil des nouveaux professionnels, échanges de pratiques, plan de développement des compétences, pluridisciplinarité des intervenants (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources).	J'ai pu consulter la fiche de poste et la trame de l'entretien professionnel.	MAJ	Conforme.

compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.	22	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.  <u>Obligations spécifiques</u> Nouveaux entrants : cet indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.	✓	✓	✓	✓	Exemples d'éléments de preuves : Mobilisation de différents leviers de formation/professionnalisation, qualification des personnels, recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.).	J'ai pu constater le plan de développement des compétences.	MAJ	Conforme.
	6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.	23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	✓	✓	✓	✓	<b>NA en cas d'audit aménagé</b> Exemples d'éléments de preuves : Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques. Pour la VAE : documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements, j'ai pu consulter la newsletter de "defi metier".	Min
24		Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements  <u>Obligations spécifiques</u> Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'une veille économique. L'impact éventuel sera audité lors de l'audit de surveillance..	✓	✓	✓	✓	Exemples d'éléments de preuves : Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.	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 notamment avec l'inscription à la newsletter de la "CNAIB".	Min	Conforme.
25		Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.  <u>Obligations spécifiques</u> Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.	✓	✓	✓	✓	Exemples d'éléments de preuves : Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements, notamment en suivant d'autre organisme de formation comme "lavenuedelabeauté".	Min	Conforme.
26		Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.  <u>Obligations spécifiques</u> Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap.	✓	✓	✓	✓	Exemples d'éléments de preuves : Liste des partenaires du territoire à même d'intervenir sur le Fonds handicap devant être accessible auprès de toute personne à même de réorienter le public en situation de handicap, preuves de cette réorientation. Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres. Compétences et connaissances du référent handicap.	J'ai pu constater que l'organisme de formation a bien créé un réseau de partenaire autour de la question du handicap notamment avec une liste de l'AGEPHIP.	MAJ	Conforme.
27		Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.	✓	✓	✓	✓	<b>NA en cas d'audit aménagé</b> Exemples d'éléments de preuves : Contrats de prestations de service, tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants (process de sélection, justificatifs présentés par les sous-traitants et les salariés portés, animation qualité dédiée, charte).	Pas de sous traitance.	MAJ	Non concerné au jour de l'audit.
28		Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.	✓			✓	<b>Lorsque l'audit est à durée aménagée, l'indicateur n'est audité que si les prestations dispensées comprennent des périodes de formation en situation de travail AFEST)</b> Exemples d'éléments de preuves : Comités de pilotage, comptes rendus de réunions, liste des entreprises partenaires, conventions de partenariats, contacts réseau SPE, livret alternance, informations sur partenariats.	Pas de formation en situation de travail	Min	Non concerné au jour de l'audit.
29		Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.				✓	<b>Lorsque l'audit est à durée aménagée, l'indicateur n'est audité que si le prestataire développe des actions qui concourent à la formation par apprentissage</b> Exemples d'éléments de preuves : Actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (salon d'orientation, visite d'entreprise, atelier CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'anciens élèves), actions de promotion de la poursuite d'étude, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel.	Pas un CFA.	MAJ	Non applicable.

7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.	30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	✓	✓	✓	✓	<b>NA en cas d'audit aménagé</b> Exemples d'éléments de preuves : Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes. Pour les CBC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.	J'ai pu consulter le questionnaire de satisfaction et le document d'analyse de ce questionnaire des stagiaires, des formateurs et des OPCO.	Min	Conforme.
	31	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.	✓	✓	✓	✓	<b>NA en cas d'audit aménagé</b> Exemples d'éléments de preuves : Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et de traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation.	J'ai pu consulter la fiche de réclamation avec la procédure de réclamation.	MAJ	Conforme.
	32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.  <u>Obligation spécifique</u> Nouveaux entrants : l'indicateur sera audité à l'au-dit de surveillance.	✓	✓	✓	✓	Exemples d'éléments de preuves : Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques. Pour la VAE : partage des résultats de l'accompagnement (nombre de candidats en début et fin d'accompagnement, taux et causes d'abandon, taux de réussite à la VAE).	J'ai pu consulter le questionnaire d'insatisfaction et de réclamation. Ainsi que le plan d'action d'amélioration.	MAJ	Conforme.

#### CONCLUSIONS D'AUDIT

Cet audit initial s'est déroulé dans d'excellentes conditions notamment dans la transparence des éléments fournis. Le système "Qualiopi" mis en place est très bien structuré, indicateur par indicateur. Je recommande la c

Nom du Responsable d'audit : M. Thomas TRAVERS

Visa du Responsable d'audit :



Date : 30/06/2022