



RÉFÉRENTIEL

Formation Professionnelle Continue
et Qualifiante.

PRO QUALIFIÉ distingue les organisations
qui démontrent une maîtrise professionnelle,
observable et durable.

Sommaire

PRÉAMBULE INSTITUTIONNEL

1. Mot du Fondateur
2. Doctrine du référentiel PRO QUALIFIÉ
3. Positionnement institutionnel
4. Introduction

CADRE STRATÉGIQUE DU RÉFÉRENTIEL

5. Objectifs du référentiel
6. Champ d'application
7. Principes directeurs
8. Valeurs

ARCHITECTURE ET SYSTÈME D'ÉVALUATION

9. Architecture du référentiel et niveaux d'exigence
 - 9.1 Structure et logique du référentiel
 - 9.2 Catégorisation et barème des critères
 - 9.3 Niveaux d'exigence (Performance – Excellence – Platinum)
10. Conditions d'éligibilité et recevabilité des candidatures
 - 10.1 Conditions générales
 - 10.2 Éligibilité réglementaire
 - 10.3 Éligibilité opérationnelle
 - 10.4 Étude de recevabilité
 - 10.5 Cas d'irrecevabilité
 - 10.6 Clause de refus d'entrée en évaluation
 - 10.7 Engagement du candidat

MÉTHODOLOGIE ET PROCESSUS

- 11. Méthodologie d'audit
- 12. Système de notation
- 13. Processus de labellisation
 - 13.1 Appropriation du référentiel
 - 13.2 Diagnostic interne
 - 13.3 Dépôt de candidature
 - 13.4 Pré-audit (optionnel)
 - 13.5 Audit de labellisation
 - 13.6 Commission de labellisation
 - 13.7 Décision et attribution
 - 13.8 Dispositif de surveillance

**GOUVERNANCE ET
IMPARTIALITÉ**

- 14. Commission de labellisation
- 15. Dispositif d'impartialité
 - 15.1 Gestion des conflits d'intérêts
 - 15.2 Déclaration d'engagement
 - 15.3 Confidentialité
 - 15.4 Mécanisme de recours

**VALIDITÉ ET UTILISATION DU
LABEL**

- 16. Cycle de validité et renouvellement
- 17. Règles d'usage du label
 - 17.1 Principes généraux
 - 17.2 Conditions d'affichage
 - 17.3 Usages interdits
 - 17.4 Mesures et sanctions

**LE RÉFÉRENTIEL – GRILLE
D'ÉVALUATION**

- 18. Présentation des 13 volets
- 19. Détail des 100 critères et indicateurs

PRÉAMBULE INSTITUTIONNEL

1. Mot du fondateur

La formation professionnelle occupe une place stratégique dans le développement économique et social. Elle constitue l'un des leviers les plus puissants pour renforcer l'employabilité, accompagner les transformations des métiers et soutenir durablement la compétitivité des organisations.

Dans un contexte marqué par l'accélération des mutations technologiques, organisationnelles et sectorielles, la qualité des dispositifs de formation devient un facteur déterminant de performance collective.

Cette exigence dépasse désormais le seul cadre pédagogique : elle engage la responsabilité des organismes de formation dans la préparation des compétences dont les économies ont besoin pour se structurer, innover et croître.

C'est dans cette perspective qu'a été conçu PRO QUALIFIÉ — un label destiné à promouvoir des standards élevés, lisibles et adaptés aux réalités nationales, tout en s'inscrivant dans une dynamique d'alignement avec les meilleures pratiques internationales.

Le présent référentiel traduit une ambition claire : contribuer à structurer durablement le paysage de la formation professionnelle en valorisant les organismes engagés dans une démarche exigeante, responsable et tournée vers l'impact.

Au-delà d'un cadre d'évaluation, PRO QUALIFIÉ porte une vision : celle d'un écosystème de formation capable de répondre aux enjeux contemporains de qualification, de professionnalisation et de développement du capital humain.

L'exigence qui le fonde n'a pas pour finalité de contraindre, mais de créer les conditions d'une progression continue, au bénéfice des apprenants, des entreprises et, plus largement, du développement économique.

Le Fondateur

Fabrice Eddy Youan.

2. Doctrine du référentiel PRO QUALIFIÉ

Le référentiel PRO QUALIFIÉ repose sur un principe fondamental : la qualité de la formation professionnelle continue et qualifiante constitue un facteur structurant de la performance économique, de la transformation des organisations et du développement durable du capital humain.

Dans un contexte caractérisé par l'accélération des mutations technologiques, la recomposition des métiers et le relèvement continu des exigences du marché du travail, la formation professionnelle continue et qualifiante s'impose désormais comme un investissement stratégique.

Elle ne peut, à ce titre, être réduite à une obligation réglementaire ni à une réponse ponctuelle aux besoins immédiats. Elle engage la capacité des organisations et des économies à anticiper les compétences de demain.

La doctrine PRO QUALIFIÉ affirme que la qualité ne saurait se limiter à la conformité documentaire ou procédurale. Elle se mesure prioritairement à l'impact réel des actions de formation, à leur pertinence au regard des besoins socio-économiques et à leur contribution effective à l'employabilité.

Le référentiel s'inscrit ainsi dans une logique d'exigence maîtrisée, visant à promouvoir des pratiques professionnelles fiables, lisibles et durablement performantes.

À travers cette approche, PRO QUALIFIÉ entend contribuer à la structuration du paysage de la formation professionnelle en renforçant les repères de qualité et en favorisant un environnement de confiance pour l'ensemble des parties prenantes.

3. Positionnement institutionnel du référentiel PRO QUALIFIÉ

Le référentiel PRO QUALIFIÉ constitue le cadre national de référence pour l'évaluation, la reconnaissance et la valorisation de la qualité des organismes de formation professionnelle continue et qualifiante en Côte d'Ivoire.

Il s'inscrit dans une vision stratégique visant à renforcer la performance économique, l'employabilité, la compétitivité des organisations et la structuration durable de l'écosystème national de formation.

PRO QUALIFIÉ dépasse la seule logique de conformité réglementaire. Il intègre des exigences avancées portant sur :

- le pilotage stratégique et la gouvernance des organismes ;
- la transparence et la fiabilité des pratiques pédagogiques et administratives ;
- la maîtrise des risques liés à la formation et à la certification des compétences ;
- la responsabilité organisationnelle et la reddition de comptes vis-à-vis des parties prenantes.

Grâce à des standards mesurables, objectivables et comparables, PRO QUALIFIÉ renforce la confiance des institutions publiques, des entreprises, des partenaires techniques et financiers ainsi que des bénéficiaires.

Le référentiel agit comme un **levier de professionnalisation et de maturité** : il encourage l'amélioration continue, valorise les pratiques exemplaires et sert de repère stratégique pour les organismes engagés dans une démarche d'excellence.

Sans se substituer aux cadres réglementaires en vigueur, PRO QUALIFIÉ constitue un **outil de convergence nationale et internationale**, aligné avec les meilleures pratiques et standards internationaux, garantissant ainsi une lisibilité et une crédibilité immédiate auprès des décideurs et partenaires institutionnels.

En ce sens, le référentiel PRO QUALIFIÉ n'est pas seulement un instrument d'évaluation : il est un **acteur structurant du développement de la formation professionnelle en Côte d'Ivoire**, garant de l'excellence, de l'impact économique et de la transformation durable des compétences.

4. Introduction

La formation professionnelle continue et qualifiante constitue un pilier central du développement économique et social de la Côte d'Ivoire. Elle est un levier stratégique pour adapter les compétences aux besoins émergents, accompagner la reconversion des actifs, renforcer la performance des entreprises, soutenir les associations et ONG, et garantir l'insertion professionnelle durable des populations.

Dans un contexte de mutations rapides — transformation numérique, mondialisation, évolution des métiers et intensification des exigences du marché du travail — la qualité des dispositifs de formation n'est plus optionnelle. Elle est un **facteur déterminant de compétitivité, de productivité et de cohésion sociale**.

Le référentiel PRO QUALIFIÉ a été conçu comme un **outil d'évaluation, de reconnaissance et d'amélioration continue**, adapté au contexte ivoirien et aligné avec les standards internationaux de l'assurance qualité. Il s'appuie sur :

1. **Exigences légales et institutionnelles** : Fonds de Développement de la Formation Professionnelle (FDFP), Ministère de l'Enseignement Technique, de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage (METFPA), et partenaires institutionnels.
2. **Standards internationaux** : intégrés et contextualisés pour garantir des pratiques comparables aux meilleures références mondiales.
3. **Approche inclusive et accessible** : intégrant la diversité des bénéficiaires (jeunes, adultes en reconversion, salariés, membres d'ONG) et l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Ce référentiel couvre les dimensions déterminantes de la crédibilité et de la performance d'un organisme de formation :

- **Cadre institutionnel et légal** : conformité, transparence, viabilité et intégrité.
- **Formateurs et développement des compétences** : qualification, expérience, formation continue et éthique.
- **Pédagogie et ingénierie de formation** : alignement marché, innovation pédagogique et numérique.
- **Évaluation et reconnaissance des acquis** : dispositifs crédibles et fiables.
- **Infrastructures et digitalisation** : qualité, sécurité, accessibilité et outils numériques.
- **Accueil et accompagnement** : orientation, suivi individualisé et traitement des réclamations.
- **Communication et visibilité** : transparence institutionnelle et valorisation des réussites.
- **Suivi qualité et amélioration continue** : audits, plans de progrès et reconnaissance externe.
- **Relations avec les entreprises et insertion professionnelle** : partenariats, stages et mentorat.
- **Gouvernance et management** : organisation, pilotage et planification stratégique.
- **Développement durable et responsabilité sociétale** : inclusion, égalité, environnement et engagement communautaire.

En plaçant la **qualité au cœur de la formation professionnelle**, ce référentiel vise à :

- renforcer la confiance des apprenants, des entreprises, des financeurs et de la société ;
- structurer et professionnaliser l'offre de formation en Côte d'Ivoire ;
- stimuler l'innovation pédagogique et la digitalisation ;
- favoriser l'insertion professionnelle, la reconversion réussie et l'employabilité durable.

PRO QUALIFIÉ n'est pas une simple grille d'évaluation : c'est un **levier de transformation**, un outil de crédibilité et un repère structurant pour l'ensemble des organismes, partenaires et bénéficiaires, pleinement aligné avec les ambitions nationales et ouvert aux meilleures pratiques internationales.

CADRE STRATÉGIQUE DU RÉFÉRENTIEL

5. Objectifs du référentiel

Le référentiel PRO QUALIFIÉ – Formation professionnelle continue et qualifiante a pour objectifs de :

1. **Structurer les pratiques** des organismes de formation professionnelle continue et qualifiante.
2. **Promouvoir une culture durable de la qualité**, centrée sur la performance et l'impact réel.
3. **Renforcer la confiance** des entreprises, des financeurs et des bénéficiaires dans la valeur des formations délivrées.
4. **Valoriser les acteurs les plus engagés**, exemplaires dans la mise en œuvre de standards élevés.
5. **Favoriser l'amélioration continue** et l'innovation pédagogique comme moteur de compétitivité et d'adaptation aux évolutions du marché.

6. Champ d'application

Le référentiel PRO QUALIFIÉ - formation professionnelle continue et qualifiante s'applique à l'ensemble des organismes dispensant des actions de formation professionnelle continue et qualifiante, sans distinction de statut juridique.

Il concerne :

- **Organismes publics** (institutionnels et étatiques) ;
- **Organismes privés** (entreprises, centres de formation privés) ;
- **Structures associatives et ONG** impliquées dans la formation professionnelle.

Ce champ d'application étendu affirme **l'ouverture et l'inclusivité** du label, tout en maintenant une exigence homogène de qualité, de performance et de transparence.

Il s'applique à toutes les activités de formation :

- formations diplômantes ou qualifiantes ;
- formations de reconversion et de montée en compétences ;
- actions de développement professionnel et d'accompagnement à l'employabilité.

Ainsi, tout organisme souhaitant obtenir le label PRO QUALIFIÉ - formation professionnelle continue et qualifiante doit se conformer à l'ensemble des exigences décrites dans ce référentiel, quel que soit son public cible ou son mode d'organisation.

7. Principes directeurs

Le référentiel PRO QUALIFIÉ - formation professionnelle continue et qualifiante s'appuie sur des **principes directeurs clairs et normatifs**, garantissant la crédibilité, la cohérence et l'impact du dispositif.

1. Impartialité des évaluations

Toutes les évaluations sont conduites sans parti pris, selon des méthodes rigoureuses et reproductibles.

2. Transparence des processus

Les méthodes, critères, standards et résultats sont accessibles aux organismes et aux parties prenantes.

3. Équité de traitement

Chaque organisme est évalué selon les mêmes exigences, adaptées à sa taille et à sa maturité, dans un cadre objectif et comparatif.

4. Proportionnalité des exigences

Les standards sont calibrés pour encourager la progression, valoriser l'excellence et ne pas pénaliser les structures en développement.

5. Orientation résultats et impact

L'évaluation privilégie l'efficacité réelle des actions de formation, leur contribution à l'employabilité, et l'atteinte des objectifs économiques et sociaux.

Ces principes constituent le **socle éthique et normatif** sur lequel repose la crédibilité du label et la confiance des institutions, des entreprises et des bénéficiaires.

8. Valeurs

Le référentiel PRO QUALIFIÉ - formation professionnelle continue et qualifiante promeut des valeurs fondamentales, **garantissant l'intégrité et la responsabilité des organismes** :

- **Responsabilité** : engagement à respecter les normes et à rendre compte des pratiques.
- **Intégrité** : conduite éthique et loyale dans la gestion et la délivrance des actions de formation.
- **Utilité économique** : contribution tangible au développement des compétences et à la compétitivité nationale.
- **Engagement professionnel** : mobilisation des acteurs pour atteindre l'excellence et soutenir la transformation des bénéficiaires.

Ces valeurs constituent **un repère moral et stratégique** pour les organismes et les parties prenantes, et renforcent la légitimité du label PRO QUALIFIÉ - formation professionnelle continue et qualifiante dans le paysage institutionnel national et international.

ARCHITECTURE ET SYSTÈME D'ÉVALUATION

9. Architecture du référentiel et niveaux d'exigence

9.1. Structure et logique du référentiel

Le référentiel PRO QUALIFIÉ - formation professionnelle continue et qualifiante est structuré selon une logique hiérarchique et opérationnelle, garantissant à la fois une vision globale de la qualité et une capacité d'évaluation précise des pratiques des organismes.

Il se compose de :

- 13 volets principaux, couvrant l'ensemble des dimensions stratégiques, pédagogiques, organisationnelles et sociétales de la formation professionnelle ;
- 100 critères, permettant d'objectiver la qualité et la performance des organismes ;
- Indicateurs mesurables, précis et vérifiables, alignés sur les standards internationaux et adaptés au contexte ivoirien.

Cette architecture permet :

- Une évaluation globale de la performance et de la maturité des organismes ;
- Une évaluation opérationnelle, grâce à des critères et indicateurs mesurables et auditables ;
- Une traçabilité et une objectivité, essentielles pour renforcer la crédibilité et la transparence des résultats ;

- Un pilotage stratégique des plans de progrès, des audits et des décisions de labellisation.

En synthèse, cette structuration garantit que chaque organisme est évalué de manière rigoureuse, équitable et reproductible, tout en conservant une logique de progression et de reconnaissance de l'excellence.

9.2. Catégorisation et barème des critères

Pour assurer une évaluation précise et équitable, les 100 critères du référentiel PRO QUALIFIÉ sont classés selon leur importance et leur niveau d'exigence :

Catégorie	Nombre de critères	Rôle / exigence	Barème
Essentiels – socles	43	Critères fondamentaux, obligatoires dès le départ.	61.75 points Les critères essentiels – socles font l'objet d'une évaluation strictement binaire (0 % ou 100 %), en raison de leur caractère fondamental et non négociable.
Essentiels – progressifs	29	Critères devant être mis en conformité dans un délai fixé ; absence de conformité après ce délai peut entraîner suspension ou retrait du label.	26.5 points Échelle de satisfaction : 0 / 50% / 75% / 100%
Recommandés	21	Critères encourageant l'amélioration continue et l'excellence ; absence non bloquante.	11.75 points Échelle de satisfaction : 0 / 50% / 75% / 100%

Catégorie	Nombre de critères	Rôle / exigence	Barème
Facteur de Distinction	7	Critères optionnels permettant d'atteindre le niveau Platinum ; récompense de l'innovation et de l'excellence.	Points supplémentaires (jusqu'à 10 points, non inclus dans le score de référence de 100 points). Échelle de satisfaction : 0 / 50% / 75% / 100%

Logique de notation :

Échelle d'évaluation des critères

Chaque critère est évalué selon une échelle standardisée permettant d'objectiver le niveau de conformité :

- **100 % du point** → réponse très satisfaisante
- **75 % du point** → réponse satisfaisante
- **50 % du point** → réponse peu satisfaisante
- **0 point** → réponse non satisfaisante
- **NC (Non concerné)** → critère exclu du calcul du score global

Catégorisation des critères

Critères essentiels – socles

Ils constituent des exigences fondamentales et un prérequis absolu à toute labellisation. **Leur conformité intégrale est obligatoire** mais ne garantit pas, à elle seule, l'obtention du label. L'organisme doit également atteindre le seuil global de labellisation (≥ 70 points) ainsi que les minima requis par volet.

Critères progressifs

Les critères progressifs accompagnent la montée en maturité des organismes et traduisent le degré de maîtrise avancée au-delà des exigences fondamentales (socles).

- **Tolérance encadrée** : leur non-conformité temporaire peut être tolérée **uniquement si un plan d'actions formalisé, validé et suivi est en place**. Ce plan doit démontrer les actions prévues, leur suivi et les résultats observables.
- **Conséquences en cas de non-conformité** : une absence de mise en conformité, ou un plan d'actions non suivi, expose l'organisme à des mesures correctives, pouvant aller jusqu'à la suspension du label.
- **Alignement avec les niveaux d'exigence** :
 - **Performance** : critères progressifs partiellement conformes tolérés si le plan d'action est suivi et audité.
 - **Excellence** : ≥ 80 % des critères progressifs doivent être conformes.
 - **Platinum** : ≥ 90 % des critères progressifs doivent être conformes.

Critères recommandés et facteurs de distinction

Ils valorisent les démarches volontaires, l'innovation et les pratiques exemplaires, contribuant à distinguer les organismes les plus engagés.

Principe de non-compensation des défaillances majeures

Un score global élevé ne peut compenser une défaillance majeure sur un volet stratégique. Tout manquement grave aux exigences essentielles entraîne un refus de labellisation, indépendamment du score global obtenu.

Ce principe garantit l'intégrité du label et assure que chaque organisme labellisé respecte les standards fondamentaux attendus par les autorités, les financeurs et l'ensemble des parties prenantes.

Ajustement du calcul

Les critères déclarés **Non Concernés (NC)** sont retirés du calcul afin de garantir une évaluation équitable, proportionnée à la taille, au positionnement et au niveau de maturité de chaque organisme.

Finalités du système de notation

Cette méthodologie vise à assurer :

- une progression structurée des organismes ;
- une évaluation équitable et objectivable ;
- une lisibilité renforcée pour les auditeurs et institutions ;
- une cohérence directe avec les niveaux d'exigence du label.

Règle de référence du système de notation

Le score maximal de référence du label est fixé à **100 points**.

Des facteurs de distinction peuvent être attribués à titre de **bonus complémentaire**, permettant d'atteindre un score total maximal de **110 points**.

Toutefois, **les seuils d'attribution des niveaux (Performance, Excellence, Platinum) sont strictement appréciés sur une base de 100 points, hors bonus**.

Les bonus n'interviennent qu'à des fins de valorisation et ne peuvent en aucun cas compenser une insuffisance sur les critères fondamentaux.

9.3. Niveaux d'exigence

Afin de garantir la lisibilité, la cohérence et la progressivité du référentiel, PRO QUALIFIÉ adopte un système de **niveaux d'exigence graduels**, permettant de valoriser les organismes selon leur degré de maîtrise et d'engagement.

Les niveaux d'exigence du label traduisent le degré de maîtrise des différentes catégories de critères (socles, progressifs, recommandés et facteurs de distinction), **apprécié de manière combinée** avec la performance globale issue du système de notation.

PERFORMANCE — LABEL OFFICIEL

« L'essentiel institutionnel et pédagogique maîtrisé + Une gouvernance solide et professionnelle »

- Valider obligatoirement tous **les critères socles**.
- **Critères progressifs** partiellement conformes autorisés, sous réserve de l'existence d'un plan d'actions formalisé, validé et suivi.
- **Score global requis** : ≥ 70 / 100 points.
- **Volet spécifique requis** : Management & Gouvernance ≥ 70 % des points.
- Objectif : attester que l'organisme possède une gouvernance structurée et un pilotage efficace, en plus de maîtriser l'essentiel pédagogique.

EXCELLENCE — HAUT NIVEAU INSTITUTIONNEL

« L'essentiel institutionnel et pédagogique maîtrisé + Gouvernance solide et professionnelle + Qualité engagée et responsable »

- Valider obligatoirement tous **les critères socles**.
- ≥ 80 % des **critères progressifs** conformes.
- **Score global requis** : ≥ 80 / 100 points
- **Volet spécifique requis** : Management & Gouvernance ≥ 80 % ; Développement durable ≥ 70 % des points.

- Objectif : reconnaître les organismes qui dépassent la performance de base, démontrent un engagement responsable et intègrent la qualité dans toutes leurs pratiques.

PLATINUM — L'ÉLITE

« L'essentiel pédagogique maîtrisé + Gouvernance solide et professionnelle + Qualité engagée et responsable + L'élite, au-delà des standards »

- Valider obligatoirement tous **les critères socles**.
- ≥ 90 % des **critères progressifs** conformes.
- **Score global requis** : ≥ 90 / 100 points hors facteurs de distinction.
- **Volets spécifiques requis** : Management & Gouvernance ≥ 90 % ; Développement durable ≥ 80 % ; Facteurs de distinction ≥ 75 % des points.
- Objectif : distinguer les organismes exemplaires, innovants et leaders, servant de modèle pour l'ensemble du secteur.
- Le niveau Platinum est attribué de manière exceptionnelle aux organismes démontrant une maîtrise globale remarquable et une capacité d'innovation supérieure aux standards du secteur.
- Ce niveau ne constitue pas un standard mais une distinction.

10. Conditions d'éligibilité et recevabilité des candidatures

L'accès au processus de labellisation PRO QUALIFIÉ - formation professionnelle continue et qualifiante est strictement conditionné au respect préalable d'exigences garantissant le sérieux, la stabilité et la capacité opérationnelle des organismes candidats.

Ces conditions constituent **un filtre initial indispensable**, visant à préserver l'intégrité du label et à assurer la crédibilité du dispositif auprès des parties prenantes institutionnelles, économiques et sociales.

Le respect des conditions d'éligibilité **autorise l'entrée dans le processus d'évaluation**, sans préjuger de l'octroi final du label.

10.1. Conditions générales d'éligibilité

Peut solliciter le label PRO QUALIFIÉ - formation professionnelle continue et qualifiante tout organisme :

- exerçant des activités de formation professionnelle continue et/ou qualifiante ;
- disposant d'une existence juridique régulière, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- étant en mesure de justifier d'une organisation administrative et pédagogique identifiable ;
- démontrant la réalité effective de ses activités de formation ;
- s'engageant formellement à respecter les exigences du présent référentiel.

Le label est accessible aux structures publiques, privées ou associatives, dès lors qu'elles respectent les exigences définies ci-après.

10.2. Critères d'éligibilité réglementaire

L'organisme candidat doit produire, lors du dépôt de sa candidature, tout document permettant d'attester :

- de sa création légale ;
- de son autorisation d'exercer lorsque celle-ci est requise ;
- de son identification fiscale ou équivalent réglementaire ;
- de l'identité de son représentant légal ;
- de la désignation d'un responsable pédagogique ou d'un référent formation.

Toute situation administrative irrégulière entraîne **la suspension immédiate de l'instruction du dossier**.

10.3. Critères d'éligibilité opérationnelle

Pour garantir la pertinence de l'évaluation, l'organisme doit démontrer un niveau minimal de structuration opérationnelle.

Il doit justifier :

- d'une activité effective de formation sur une période suffisante (3 ans minimum) pour permettre l'observation de pratiques réelles ;
- de programmes ou parcours de formation formalisés ;
- de moyens pédagogiques adaptés aux actions proposées ;
- de modalités d'encadrement des apprenants ;
- de dispositifs assurant le suivi et l'évaluation des actions réalisées.

PRO QUALIFIÉ se réserve le droit d'apprécier la **maturité organisationnelle** de l'organisme sur la base de ces éléments.

10.4. Étude de recevabilité

Toute demande de labellisation fait l'objet d'une **étude de recevabilité préalable**, visant à :

- vérifier la complétude du dossier ;
- contrôler la conformité aux conditions d'éligibilité ;
- assurer la cohérence des informations transmises ;
- confirmer la capacité de l'organisme à entrer utilement dans un processus d'audit.

PRO QUALIFIÉ peut solliciter toute pièce complémentaire jugée nécessaire à l'instruction du dossier.

À l'issue de cette analyse, la candidature est déclarée :

- **recevable** ; ou
- **irrecevable**.

Seules les candidatures recevables peuvent accéder à la phase d'évaluation.

10.5. Cas d'irrecevabilité

Une candidature peut être déclarée irrecevable notamment dans les situations suivantes :

- dossier incomplet ou incohérent ;
- impossibilité de démontrer la réalité de l'activité de formation ;
- absence de cadre organisationnel identifiable ;
- non-conformité aux obligations légales applicables ;
- refus de fournir les informations nécessaires à l'instruction ;
- fausses déclarations ou documents inexacts.

Toute décision d'irrecevabilité est **motivée et notifiée** à l'organisme concerné.

Une nouvelle candidature peut être déposée après correction des éléments ayant conduit à l'irrecevabilité.

10.6. Clause de refus d'entrée en évaluation

Indépendamment de la recevabilité administrative du dossier, PRO QUALIFIÉ se réserve le droit de **refuser l'entrée en évaluation** d'un organisme lorsque des éléments sérieux sont susceptibles de compromettre :

- la crédibilité du label ;
- la sécurité des bénéficiaires ;
- les principes d'éthique et d'intégrité ;
- l'image et la réputation du dispositif.

Peuvent notamment être pris en considération :

- pratiques professionnelles contraires aux standards de qualité ;
- manquements graves aux obligations réglementaires ;
- comportements incompatibles avec les valeurs portées par le label.

Toute décision de refus est prise dans le strict respect des **principes d'impartialité, de transparence et d'équité**.

10.7. Engagement du candidat

Tout organisme candidat s'engage à :

- fournir des informations **sincères et vérifiables** ;
- faciliter les opérations d'instruction et de vérification ;
- signaler toute évolution majeure de sa situation ;
- accepter les règles encadrant le processus de labellisation.

Toute tentative de dissimulation, falsification ou manipulation entraîne **l'arrêt immédiat de la procédure**.

PRO QUALIFIÉ se réserve le droit de procéder à toutes **vérifications utiles** relatives aux informations déclarées.

MÉTHODOLOGIE ET PROCESSUS

11. Méthodologie d'audit

L'évaluation des organismes candidats au label **PRO QUALIFIÉ** - formation professionnelle continue et qualifiante repose sur une **méthodologie rigoureuse, transparente et reproductible**, visant à garantir l'objectivité, la fiabilité et la pertinence des conclusions.

L'audit s'articule autour de quatre axes complémentaires :

1. Analyse documentaire

- Examen des dossiers administratifs, pédagogiques et financiers.
- Vérification de la conformité réglementaire et de l'existence effective des programmes.
- Identification des preuves tangibles de la structuration et du fonctionnement de l'organisme.

2. Entretiens

- Rencontres avec les responsables institutionnels, pédagogiques et administratifs.
- Vérification de la connaissance et de l'application des procédures internes.
- Évaluation de la compréhension des standards de qualité et de la culture d'amélioration continue.

3. Observation des pratiques

- Contrôle direct des activités pédagogiques et opérationnelles.
- Observation des interactions avec les apprenants et des dispositifs d'encadrement.
- Vérification de la mise en œuvre des programmes et des méthodes d'évaluation.

4. Vérification des éléments probants

- Collecte et analyse d'éléments objectifs permettant de démontrer la conformité aux critères et indicateurs du référentiel.
- Utilisation de documents, rapports, fiches de suivi, tableaux de bord, preuves numériques et témoignages.

12. Système de notation

Pour assurer la cohérence, l'objectivité et la lisibilité des résultats, PRO QUALIFIÉ utilise un **système de notation structuré, pondéré et graduel**, permettant d'évaluer le degré de conformité de chaque critère.

1□. Échelle qualitative

Chaque critère peut être évalué selon quatre niveaux :

- **Conforme** : l'exigence est pleinement satisfaite, avec preuves objectives et traçables.
- **Partiellement conforme** : l'exigence est partiellement satisfaite ; des améliorations sont nécessaires.
- **Non conforme** : l'exigence n'est pas satisfaite ou absente.
- **Excellente pratique** : l'exigence est non seulement satisfaite, mais dépassée par des pratiques innovantes ou exemplaires.

2□. Échelle chiffrée pondérée

- Chaque critère est affecté d'une **pondération spécifique**, en fonction de son importance stratégique et de son impact sur la qualité globale.
- La notation permet de calculer un **score global** par volet et pour l'organisme dans son ensemble.
- Les scores globaux sont ensuite utilisés pour déterminer le **niveau de qualification** : Performance, Excellence ou Platinum.

3□. Objectifs stratégiques du système de notation

- **Transparence** : chaque note est justifiée par des preuves et des observations documentées.
- **Progression et amélioration continue** : les résultats identifient les axes prioritaires pour le plan de progrès de l'organisme.
- **Comparabilité** : la notation permet de comparer objectivement les performances entre organismes et de valoriser l'excellence.
- **Pilotage opérationnel** : les auditeurs disposent d'une grille standardisée, facilitant la cohérence et la fiabilité des décisions de labellisation.

13. Processus de labellisation

Le label **PRO QUALIFIÉ** repose sur un processus structuré, impartial et transparent, conçu pour garantir la fiabilité des décisions de labellisation et la crédibilité du dispositif auprès des parties prenantes.

Ce processus vise à accompagner les organismes dans une démarche exigeante d'amélioration continue tout en assurant une évaluation objective de leur niveau de maturité organisationnelle et pédagogique.

L'obtention du label résulte d'une succession d'étapes formalisées.

13.1. **Appropriation du référentiel**

Tout organisme souhaitant s'engager dans la démarche est invité à procéder à une lecture approfondie du référentiel afin d'en maîtriser les exigences.

Cette phase permet :

- d'évaluer le niveau d'alignement initial ;
- d'identifier les écarts éventuels ;
- d'anticiper les actions nécessaires à la mise en conformité.

PRO QUALIFIÉ encourage une posture proactive fondée sur l'autoévaluation et la responsabilisation des acteurs.

13.2. **Diagnostic interne et structuration de la démarche**

L'organisme réalise un diagnostic organisationnel et pédagogique destiné à apprécier sa capacité à satisfaire durablement aux exigences du référentiel.

À l'issue de cette analyse, il lui appartient de :

- structurer sa démarche qualité ;
- formaliser ses procédures ;
- élaborer un plan d'actions ;
- mobiliser les ressources nécessaires.

Cette étape constitue un facteur déterminant de réussite dans le processus de labellisation.

13.3. Dépôt de la candidature

La demande de labellisation est formalisée par le dépôt d'un dossier comprenant l'ensemble des informations et pièces requises.

Ce dépôt vaut engagement de l'organisme à :

- accepter les règles du dispositif ;
- faciliter les opérations d'évaluation ;
- transmettre des informations sincères et vérifiables.

Toute candidature fait préalablement l'objet d'une **étude de recevabilité**, conformément aux dispositions définies dans la section dédiée.

13.4. **Pré-audit** (optionnel)

L'organisme peut solliciter un pré-audit visant à :

- identifier les écarts résiduels ;
- sécuriser son niveau de préparation ;
- réduire les risques de non-conformité lors de l'audit initial.

Le pré-audit n'a pas de valeur décisionnelle et ne préjuge pas de l'attribution du label.

13.5. **Audit de labellisation**

L'audit est conduit par des auditeurs qualifiés, sélectionnés pour leur compétence, leur indépendance et leur impartialité.

Il repose sur la méthodologie suivante :

- analyse documentaire ;
- entretiens ;
- observation des pratiques ;
- vérification des éléments probants.

L'audit peut être réalisé **sur site**, et, lorsque cela est pertinent, complété par des modalités à distance.

À l'issue de la mission, un rapport d'audit est établi, présentant :

- les points de conformité ;
- les écarts constatés ;
- les axes d'amélioration ;
- le score obtenu.

13.6. Instruction par la Commission de labellisation

La Commission de labellisation statue sur la demande de labellisation à l'issue de l'audit, sur la base des éléments transmis.

Elle examine notamment :

- le rapport d'audit ;
- les éléments de preuve ;
- le niveau de maîtrise global ;
- les éventuels risques ou non-conformités critiques.

Sur cette base, elle peut décider :

- d'attribuer le label ;

- d'attribuer le label sous conditions d'actions correctives ;
- de différer la décision dans l'attente d'éléments complémentaires ;
- de refuser la labellisation.

13.7. **Notification de la décision et attribution du label**

À l'issue de la décision de la Commission de labellisation, l'organisme est notifié du résultat, incluant le niveau de labellisation attribué le cas échéant :

- Performance
- Excellence
- Platinum

L'organisme reçoit une notification officielle ainsi que les éléments attestant de sa reconnaissance.

En cas de non-conformité majeure, un nouvel audit peut être sollicité après mise en œuvre des actions correctives.

13.8. **Dispositif de surveillance**

La labellisation n'est pas acquise de manière permanente.

Elle est conditionnée au maintien des exigences dans la durée.

À ce titre, PRO QUALIFIÉ met en œuvre :

- des audits de surveillance périodiques ;
- des contrôles pouvant être inopinés ;
- l'examen des signalements éventuels.

Ces mécanismes visent à préserver l'intégrité du label et la confiance des parties prenantes.

GOUVERNANCE ET IMPARTIALITÉ

14. Commission de labellisation : gouvernance, impartialité et indépendance des décisions

14.1. Commission de labellisation

La décision d'attribution, de renouvellement, de suspension ou de retrait du label PRO QUALIFIÉ relève d'une **Commission de labellisation** constituée afin de garantir la rigueur, l'objectivité et la cohérence du dispositif.

Instance centrale de gouvernance, la Commission agit dans le respect des principes d'impartialité, d'équité et de transparence.

Elle constitue un mécanisme essentiel de crédibilisation du label auprès des institutions, des entreprises et des partenaires.

14.2. Missions de la Commission

La Commission est notamment chargée de :

- examiner les rapports d'audit et les éléments probants ;
- apprécier le niveau global de conformité des organismes ;

- statuer sur les décisions de labellisation ;
- valider les éventuelles actions correctives ;
- prononcer, le cas échéant, les mesures de suspension ou de retrait ;
- veiller à l'harmonisation des décisions.

14.3. **Composition**

La Commission de labellisation est composée de membres sélectionnés pour :

- leur expertise dans les domaines de la formation, de la qualité ou du management ;
- leur expérience professionnelle ;
- leur indépendance de jugement ;
- leur probité.

Sa composition peut intégrer, lorsque cela est pertinent :

- des experts sectoriels ;
- des professionnels reconnus ;
- des représentants du monde économique ;
- des personnalités qualifiées.

Les membres siègent à titre personnel et ne représentent aucun intérêt particulier.

14.4. **Principe d'indépendance**

Les décisions de la Commission sont prises de manière collégiale, sur la base :

- des rapports d'audit ;
- des preuves objectives ;
- des règles du référentiel.

Aucune considération commerciale, relationnelle ou concurrentielle ne peut influencer les délibérations.

PRO QUALIFIÉ garantit une séparation stricte entre :

- les activités d'évaluation ;
- les fonctions décisionnelles ;
- et toute activité de nature commerciale.

15. **Dispositif d'impartialité**

PRO QUALIFIÉ identifie, analyse et maîtrise en permanence les risques susceptibles de compromettre l'impartialité de ses décisions.

L'impartialité constitue un principe fondateur du dispositif de labellisation.

À ce titre, l'organisme veille notamment à prévenir :

- les situations de dépendance ;
- les pressions externes ;
- les conflits d'intérêts ;
- toute influence indue.

Les décisions sont exclusivement fondées sur des éléments vérifiables.

15.1. **Gestion des conflits d'intérêts**

Tout membre de la Commission, ainsi que tout auditeur, est tenu de déclarer spontanément toute situation réelle, potentielle ou perçue de conflit d'intérêts.

Constituent notamment des situations à risque :

- l'existence de liens capitalistiques ;
- une relation contractuelle récente ;
- des intérêts financiers ;
- une relation professionnelle directe ;
- un lien familial.

Lorsqu'un risque est identifié, la personne concernée :

- ne participe ni aux délibérations
- ni à la prise de décision.

15.2. **Déclaration d'engagement**

Les membres de la Commission et les auditeurs signent un engagement formel portant sur :

- la confidentialité des informations ;
- l'absence de conflit d'intérêts ;
- le respect des règles d'impartialité ;
- l'indépendance de jugement.

15.3. **Confidentialité**

Les informations recueillies dans le cadre du processus de labellisation sont traitées avec un niveau strict de confidentialité.

Elles ne peuvent être communiquées à des tiers sans autorisation, sauf obligation légale ou réglementaire.

15.4. Mécanisme de recours

15.4.1. Principe général

Tout organisme candidat ou labellisé peut contester une décision de labellisation (refus, suspension, retrait, niveau attribué) en introduisant un recours formel.

Le recours est traité selon une procédure formalisée garantissant l'indépendance et l'impartialité du réexamen.

Le dispositif de recours constitue une garantie essentielle de transparence, d'équité et de crédibilité du label PRO QUALIFIÉ, contribuant à la confiance des parties prenantes et à la robustesse du système de labellisation.

15.4.2. Conditions de recevabilité

Le recours doit :

- Être formulé par écrit (email ou courrier officiel)
- Être motivé (arguments précis et justifiés)
- Être accompagné, le cas échéant, d'éléments de preuve complémentaires
- Être introduit dans un délai maximum de **15 jours calendaires** à compter de la notification de la décision

Tout recours incomplet ou hors délai peut être déclaré irrecevable.

15.4.3. Accusé de réception et enregistrement

- Un accusé de réception est transmis au requérant sous **5 jours ouvrés**
- Le recours est enregistré dans le registre officiel des contestations
- Un numéro de dossier est attribué pour traçabilité

15.4.4. Instruction du recours

Le dossier est analysé de manière indépendante :

- Examen des éléments du rapport d'audit initial
- Analyse des arguments du requérant
- Vérification des preuves complémentaires fournies
- Possibilité de demande d'informations supplémentaires

Aucun membre ayant participé à la décision initiale ne peut intervenir dans cette phase.

15.4.5. Commission d'appel

Le recours est examiné par une **Commission d'appel indépendante**, composée de :

- Un président indépendant (sans lien avec l'audit initial)
- Un expert technique du secteur concerné
- Un membre garant de l'impartialité (éthique / conformité)

Règles strictes :

- Absence de conflit d'intérêts obligatoire
- Déclaration d'indépendance signée
- Confidentialité des délibérations

15.4.6. Délais de traitement

- Délai maximal de traitement : **30 jours ouvrés**
- Possibilité d'extension (cas complexes) avec information du requérant

15.4.7. Décision de la commission d'appel

La commission peut :

1. Confirmer la décision initiale
2. Modifier la décision (ex : niveau ajusté)

3. Annuler la décision et demander une réévaluation complète
4. Exiger un audit complémentaire

La décision est **motivée et formalisée par écrit**.

15.4.8. Notification

Le résultat est communiqué officiellement au requérant avec :

- Les conclusions détaillées
- Les justifications
- Les éventuelles actions correctives demandées

15.4.9. Caractère définitif

La décision issue du recours est **définitive** dans le cadre du label PRO QUALIFIÉ.

15.4.10. Traçabilité et amélioration continue

- Tous les recours sont archivés

- Une analyse annuelle est réalisée pour identifier :
 - les points de friction
 - les axes d'amélioration du référentiel
 - les risques de biais

VALIDITÉ ET UTILISATION DU LABEL

16. Cycle de validité et de renouvellement

Le label est attribué pour une durée de **trois (3) ans**, sous réserve du respect continu des exigences du référentiel.

Le renouvellement n'est pas automatique.

Il est subordonné à la réalisation d'un **audit de renouvellement**, permettant de vérifier :

- la pérennité des pratiques ;
- la progression de l'organisme ;
- sa capacité d'adaptation aux évolutions du secteur.

Un recul significatif du niveau de qualité peut entraîner :

- une suspension ;
- un déclassement ;
- ou un retrait du label.

17. Règles d'usage du label

17.1. Principes généraux

Le label PRO QUALIFIÉ constitue un signe officiel de reconnaissance.

Son usage est strictement encadré afin d'éviter toute confusion ou utilisation abusive.

L'organisme labellisé est autorisé à faire état de sa labellisation uniquement :

- pour le périmètre audité ;
- pendant la période de validité ;
- dans le respect de la charte graphique.

17.2. Conditions d'affichage

Sous réserve du respect des règles encadrant son utilisation, le label PRO QUALIFIÉ peut être apposé sur les supports de communication de l'organisme labellisé, dès lors que cette utilisation demeure loyale, vérifiable et non susceptible d'induire le public en erreur.

L'usage du label est notamment autorisé sur les catégories de supports suivantes :

1. Supports institutionnels et commerciaux

- plaquettes de présentation ;
- brochures ;
- rapports d'activité ;
- dossiers de réponse aux appels d'offres ;
- propositions commerciales ;
- documents contractuels.

2. Supports physiques et signalétiques

- devantures et signalétique des sites labellisés ;
- supports d'information destinés au public ;
- publicité sur le lieu d'activité ;
- supports événementiels.

3. Supports publicitaires et promotionnels

- campagnes d'affichage ;
- insertions presse ;
- supports promotionnels ;
- catalogues d'offres ;
- supports imprimés de communication.

4. Supports numériques

- site internet officiel ;
- plateformes digitales ;
- réseaux sociaux ;
- signatures électroniques ;
- communications par voie électronique.

5. Supports audiovisuels

- campagnes télévisées ;
- contenus vidéo ;
- communications multimédias ;
- webinaires et supports de diffusion audiovisuelle.

Principe de loyauté

Toute référence au label doit :

- refléter fidèlement le niveau de labellisation obtenu ;
- concerner exclusivement le périmètre certifié ;
- éviter toute interprétation erronée quant à la portée de la reconnaissance.

Le label ne peut en aucun cas être présenté comme une accréditation publique, ni comme une autorisation administrative d'exercer.

PRO QUALIFIÉ se réserve le droit de demander le retrait immédiat de tout support non conforme et d'exiger toute mesure corrective nécessaire.

17.3. **Usages interdits**

Sont notamment prohibés :

- l'utilisation du label pour des activités non couvertes par la labellisation ;
- toute présentation susceptible d'induire en erreur ;
- la modification du visuel ;
- l'usage après expiration, suspension ou retrait.

17.4. **Mesures et sanctions**

En cas de non-respect des règles, PRO QUALIFIÉ se réserve le droit de :

- exiger la cessation immédiate de l'usage ;
- prononcer une suspension ;

- retirer le label ;
- engager toute action nécessaire à la protection de son image.

LE RÉFÉRENTIEL – GRILLE D'ÉVALUATION

18. Présentation des 13 volets

Volets	Points	Poids
Cadre institutionnel, légal et financier	10	10 %
Formateurs & développement des compétences	10	10 %
Accès à l'établissement – Extérieurs – Signalisation	4	4 %
Ingénierie pédagogique & adaptation des programmes	12	12 %
Évaluation, certification & reconnaissance des acquis	10	10 %
Ressources matérielles, équipements & environnement d'apprentissage	7	7 %
Accueil, accompagnement & services aux apprenants	4	4 %
Communication & information du public	4	4 %
Suivi qualité & amélioration continue	8	8 %
Relations entreprises, partenaires & insertion professionnelle	11	11 %
Équipements & digitalisation	3	3 %
Gouvernance, management & organisation	12	12 %
Développement durable	5	5 %

19. Détail des 100 critères et indicateurs

Les volets structurants concentrent à eux seuls plus de **50 %** du score total, traduisant l'exigence de PRO QUALIFIÉ envers les fondamentaux pédagogiques, institutionnels et managériaux.

Cadre institutionnel, légal et financier — 10 points (10 % du score total) — Volet éliminatoire.

- **Seuil minimum requis pour l'obtention du label : 80 % des points (8/10 points).**
- Un score global élevé ne peut compenser une défaillance majeure sur ce volet stratégique.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
Inscription au registre de commerce et des sociétés (RCCM)	1.5		Essentiel [Socle]	Assure l'existence juridique de l'établissement.	RCCM	Actualiser après toute modification	Existence légale
Existence d'un agrément officiel du Fonds de Développement de la Formation Professionnelle (FDFP) ou du Ministère de l'Enseignement Technique, de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage (METFPA)	1.5		Essentiel [Socle]	L'organisme doit disposer d'un agrément reconnu. Sans cet agrément, la labellisation est impossible.	Copie de l'agrément, arrêté ministériel	Vérifier régulièrement le renouvellement de l'agrément.	Conformité légale
Délivrance de certifications ou	1.5		Essentiel [Socle]	L'organisme assure que les participants reçoivent une	Copies des diplômes ou attestations	Vérifier et mettre à jour la conformité	Reconnaissance officielle et

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
attestations reconnues par l'État et conformes au cycle légal de formation professionnelle ivoirien pour chaque programme proposé.				certification officielle reconnue par le FDFP ou le ministère de tutelle, conforme au niveau de qualification visé.	délivrés, conventions avec le FDFP ou arrêté ministériel, registre des certifications délivrées	légale des certificats et diplômes. Établir des partenariats avec le FDFP ou les autorités de certification pour garantir la reconnaissance. Former le personnel administratif à la gestion et délivrance des certificats conformes.	conformité réglementaire
Mise à jour régulière des obligations fiscales (impôts et taxes)	1		Essentiel [Progressif]	Respect de la fiscalité nationale. Des retards ponctuels sont tolérés à condition qu'un plan de régularisation officiel soit présenté dans les 12 mois suivant la labellisation. L'établissement est considéré comme conforme tant qu'il respecte strictement l'échéancier négocié avec la DGI. L'absence de plan ou le	Quitus fiscal, Attestation de régularité fiscale (DGI), Plan/échancier de régularisation validé par la DGI	Suivi comptable permanent. Vérifier chaque année la régularité auprès de la DGI. Établir un calendrier interne des échéances fiscales.	Conformité fiscale

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				non-respect répété de l'échéancier constitue une non-conformité majeure.			
Respect des obligations sociales et du droit du travail	0.5		Essentiel [Progressif]	Si l'établissement est pleinement conforme : l'établissement respecte l'ensemble des obligations sociales et du droit du travail en vigueur en Côte d'Ivoire. Le personnel (permanent et vacataire) dispose de contrats de travail conformes, signés et à jour, et l'établissement est immatriculé à la CNPS, avec des déclarations et cotisations sociales régulières et vérifiables. Le critère est validé immédiatement. Si l'établissement est partiellement conforme : l'établissement respecte partiellement les obligations sociales et le droit du travail.	Attestations CNPS, contrats	Régulariser le personnel	Social

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				Les contrats de travail et/ou les déclarations à la CNPS sont existants mais incomplets, non généralisés ou non actualisés. Le critère est alors classé Essentiel progressif et fait l'objet d'un plan de mise en conformité, avec un délai de progression de 6 à 12 mois pour la régularisation complète et la transmission des preuves justificatives. À l'issue du délai imparti, la non-correction des écarts peut entraîner une non-validation définitive du critère, une restriction du niveau de labellisation ou une suspension du processus de labellisation.			
Assurance responsabilité civile et professionnelle	0.5		Essentiel [Progressif]	Obligation pour couvrir les risques. Protège l'établissement, les apprenants	Contrats d'assurance	Identifier une compagnie locale et négocier un contrat adapté.	Gestion des risques

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				et le personnel en cas d'accident. En cas de non-conformité, l'établissement doit souscrire une assurance responsabilité civile et une assurance des locaux dans les 18 mois suivant l'obtention du label.		Inclure couverture risques stagiaires et incendie. Renouveler l'assurance chaque année.	
Viabilité financière & solvabilité	3.5		Essentiel [Socle]	L'établissement doit démontrer sa capacité à gérer ses ressources financières de manière saine et durable. Cela inclut la preuve de solvabilité, la maîtrise des coûts opérationnels, la capacité à honorer ses engagements financiers à court et moyen terme, ainsi que la planification budgétaire permettant d'assurer la continuité et la qualité des formations proposées.	Bilans certifiés	Mettre en place une trésorerie de sécurité.	Capacité financière

Formateurs et développement des compétences — 10 points (10 % du score total).

- **Seuil minimum requis pour l'obtention du label : 65 % des points (6.5/10 points).**
- Tous les critères relatifs aux formateurs doivent pouvoir être justifiés par des éléments probants lors de l'audit. Toute déclaration non vérifiable sera considérée comme non conforme.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
Au moins 80 % des formateurs disposent d'une qualification métier pertinente (diplôme, certification professionnelle ou validation d'expérience), vérifiable à partir de pièces nominatives conservées par l'organisme.	2		Essentiel [Socle]	L'organisme apporte la preuve que ses formateurs disposent d'une expertise professionnelle solide et actualisée, directement alignée sur les programmes de formation. Cette qualification est attestée par des pièces nominatives vérifiables (diplômes, certifications reconnues, attestations d'employeurs, dossiers de validation des acquis de l'expérience). Elle garantit la crédibilité pédagogique de l'organisme, la pertinence des contenus transmis et la capacité des formateurs à accompagner efficacement les apprenants vers une	Diplômes, certificats, attestations employeurs, dossiers RH	Formaliser un registre des qualifications et vérifier leur actualisation.	Expertise technique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				insertion ou une évolution professionnelle durable.			
Les formateurs justifient d'une expérience professionnelle significative dans le métier enseigné (minimum recommandé : 3 ans), attestée par des éléments probants.	2		Essentiel [Socle]	Les formateurs disposent d'une expérience professionnelle avérée dans le métier enseigné, leur permettant d'illustrer les apprentissages par des situations réelles, des cas pratiques et des retours d'expérience concrets. Cette maîtrise du terrain renforce la crédibilité des enseignements, facilite l'acquisition de compétences opérationnelles par les apprenants et favorise une meilleure adéquation entre la formation dispensée et les exigences du marché de l'emploi.	CV détaillés, contrats, attestations de travail, portfolio	Prioriser le recrutement de praticiens actifs plutôt que de profils uniquement académiques.	Crédibilité professionnelle
Chaque formateur maîtrise les fondamentaux de la pédagogie des adultes ou bénéficie d'un accompagnement pédagogique formalisé par l'organisme.	1.25		Essentiel [Progressif]	L'organisme sécurise la qualité des apprentissages en veillant à ce que chaque formateur dispose des compétences fondamentales en pédagogie des adultes (andragogie) : animation de groupe, adaptation aux profils des apprenants, utilisation de méthodes actives, évaluation des	Attestations pédagogiques, parcours d'intégration, tutorat	Mettre en place un module interne obligatoire de pédagogie pour nouveaux formateurs.	Qualité pédagogique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				acquis et gestion des dynamiques de formation. Lorsque ces compétences ne sont pas encore pleinement maîtrisées, l'organisme met en place un accompagnement pédagogique formalisé (tutorat, co-animation, parcours de professionnalisation, formations internes ou externes). Délai de conformité : l'organisme doit démontrer l'existence d'un plan structuré de montée en compétence des formateurs dès l'audit initial, avec une mise en conformité effective attendue dans un délai maximal de 12 à 18 mois . L'absence totale de dispositif d'accompagnement ou de plan de professionnalisation constitue toutefois un point de vigilance majeur.			
L'organisme déploie un dispositif structuré de professionnalisation des formateurs incluant au moins une action tracée sur	1.25		Essentiel [Progressif]	Une démarche structurée de professionnalisation des formateurs est engagée au sein de l'organisme, traduisant une volonté d'amélioration continue des pratiques pédagogiques	Plan de développement des compétences, feuilles d'émargement	Construire un plan annuel de montée en compétences.	Amélioration continue

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
les 36 derniers mois (formation, co-animation, analyse de pratiques, etc.).				et d'adaptation aux évolutions des métiers de la formation. Au moins une action formalisée (formation, co-animation, analyse de pratiques, tutorat ou dispositif équivalent) est tracée sur la période récente ou programmée dans un plan de développement des compétences. En cas de non-conformité, délai de conformité : Pour un organisme nouvellement structuré ou en phase de maturité, la mise en place complète du dispositif est attendue dans un délai maximal de 12 à 18 mois suivant l'entrée dans la démarche de labellisation. Durant cette période, l'existence d'un plan d'actions formalisé et planifié est considérée comme un élément de conformité progressive.			
Les prestations des formateurs font l'objet d'évaluations systématiques par les apprenants et d'une analyse formalisée donnant	1		Essentiel [Progressif]	L'organisme met en place un dispositif structuré d'évaluation des prestations des formateurs par les apprenants (questionnaires de satisfaction, bilans de fin de session,	Questionnaires, tableaux de synthèse, plans d'actions	Exploiter les résultats lors de réunions pédagogiques.	Pilotage qualité

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
lieu, si nécessaire, à des actions correctives.				enquêtes à chaud et/ou à froid). Les résultats font l'objet d'une analyse formalisée permettant d'identifier les axes d'amélioration pédagogique, organisationnelle ou relationnelle. Lorsque des écarts sont constatés, des actions correctives proportionnées sont définies (accompagnement pédagogique, formation complémentaire, ajustement des méthodes, remplacement si nécessaire) et leur mise en œuvre est tracée. En cas de non-conformité, délai de conformité : Ce critère doit être engagé dès l'entrée dans la démarche de labellisation. Toutefois, un délai maximal de 12 mois est accordé pour démontrer : - la systématisation des évaluations, - l'existence d'une analyse formalisée,			

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				et la traçabilité des actions d'amélioration. Une montée en maturité est attendue : le dispositif doit évoluer d'une simple collecte d'avis vers un véritable outil de pilotage de la qualité pédagogique.			
Une charte de déontologie des formateurs est formalisée, signée et appliquée, encadrant notamment la posture professionnelle, l'équité et le respect des apprenants.	0.75		Recommandé	La formalisation et l'application d'une charte de déontologie des formateurs garantissent un cadre éthique clair, favorisant des pratiques pédagogiques responsables, impartiales et respectueuses. Elle contribue à instaurer un climat de confiance, à prévenir les comportements inappropriés et à assurer aux apprenants un environnement d'apprentissage sécurisé, propice à l'engagement, à la participation active et à la réussite des parcours de formation.	Charte signée, règlement intérieur	Intégrer la charte au contrat de collaboration.	Gouvernance pédagogique
L'activité des formateurs est supervisée par un responsable pédagogique identifiable assurant le suivi	1.75		Essentiel [Socle]	La supervision des formateurs par un responsable pédagogique clairement identifié permet d'assurer une cohérence globale des pratiques	Organigramme, fiche de poste, comptes rendus	Formaliser des observations de séance.	Management pédagogique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
des pratiques et l'harmonisation des méthodes.				d'enseignement, une harmonisation des méthodes pédagogiques et une conformité aux objectifs de formation. Ce pilotage favorise également l'accompagnement des formateurs, l'amélioration continue des dispositifs pédagogiques et la qualité des apprentissages délivrés aux bénéficiaires.			
Les formateurs démontrent le maintien de leur expertise par une activité de veille métier ou une participation régulière à des réseaux professionnels.	Critère de distinction — non comptabilisé dans le score minimal. 2 pts		Facteur de Distinction	L'organisme s'appuie sur des formateurs engagés dans une démarche active de maintien et d'actualisation de leurs compétences. Ceux-ci assurent une veille régulière sur les évolutions techniques, réglementaires et sectorielles de leur domaine, et participent à des réseaux professionnels, communautés d'experts, événements métiers ou instances spécialisées. Cette dynamique favorise l'intégration de pratiques actuelles et de contenus alignés sur les réalités du marché du travail, renforçant ainsi la pertinence, la crédibilité et la valeur	Attestations de séminaires, adhésions, certificats	Encourager la participation à au moins un événement métier annuel.	Actualisation des compétences

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				professionnalisante des formations dispensées.			

Accès à l'établissement – Extérieurs – Signalisation — 4 points (4 % du score total).

- Toute non-conformité majeure liée à la sécurité des accès ou aux voies d'évacuation entraîne la non-validation du volet, quel que soit le score obtenu.
- Ce volet fait l'objet d'une vérification systématique sur site. Les constats réalisés par l'auditeur prévalent sur toute déclaration documentaire.
- Toute situation présentant un risque immédiat pour la sécurité des personnes entraîne la non-validation du critère, indépendamment des documents fournis.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaire type	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
Établissement facilement localisable	0.5		Essentiel [Socle]	L'établissement doit être identifiable sans difficulté par un visiteur externe, grâce à une signalisation visible et cohérente depuis la voie publique.	Signalétique permanente photographiée lors de l'audit, Capture GPS / fiche Google Maps ou équivalent,	Ajouter signalétique claire avec logo et fléchage depuis la voie principale.	Accessibilité

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaire type	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
					Observation directe de l'auditeur (obligatoire)		
Accès sécurisé et adapté aux piétons et véhicules (passages protégés, trottoirs, entrée distincte pour piétons et voitures si possible)	1		Essentiel [Socle]	Les accès doivent limiter les risques d'accident et permettre une circulation fluide et sécurisée des usagers.	Observation terrain par l'auditeur, Photographies horodatées prises pendant l'audit, Aménagements visibles (portail, séparation, ralentisseur, marquage...) Les photos transmises par l'établissement ne peuvent se substituer à l'observation réelle.	Aménager des passages piétons visibles, renforcer la signalisation routière, former le personnel de sécurité.	Sécurité & mobilité
Sécurité des abords immédiats (absence de danger, circulation maîtrisée, clôtures et portail en bon état)	0.5		Essentiel [Socle]	Les abords immédiats ne doivent pas exposer les usagers à un danger manifeste (trafic non maîtrisé, zone dégradée, accès non contrôlé, obstacles majeurs).	Observation de l'auditeur, Photographies prises le jour de la visite, Registre ou dispositif de contrôle d'accès (si existant)	Installer ou réhabiliter clôtures et portails, recruter/gérer des vigiles, renforcer l'éclairage nocturne.	Sécurité
Propreté et entretien régulier des extérieurs (portail, cour,	0.5		Essentiel [Socle]	Les extérieurs contrôlés directement par l'établissement sont bien	Observation directe, Photos prises par l'auditeur, Contrat d'entretien	Planifier des entretiens réguliers, sensibiliser la communauté universitaire, organiser	Hygiène & environnement

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaire type	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
espaces verts, Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre)				entretenus, propres et exempts de déchets	uniquement si prestataire	des campagnes de propreté.	
Éclairage extérieur fonctionnel et sécurisé (abords, parkings, voies d'accès, zones piétonnes)	0.5		Essentiel [Socle]	Les zones d'accès, de circulation et les abords immédiats de l'établissement doivent disposer d'un éclairage fonctionnel permettant des déplacements sûrs lorsque la luminosité naturelle est insuffisante. L'installation doit être opérationnelle et ne présenter aucun risque manifeste pour les usagers.	Test visuel lors de l'audit (si visite tardive ou zone sombre), Installation visible, Maintenance documentée si disponible Lorsque la visite se déroule en journée, l'auditeur s'assure de la présence des installations et peut demander une démonstration de fonctionnement si nécessaire.	Installer des lampadaires LED économes, prévoir une maintenance trimestrielle, renforcer les zones sombres identifiées par les usagers.	Sécurité et accessibilité
Voies d'évacuation dégagées et issues de secours accessibles (plan d'évacuation	1		Essentiel [Socle]	Toutes les voies d'évacuation doivent être libres de tout obstacle et les issues de secours accessibles à tout moment. Un plan	Observation directe (OBLIGATOIRE), Plan affiché si réglementation locale applicable,	Former régulièrement étudiants/personnels aux consignes de sécurité, organiser un exercice d'évacuation annuel.	Sécurité et conformité réglementaire

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaire type	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
affiché, issues extérieures non obstruées)				d'évacuation doit être affiché de manière visible et conforme aux normes locales. Ceci permet une évacuation rapide et sécurisée en cas d'incendie ou d'urgence.	Registre de sécurité ou équivalent (si existant)		

Ingénierie pédagogique & adaptation des programmes — 12 points (12 % du score total) — Volet éliminatoire.

- **Seuil minimum requis pour l'obtention du label : 70 % des points (8.4/12 points).**
- Un score global élevé ne peut compenser une défaillance majeure sur ce volet stratégique.
- Les éléments relatifs à l'ingénierie pédagogique doivent être documentés, datés et accessibles lors de l'audit. Toute pratique non démontrable sera considérée comme non conforme.
- L'auditeur sélectionnera aléatoirement au moins deux formations pour vérifier l'ensemble du dispositif d'ingénierie pédagogique.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
Chaque formation repose sur un référentiel pédagogique formalisé précisant objectifs opérationnels, compétences visées, prérequis, durée, modalités pédagogiques et d'évaluation, conservé et accessible lors de l'audit.	2		Essentiel [Socle]	L'organisme démontre une structuration pédagogique claire, cohérente et pleinement maîtrisée. Le référentiel pédagogique formalise avec précision les objectifs opérationnels, les compétences visées, les prérequis, la durée ainsi que les modalités de mise en œuvre et d'évaluation des formations. Cette formalisation garantit la lisibilité de l'offre, favorise l'harmonisation des pratiques pédagogiques et constitue un levier essentiel pour assurer la qualité, la reproductibilité et l'efficacité des parcours de formation. Elle témoigne également d'une capacité organisationnelle à concevoir des dispositifs alignés sur les besoins des apprenants et les exigences professionnelles.	Référentiels de formations datés, fiches programmes	Standardiser les modèles de référentiels et former les concepteurs.	Structuration pédagogique
Les programmes sont construits ou actualisés à partir d'analyses objectivables du marché (besoins sectoriels,	2		Essentiel [Socle]	Les programmes de formation sont élaborés et régulièrement actualisés à partir d'analyses structurées et vérifiables du marché de l'emploi (études sectorielles, consultations	Études sectorielles, comptes rendus de consultations	Mettre en place une veille annuelle des métiers.	Alignement marché

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
consultations d'entreprises, données d'employabilité), documentées et archivées.				d'entreprises, indicateurs d'insertion professionnelle). Cette démarche garantit une adéquation réelle entre les compétences développées et les attentes des employeurs, renforçant ainsi l'employabilité des apprenants et la pertinence économique des formations proposées.			
Les scénarios pédagogiques démontrent l'utilisation effective de méthodes actives (mises en situation, cas pratiques, ateliers), attestées par les supports et déroulés.	1.5		Essentiel [Socle]	Les scénarios pédagogiques mettent clairement en œuvre des méthodes actives, telles que les mises en situation, les études de cas et les ateliers pratiques. Cette approche favorise un apprentissage concret et participatif, permettant aux apprenants de développer effectivement les compétences visées et de les transférer dans des situations professionnelles réelles. Les supports et déroulés attestent de la cohérence et de l'efficacité de ces méthodes.	Déroulés pédagogiques, supports formateurs, études de cas utilisées en session, consignes d'ateliers	Former les formateurs aux pédagogies actives.	Efficacité pédagogique
Les contenus intègrent les exigences techniques, normatives ou professionnelles du secteur	1		Essentiel [Progressif]	Les contenus pédagogiques sont conçus pour répondre aux exigences techniques, normatives et professionnelles du secteur visé. La	Supports techniques, référentiels métiers	Actualiser les contenus lors des évolutions réglementaires.	Pertinence professionnelle

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
visé, identifiables dans la structuration des modules.				structuration des modules garantit que les apprenants acquièrent les compétences de base conformes aux standards professionnels attendus. Le respect de ces exigences constitue un socle indispensable pour la qualité de la formation et doit être assuré dès la mise en œuvre des programmes. En cas de non-conformité, l'organisme doit mettre en œuvre un plan d'adaptation des programmes afin d'atteindre la conformité sur l'ensemble des modules dans un délai de 12 à 24 mois , garantissant ainsi une adéquation complète avec les exigences professionnelles.			
Chaque formation prévoit un dispositif structuré d'évaluation des compétences reposant prioritairement sur des situations professionnelles réelles ou simulées.	2		Essentiel [Socle]	L'évaluation doit permettre de vérifier que les apprenants sont capables de mobiliser leurs connaissances et compétences dans des situations concrètes, proches de la réalité professionnelle. Elle repose idéalement sur des mises en situation réelles ou simulées, afin de mesurer leur aptitude à appliquer ce qu'ils ont	Grilles d'évaluation, sujets de mises en situation, consignes remises aux apprenants, traçabilité des résultats	Développer davantage d'évaluations pratiques.	Mesure des compétences

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				appris de manière opérationnelle et efficace.			
Une évaluation initiale est réalisée avant l'entrée en formation afin d'objectiver le niveau et d'adapter le parcours si nécessaire. Les résultats sont tracés.	0.5		Essentiel [Progressif]	L'organisme réalise systématiquement une évaluation initiale avant le démarrage de la formation afin de mesurer les compétences et connaissances préalables des apprenants. Les résultats permettent d'ajuster le parcours pédagogique pour répondre aux besoins individuels et optimiser l'acquisition des compétences. Les traces de cette évaluation sont conservées pour suivi et amélioration continue. En cas de non-conformité , la mise en conformité complète de ce dispositif est attendue progressivement, avec un délai de 3 à 6 mois pour l'intégration systématique de l'évaluation initiale dans tous les parcours.	Tests de positionnement datés, résultats individuels, preuve d'adaptation du parcours (ex : groupe de niveau, allègement)	Automatiser le positionnement à l'inscription.	Individualisation
La progression des apprenants est mesurée par une comparaison	1		Essentiel [Progressif]	L'organisme met en place un suivi structuré de la progression des apprenants, en comparant de manière	Outil comparatif entrée / sortie, indicateurs de	Mettre en place des indicateurs	Performance pédagogique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
formalisée entre les résultats initiaux et finaux à l'aide d'outils homogènes.				formalisée les résultats initiaux et finaux à l'aide d'outils homogènes. Cette démarche illustre clairement la valeur ajoutée pédagogique des formations. Pour se conformer pleinement à ce critère, il est attendu que cette pratique soit mise en œuvre de manière systématique et documentée sur chaque session de formation dans un délai de 6 à 12 mois , permettant ainsi d'ajuster les programmes et les méthodes pédagogiques en fonction des résultats obtenus.	progression, synthèse par session, actions correctives décidées	de gain de compétences.	
Les programmes font l'objet d'une revue périodique formalisée (au minimum tous les 24 mois ou lors d'une évolution majeure), avec historique des versions.	0.75		Essentiel [Progressif]	Les programmes de formation sont régulièrement revus et mis à jour au moins tous les 24 mois ou dès qu'une évolution majeure du secteur ou des compétences intervient. Cette pratique garantit que l'offre pédagogique reste pertinente, conforme aux besoins du marché et adaptée aux apprenants. L'organisme montre ainsi sa capacité à s'inscrire dans une démarche d'amélioration	Journal des révisions avec dates, versions archivées des programmes, compte rendu de réunion pédagogique, liste des modifications apportées	Instituer un comité pédagogique annuel.	Amélioration continue

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				continue, tout en laissant un délai raisonnable pour se conformer pleinement à ce critère.			
Lorsque la formation vise un métier, des entreprises sont associées à l'évaluation ou à l'amélioration des contenus.	0.75		Recommandé	L'organisme adopte une démarche partenariale en impliquant des entreprises ou des professionnels du secteur dans l'évaluation, l'actualisation et l'amélioration des contenus de formation. Cette collaboration permet d'assurer une meilleure adéquation entre les compétences développées et les réalités du marché du travail, tout en favorisant l'employabilité des apprenants et la pertinence professionnelle des programmes.	Conventions actives avec objet pédagogique, PV de réunions pédagogiques avec entreprises, emails d'échanges sur les contenus, interventions de professionnels (planning, feuilles d'émargement), participation à jurys ou évaluations	Créer un comité consultatif d'employeurs.	Ancrage professionnel
Des évaluations post-formation sont réalisées lorsque pertinent afin de mesurer l'impact professionnel (emploi, évolution, transfert de compétences).	0.5		Recommandé	L'organisme met en place, lorsque cela est pertinent, des évaluations post-formation permettant d'apprécier l'impact concret des actions de formation sur le parcours professionnel des bénéficiaires. Ces évaluations portent notamment sur	Questionnaires envoyés, taux de réponse, résultats consolidés, analyse, mesures d'amélioration	Suivre les apprenants à 6 ou 12 mois.	Impact formation

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				l'accès ou le maintien en emploi, les évolutions de poste, l'amélioration des pratiques professionnelles ainsi que le transfert effectif des compétences acquises en situation de travail. Les résultats recueillis sont analysés afin d'identifier les axes d'amélioration et de renforcer l'efficacité globale des dispositifs de formation.			
Lorsque pertinent, les programmes intègrent des compétences transversales (numérique, soft skills, entrepreneuriat) et des pratiques responsables (Développement Durable).	Critère de distinction — non comptabilisé dans le score minimal. 1 pt		Facteur de Distinction	L'organisme conçoit ses programmes en intégrant, lorsque cela est justifié, des compétences transversales telles que la maîtrise des outils numériques, le développement des compétences comportementales (communication, travail en équipe, résolution de problèmes) ainsi que des notions d'initiative et d'entrepreneuriat. Il veille également à sensibiliser les apprenants aux pratiques responsables et aux enjeux du développement durable. Cette approche traduit une capacité d'anticipation des évolutions du	Modules identifiés dans le programme, Supports pédagogiques dédiés, Évaluations associées	Ajouter des ateliers soft skills.	Employabilité durable

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				marché du travail et favorise une meilleure employabilité des bénéficiaires dans des environnements professionnels en constante transformation.			

Évaluation, certification & reconnaissance des acquis — 10 points (10 % du score total)

- **Seuil minimum requis pour l'obtention du label : 65 % des points (6.5/10 points).**
- Toute décision de réussite ou de certification doit pouvoir être reliée à des éléments d'évaluation objectifs, conservés et consultables lors de l'audit. Toute déclaration non vérifiable sera considérée comme non conforme.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
Des évaluations formatives sont planifiées tout au long du parcours et effectivement mises en	2		Essentiel [Socle]	L'organisme met en place une démarche pédagogique clairement structurée, où des évaluations formatives sont régulièrement planifiées et réalisées tout au long du	Planning d'évaluations formalisé signé, copies corrigées des tests, rapports	Formaliser une stratégie d'évaluation par compétence et former les	Pilotage pédagogique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
œuvre afin de mesurer la progression des compétences et d'ajuster les apprentissages.				parcours. Cette approche permet non seulement de mesurer de manière précise la progression des compétences des apprenants, mais aussi d'identifier rapidement les difficultés rencontrées afin de mettre en œuvre des actions de remédiation adaptées. Ainsi, le suivi des acquis devient un outil concret pour ajuster les apprentissages et garantir que chaque participant progresse efficacement vers les objectifs de formation.	LMS exportables, grilles d'évaluation datées	formateurs aux techniques d'évaluation formative.	
Chaque formation donne lieu à une évaluation certificative structurée reposant sur des référentiels de compétences explicites et des modalités formalisées (passation, correction, validation).	2		Essentiel [Socle]	La certification s'appuie sur des critères clairement définis et des référentiels de compétences précis, ce qui assure que chaque candidat est évalué selon les mêmes standards. Les modalités de passation, de correction et de validation sont formalisées, garantissant ainsi l'équité et la transparence du processus. Cette rigueur renforce la valeur professionnelle de la qualification et la confiance des employeurs dans les compétences certifiées.	Référentiel de compétences officiel daté, règlement d'examen signé, procès-verbaux de jury avec signatures, copies d'épreuves corrigées	Mettre en place un jury indépendant ou mixte (professionnels / pédagogiques) pour renforcer la crédibilité.	Fiabilité de la certification

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme assure un suivi fiabilisé des taux de réussite et analyse les écarts afin d'identifier les leviers d'amélioration pédagogique.	1.5		Essentiel [Progressif]	L'organisme ne se contente pas de collecter les taux de réussite pour répondre à une obligation réglementaire ou statistique. Ces indicateurs sont analysés régulièrement pour détecter les écarts par rapport aux objectifs pédagogiques, comprendre les causes des difficultés des apprenants, et identifier les leviers d'amélioration des contenus, méthodes et accompagnement. Le suivi doit être formalisé et documenté afin de permettre des décisions pédagogiques éclairées et un pilotage efficace de la qualité de la formation. En cas de non-conformité, délai de mise en conformité : 6 à 12 mois , pour permettre à l'organisme d'instaurer un système de suivi structuré, d'analyser les premiers résultats et de mettre en place les actions correctives nécessaires.	Tableaux de bord exportés datés, rapports annuels d'analyse statistique, rapports qualité signés par la direction pédagogique	Croiser les taux de réussite avec les profils des apprenants et les méthodes pédagogiques pour affiner l'offre.	Performance des dispositifs
Les attestations ou certificats délivrés sont sécurisés, traçables et	2		Essentiel [Socle]	Les attestations ou certificats délivrés doivent non seulement être sécurisés et traçables, mais aussi comporter toutes	Exemplaires de certificats avec numérotation	Évoluer vers des certificats sécurisés	Reconnaissance des acquis

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
comportent toutes les mentions essentielles permettant leur reconnaissance par les employeurs et partenaires institutionnels.				les informations indispensables (identité du bénéficiaire, intitulé précis de la formation, durée, compétences acquises, signatures autorisées, références institutionnelles). Ces éléments garantissent que les documents sont facilement compréhensibles et reconnus par les employeurs et partenaires institutionnels, renforçant ainsi la crédibilité de l'organisme et la valeur des compétences acquises par les participants.	unique, QR code vérifiable, registre des certificats émis daté et signé, copies électroniques horodatées	(numéro unique, vérification en ligne).	
Les résultats des évaluations font l'objet d'une consolidation et d'une communication maîtrisée auprès des parties prenantes dans une logique de transparence et d'amélioration continue.	1		Recommandé	L'organisme met en place des procédures claires pour consolider et communiquer les résultats des évaluations auprès des parties prenantes, assurant ainsi une transparence totale. Cette démarche favorise non seulement la confiance des apprenants et des partenaires, mais sert également de levier pour l'amélioration continue des dispositifs de formation. Elle reflète une posture	Rapports consolidés des résultats par session, tableaux de synthèse validés et horodatés, bulletins aux parties prenantes signés, publication sur	Publier progressivement les principaux indicateurs pour renforcer la confiance du marché.	Gouvernance & transparence

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				conforme aux standards qualité modernes.	plateforme interne sécurisée		
Les décisions de certification sont enregistrées dans un registre permettant d'identifier les candidats présentés, admis ou ajournés, ainsi que l'autorité ayant validé les résultats	1.5		Essentiel [Socle]	La fiabilité et la traçabilité des certifications délivrées constituent un pilier essentiel de la crédibilité et de la réputation du centre de formation. En consignait systématiquement chaque décision de certification dans un registre officiel — en précisant l'identité des candidats, leur statut (admis ou ajournés) et l'autorité ayant validé les résultats — le centre assure un suivi précis et permanent des apprenants. Cela permet non seulement de répondre aux exigences légales et réglementaires, mais également de fournir des preuves incontestables de l'attribution des certifications, renforçant ainsi la confiance des employeurs, des institutions et des futurs candidats dans la valeur des formations proposées.	Registre de certification papier ou numérique daté et sécurisé, attestations signées, base de données sécurisée avec logs d'accès, procès-verbaux de validation par l'autorité compétente	Mettre en place un système numérique sécurisé pour l'enregistrement des résultats, automatiser les alertes pour les certifications à renouveler, réaliser des audits périodiques du registre	Traçabilité et fiabilité des certifications

Ressources matérielles, équipements & environnement d'apprentissage — 7 points (7 % du score total).

(Locaux, mobilier, hygiène, sécurité)

- Toute incohérence entre les ressources déclarées et celles observées lors de la visite entraîne la non-conformité immédiate du critère.
- Si les conditions de sécurité sont jugées dangereuses → arrêt de l'audit.
- Les preuves exclusivement déclaratives ou préparées pour l'audit ne peuvent, à elles seules, établir la conformité d'un critère. L'auditeur privilégie l'observation directe, la mise en situation et la cohérence des éléments constatés.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaire type	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme dispose d'espaces de formation physiquement identifiables, dimensionnés selon les effectifs, offrant des conditions compatibles avec un apprentissage professionnel (ventilation ou	2		Essentiel [Socle]	Les espaces de formation sont clairement identifiables, adaptés à la capacité d'accueil et organisés de manière à garantir le bon déroulement des activités pédagogiques. Les conditions matérielles — notamment la ventilation ou la climatisation lorsque le contexte l'exige, un éclairage suffisant et un mobilier	Visite physique obligatoire des espaces utilisés pour la formation, Observation d'une salle en configuration réelle (et non vide), Vérification de la cohérence surface /	Prioriser la fonctionnalité avant l'esthétique. Adapter les surfaces au nombre réel d'apprenants.	Environnement pédagogique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaire type	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
climatisation lorsque nécessaire, éclairage suffisant, mobilier fonctionnel).				fonctionnel — contribuent à un environnement de travail stable, confortable et propice à la concentration. Aucun facteur lié aux locaux ou aux équipements ne constitue un obstacle significatif à l'apprentissage, à la sécurité ou à la participation active des apprenants.	effectif annoncé, Signalétique ou identification des salles, Constat direct du mobilier installé.		
Les salles sont dotées d'équipements pédagogiques immédiatement utilisables : surface d'écriture, solution de projection ou équivalent, alimentation électrique sécurisée, connectivité minimale lorsque requise.	1.5		Essentiel [Socle]	Les équipements pédagogiques sont présents, fonctionnels et immédiatement mobilisables par les formateurs, permettant un déroulement continu et structuré des sessions. Leur état, leur accessibilité et leur fiabilité limitent les interruptions techniques, soutiennent les méthodes pédagogiques prévues et garantissent aux apprenants des conditions d'apprentissage stables, professionnelles et adaptées aux objectifs de formation.	écrire au tableau, allumer le vidéoprojecteur / écran, vérifier l'alimentation électrique, tester la connectivité si annoncée. L'équipement doit être installé de manière permanente ou rapidement mobilisable.	Standardiser l'équipement de toutes les salles pour éviter les écarts de qualité.	Moyens pédagogiques

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaire type	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme met à disposition un matériel technique réellement exploité en formation, cohérent avec les compétences professionnelles visées et permettant une mise en situation pratique.	1.25		Essentiel [Progressif]	Le niveau et la nature des équipements techniques mis à disposition permettent aux apprenants de s'exercer dans des conditions proches de la réalité professionnelle. Le matériel est fonctionnel, accessible pendant les séquences pédagogiques et suffisamment adapté pour soutenir l'acquisition de gestes métier, de savoir-faire opérationnels et d'autonomie technique. Cette configuration contribue à réduire l'écart entre la formation et les exigences du terrain, renforçant ainsi l'employabilité des bénéficiaires. En cas de non-conformité, délai de conformité : En l'absence d'un niveau d'équipement pleinement conforme au moment de l'évaluation initiale, l'organisme dispose d'un délai maximal de 12 mois pour atteindre le standard attendu. Un plan	Démonstration par un formateur, Observation d'un exercice pratique, Traces pédagogiques intégrant l'usage du matériel, Cohérence entre : • programme • compétences visées • matériel présent	Investir prioritairement dans les équipements cœur métier plutôt que dans l'apparence des locaux.	Professionalisation des formations

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaire type	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				d'investissement ou de mise à niveau formalisé , réaliste et daté, doit être présenté dès l'audit, avec des jalons de suivi permettant de vérifier l'évolution effective des ressources matérielles. À défaut de progression objectivement constatée dans ce délai, le maintien du label pourra être réexaminé.			
L'organisme assure la disponibilité et le bon fonctionnement des équipements par un dispositif identifiable de maintenance, de remplacement ou de réparation.	0.75		Recommandé	L'organisme met en place un dispositif formalisé permettant d'anticiper, de détecter et de traiter rapidement toute défaillance des équipements pédagogiques ou techniques. Des opérations régulières de vérification et de maintenance sont réalisées, et des solutions de remplacement ou de réparation sont mobilisables sans délai afin de garantir la continuité des activités de formation. En conséquence, les interruptions de formation imputables à des dysfonctionnements matériels demeurent rares, ponctuelles et sans	Équipements fonctionnels le jour de l'audit, Absence visible de matériel hors service critique, Remplacements observables si nécessaires. Documents acceptables uniquement en complément : • registre	Formaliser un suivi simple plutôt qu'un système complexe.	Fiabilité opérationnelle

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaire type	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				impact significatif sur la qualité des apprentissages.	- factures - contrat		
Les locaux présentent des conditions de sécurité compatibles avec l'accueil du public : dispositifs incendie fonctionnels lorsque requis, circulation sécurisée, installations sanitaires utilisables, absence de danger manifeste.	1.5		Essentiel [Socle]	Les locaux offrent un environnement globalement sûr et adapté à l'accueil des apprenants et des intervenants. Les dispositifs de sécurité nécessaires sont opérationnels lorsque requis, les espaces de circulation sont dégagés et sécurisés, les installations sanitaires sont fonctionnelles et accessibles, et aucun danger manifeste n'est observé. Les conditions matérielles permettent ainsi le déroulement des activités de formation dans un cadre rassurant, limitant les risques pour les usagers.	Extincteurs présents ET non périmés, issues non obstruées, circulation possible, sanitaires utilisables. Tout danger manifeste entraîne la non-conformité immédiate.	Traiter immédiatement tout risque identifiable — la sécurité n'est jamais progressive.	Protection des publics

Accueil, accompagnement & services aux apprenants — 4 points (4 % du score total).

- Tout critère doit pouvoir être corroboré par au moins un élément de preuve observable lors de l'évaluation.
- Une preuve exclusivement documentaire, non confirmée par un usage observable, peut être considérée comme insuffisante.
- L'évaluation privilégie l'observation des pratiques effectives plutôt que les seules déclarations formelles.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme démontre l'existence d'un dispositif opérationnel d'accueil et d'orientation des apprenants, reposant sur un point d'accueil identifiable (physique ou organisationnel), une procédure d'orientation formalisée et un personnel clairement désigné.	0.75		Essentiel [Socle]	L'organisme met en œuvre un dispositif d'accueil structuré et aisément identifiable, permettant aux apprenants d'être pris en charge dès leur premier contact. L'orientation est réalisée de manière organisée, par un personnel clairement désigné et informé, afin de fournir des informations fiables, de répondre aux premières interrogations et de guider efficacement chaque apprenant vers le parcours ou l'interlocuteur approprié. Ce fonctionnement contribue à sécuriser l'entrée en formation et à instaurer un climat de confiance dès le début du parcours.	Procédure d'accueil datée et diffusée, fiche de poste signée du personnel d'accueil, observation du point d'accueil lors de la visite, registre d'accueil comportant plusieurs entrées.	Formaliser un script d'accueil, former le personnel, mesurer le temps moyen de prise en charge.	Expérience apprenant / Organisation

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme assure un traitement traçable et dans des délais définis des demandes d'information (présentielles, téléphoniques ou numériques) et peut en démontrer le suivi.	0.75		Essentiel [Socle]	Les demandes d'information, quel que soit le canal utilisé (accueil physique, téléphone, courriel, site web ou messagerie), font l'objet d'un enregistrement permettant d'en assurer la traçabilité. Elles sont traitées selon des délais clairement définis par l'organisme, communiqués aux parties prenantes lorsque cela est pertinent, et respectés de manière constante. L'organisme est en mesure de démontrer le suivi des sollicitations ainsi que la qualité des réponses apportées, garantissant ainsi une relation réactive, professionnelle et fiable avec les futurs apprenants.	Historique réel de messagerie professionnelle, journal d'appels (capture opérateur ou téléphone professionnel), tableau de suivi des prospects / contacts, captures WhatsApp Business avec dates visibles, emails horodatés montrant questions + réponses.	Fixer un délai cible (ex : 48h), analyser les demandes récurrentes, automatiser les réponses fréquentes.	Pilotage administratif
L'organisme remet aux apprenants, avant l'entrée en formation, un document d'information formalisé présentant les conditions de formation, les règles de	0.75		Essentiel [Socle]	L'apprenant dispose, avant son entrée en formation, d'une information claire, complète et fiable lui permettant de comprendre précisément le cadre de la formation, les modalités d'organisation, ses droits et obligations, ainsi que les engagements de l'organisme. Cette transparence favorise un engagement	Livret d'accueil daté et versionné, preuve de remise (émargement, signature électronique, email d'envoi), règlement	Simplifier le document, ajouter FAQ, version numérique.	Transparence / Sécurisation du parcours

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
fonctionnement, les contacts utiles et les engagements réciproques.				éclairé, limite les incompréhensions et contribue à instaurer une relation de confiance dès le début du parcours.	intérieur signé, programme contractuel remis avant inscription.		
L'organisme utilise au moins un canal structuré permettant la diffusion fiable des informations pédagogiques et organisationnelles aux apprenants et peut en démontrer l'usage effectif.	0.75		Essentiel [Progressif]	Les apprenants reçoivent, en temps utile et par un canal clairement identifié (courriel, plateforme numérique, messagerie professionnelle, affichage interne ou livret d'accueil), l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de leur formation : organisation pédagogique, calendriers, modalités d'évaluation, consignes administratives, changements éventuels et informations pratiques. L'organisme est en mesure de démontrer la diffusion effective de ces informations ainsi que leur accessibilité pour tous les apprenants, garantissant ainsi une communication fiable et continue. En cas de non-conformité, délai de conformité : l'organisme doit disposer d'au moins un canal structuré et opérationnel dans un délai maximal de 6 mois suivant	Historique d'emails collectifs, journal de diffusion LMS, messages de groupe avec dates, captures montrant plusieurs communications dans le temps, calendrier partagé utilisé.	Formaliser une charte de communication, éviter les canaux informels.	Continuité pédagogique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				l'entrée dans la démarche de labellisation. La formalisation complète du dispositif (procédure interne, traçabilité des envois ou preuves de diffusion régulière) est attendue au plus tard lors du premier cycle de suivi , généralement dans un délai de 12 mois .			
L'organisme dispose d'un mécanisme structuré de recueil, d'analyse et de traitement des réclamations, intégrant une traçabilité des actions correctives.	0.75		Essentiel [Progressif]	L'organisme a mis en place un dispositif formalisé de gestion des réclamations permettant la collecte, l'enregistrement, l'analyse et le traitement des réclamations des apprenants. Chaque réclamation fait l'objet d'un suivi documenté, incluant l'identification des causes, la définition d'actions correctives appropriées et la vérification de leur mise en œuvre effective. Ce mécanisme contribue à l'amélioration continue de la qualité des prestations et à la prise en compte effective des retours des apprenants. En cas de non-conformité, délai de conformité :	Registre comportant de vraies réclamations, fiches d'analyse, preuves d'actions correctives, emails de réponse, indicateur de résolution, compte rendu d'amélioration.	Analyser les causes racines, suivre les tendances.	Amélioration continue

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				• Conformité initiale attendue : existence d'un dispositif simple mais opérationnel (canal de réclamation identifié, registre ou support de suivi, responsable désigné). • Délai maximal de mise en conformité complète : 6 mois après l'entrée dans le processus de labellisation. • À l'issue du délai : le dispositif doit être entièrement formalisé, tracé et intégré au système d'amélioration continue de l'organisme.			
Lorsque l'organisme utilise des supports numériques, ceux-ci sont fonctionnels, accessibles et régulièrement mis à jour.	0.25		Recommandé	Les supports numériques mis à disposition (site internet, plateforme pédagogique, espaces apprenants, documents téléchargeables, etc.) diffusent des informations exactes, cohérentes et actualisées. Leur consultation est fluide et ne génère pas de difficulté majeure pour les utilisateurs, contribuant ainsi à une	Test de navigation réalisé pendant l'audit, vérification des liens, actualités récentes, dates de mise à jour, formulaire fonctionnel,	Mettre à jour trimestriellement.	Image institutionnelle

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				communication transparente et à un accès fiable aux informations utiles tout au long du parcours de formation.	réponse à un message test.		
Lorsque l'organisme propose des services d'accompagnement (orientation, aide à l'insertion, coaching, réseau d'entreprises), les modalités sont formalisées et effectives.	Critère de distinction — non comptabilisé dans le score minimal. 3 pts		Facteur de Distinction	L'organisme ne se limite pas à dispenser des formations ; il met en place des services d'accompagnement clairement définis et opérationnels, tels que l'orientation professionnelle, le coaching personnalisé, l'aide à l'insertion ou l'accès à un réseau d'entreprises, afin de maximiser les chances de réussite et d'employabilité des apprenants.	Conventions signées avec entreprises, attestations de stages, tableau de suivi d'insertion, statistiques d'employabilité, contrats de coaching, témoignages vérifiables, invitations à forums / job dating.	Structurer un réseau employeur.	Employabilité

Communication & information du public — 4 points (4 % du score total).

- Une information publique doit être cohérente avec les documents contractuels et les pratiques observées. Toute divergence peut entraîner la non-conformité du critère.
- Toute information destinée au public doit être accessible avant l'inscription et correspondre à la réalité de la formation dispensée.
- Absence d'information publique fiable sur une formation = critère socle non conforme.

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme fournit des informations claires, complètes et actualisées sur toutes les formations (programmes, dates, modalités, tarifs), matérialisées par des supports accessibles et vérifiables.	1.5		Essentiel [Socle]	L'organisme met à disposition du public des informations détaillées, fiables et régulièrement actualisées sur l'ensemble de son offre de formation. Les programmes, calendriers, modalités d'accès, conditions de réalisation et tarifs sont présentés de manière structurée, compréhensible et facilement consultable via des supports accessibles (site internet, brochures, fiches programmes ou affichages). Cette transparence permet aux candidats et aux parties prenantes de prendre une décision éclairée et	site web ou portail mis à jour, brochure/formulaire de présentation datée, affichage sur site, communiqués officiels avec date de mise à jour.	Mettre en place un calendrier de mise à jour trimestriel et vérifier régulièrement la cohérence entre supports.	Communication & transparence

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				renforce la crédibilité ainsi que le professionnalisme de l'organisme.			
L'organisme met en œuvre des actions de communication traçables et mesure leur impact (ateliers, journées portes ouvertes, salons, campagnes digitales) avec rapports documentés.	0.5		Recommandé	Les actions de communication font l'objet d'une planification formalisée, sont effectivement mises en œuvre selon un calendrier défini et donnent lieu à une évaluation structurée de leur efficacité (taux de participation, génération de candidatures, visibilité, retombées). L'organisme conserve des preuves vérifiables (rapports, bilans, indicateurs de performance) démontrant sa capacité à piloter sa communication de manière professionnelle et à ajuster ses stratégies en fonction des résultats obtenus.	Photos ou vidéos horodatées des événements, liste des participants ou signatures, comptes-rendus, rapports ou statistiques d'inscriptions post-campagne, publications sur les réseaux sociaux avec dates.	Créer un tableau de suivi des actions de communication et analyser les résultats pour ajuster les campagnes.	Communication & impact
L'organisme communique de manière vérifiable et transparente sur le coût réel des formations et les financements ou aides disponibles.	1.25		Essentiel [Socle]	L'organisme garantit une information claire, exacte et accessible concernant le coût total des formations, en distinguant précisément les frais pédagogiques, les coûts annexes éventuels et les modalités de paiement. Il informe également de manière proactive sur les dispositifs de financement, les aides mobilisables et	Document tarifaire officiel et daté, communication sur le site web ou brochure, preuve de diffusion des aides ou bourses (ex : formulaire, mail aux candidats).	Mettre à jour régulièrement les informations financières et afficher clairement les aides disponibles.	Transparence & financement

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				les conditions d'éligibilité. Cette transparence financière renforce la confiance, prévient les incompréhensions et permet aux apprenants de s'engager dans leur parcours de formation en toute connaissance de cause, sur la base d'une décision réellement éclairée.			
L'organisme valorise de manière documentée les réussites des apprenants (témoignages, diplômes, parcours professionnels) et peut démontrer leur authenticité.	0.75		Recommandé	La valorisation structurée et vérifiable des réussites des apprenants constitue un levier majeur de crédibilité pour l'organisme. En présentant des témoignages authentiques, des parcours professionnels concrets ou des certifications obtenues, l'établissement démontre l'efficacité réelle de ses formations. Cette transparence renforce la confiance des futurs apprenants, des entreprises partenaires et des prescripteurs, tout en favorisant l'engagement des participants actuels qui peuvent se projeter dans des trajectoires de réussite tangibles. Elle participe également à l'image de	Témoignages écrits ou vidéos horodatés, copies de diplômes ou attestations, rapports de suivi des anciens apprenants, publications sur site web ou réseaux sociaux avec preuve de consentement.	Créer une base de données des réussites et obtenir des autorisations pour publication.	Réputation & suivi des apprenants

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				sérieux, de performance et de responsabilité de l'organisme.			
L'organisme garantit l'accessibilité effective de ses informations au public en situation de handicap et peut démontrer l'usage réel (documents adaptés, site web accessible, supports numériques compatibles).	Critère de distinction — non comptabilisé dans le score minimal. 2 pts		Facteur de Distinction	L'organisme veille à rendre ses informations véritablement accessibles aux personnes en situation de handicap, en mettant en place des supports adaptés (documents en formats lisibles, compatibilité avec les outils d'assistance, accessibilité numérique, alternatives de communication). Il est en mesure de démontrer que ces dispositifs ne sont pas uniquement déclaratifs mais effectivement opérationnels, favorisant ainsi un accès équitable à l'information pour tous les publics.	Documents adaptés (PDF accessibles), site web compatible avec lecteurs d'écran, témoignages ou retours d'utilisateurs, preuve d'adaptation matérielle ou numérique (ex : lecture audio, format large).	Former le personnel à la production de supports accessibles et tester régulièrement avec des utilisateurs concernés.	Inclusion & accessibilité

Suivi qualité & amélioration continue — 8 points (8 % du score total)

- **Seuil minimum requis pour l'obtention du label : 60 % des points (4.8/8 points).**
- Ce volet évalue la capacité de l'organisme à piloter sa performance et à transformer les données en décisions d'amélioration mesurables.
- La seule existence d'un document ne constitue pas une preuve de conformité. L'organisme doit être en mesure de démontrer l'usage effectif des dispositifs qualité lors de l'évaluation.
- La maturité du système qualité est appréciée au regard de sa capacité à produire des décisions, et non uniquement des données.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme dispose d'un système formalisé de suivi qualité (procédures, indicateurs, responsable identifié).	1.25		Essentiel [Socle]	L'organisme doit mettre en place un dispositif structuré et formalisé de suivi de la qualité, reposant sur des procédures écrites, des indicateurs de performance pertinents et la désignation explicite d'un responsable chargé de son pilotage. Ce système doit permettre de mesurer régulièrement l'efficacité des actions de formation, d'identifier les écarts éventuels, de traiter les non-conformités et d'engager des	Indicateurs renseignés sur au moins deux périodes distinctes , Compte-rendu de réunion qualité mentionnant ces indicateurs, Décisions prises à partir des données, Désignation formelle du responsable qualité avec preuves d'intervention ,	Mettre à jour le système annuellement, identifier les responsables pour chaque indicateur et former le personnel.	Management qualité

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				actions correctives. Une documentation à jour, accessible et exploitable constitue un élément indispensable pour garantir la maîtrise des processus et inscrire l'organisme dans une dynamique d'amélioration continue.	Exemple d'action corrective déclenchée par le système. Les indicateurs doivent être analysés et donner lieu à des décisions formalisées.		
L'organisme réalise périodiquement des enquêtes de satisfaction auprès des apprenants et conserve les résultats.	1		Essentiel [Socle]	La réalisation régulière d'enquêtes de satisfaction constitue un outil structurant de pilotage de la qualité. Elle permet d'identifier objectivement les forces et les axes d'amélioration de l'organisme, de mesurer le niveau réel de satisfaction des apprenants, et d'évaluer la pertinence des dispositifs pédagogiques, organisationnels et logistiques. L'analyse des résultats doit donner lieu, lorsque nécessaire, à des actions correctives formalisées, inscrites dans une démarche	Questionnaires datés (papier ou numérique), Taux de réponse identifiable, Analyse écrite des tendances, Actions décidées suite aux résultats, Comparaison avec une enquête précédente (si disponible). Toute enquête doit déboucher sur au moins une action d'amélioration identifiable.	Analyser les tendances sur plusieurs sessions, corriger les problèmes récurrents.	Suivi apprenants

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				d'amélioration continue et traçable.			
L'organisme collecte et analyse les retours des formateurs et partenaires.	0.75		Essentiel [Progressif]	L'organisme doit mettre en place un système structuré pour recueillir et analyser régulièrement les retours des formateurs et des partenaires. Ces retours doivent couvrir à la fois les aspects pédagogiques (méthodes d'enseignement, qualité des contenus, progression des apprenants) et opérationnels (organisation des sessions, logistique, ressources mises à disposition). L'objectif est de détecter les points d'amélioration et de mettre en œuvre des actions correctives. En cas de non-conformité, il est attendu que l'organisme ait initié ce processus dans les 6 à 12 mois suivant l'évaluation initiale, avec des preuves de collecte et d'analyse des retours.	Réunions pédagogiques datées, Points de désaccord ou difficultés identifiés, Arbitrages réalisés, Ajustements de programme ou d'organisation. Les retours collectés doivent influencer les décisions pédagogiques ou organisationnelles.	Mettre en place un calendrier de feedback régulier et formaliser l'analyse.	Suivi pédagogique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme dispose d'un plan d'amélioration continue formalisé et suivi régulièrement.	1.25		Essentiel [Socle]	Le plan d'amélioration continue doit être structuré, formalisé et régulièrement actualisé. Il établit un lien explicite entre les indicateurs de performance (taux de satisfaction, résultats des évaluations, insertion professionnelle, réclamations, audits, etc.), les actions correctives ou préventives décidées, les responsables désignés et les échéances de mise en œuvre. Un dispositif de suivi permet de vérifier l'efficacité des actions engagées et d'ajuster les mesures si nécessaire, dans une logique d'amélioration mesurable et durable de la qualité des prestations.	Plan versionné, Statut des actions (ouverte / en cours / clôturée), Responsable désigné, Échéances, Preuve de réalisation. Un plan non suivi ou non actualisé est considéré comme non conforme.	Revoir le plan semestriellement et prioriser les actions selon impact et faisabilité.	Amélioration continue
L'organisme collecte et analyse les données d'insertion post-formation.	1.25		Essentiel [Socle]	L'organisme met en place un dispositif structuré de collecte, de suivi et d'analyse des données relatives à l'insertion professionnelle des apprenants (taux d'emploi, délai d'accès à	Méthodologie de collecte définie, Taux de réponse mesuré, Distinction emploi / poursuite d'étude / reconversion, Mise à	Renforcer le suivi individuel et statistiques annuelles, créer un partenariat	Insertion professionnelle

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				l'emploi, adéquation poste–formation, nature des contrats). Ces informations permettent d'évaluer objectivement l'efficacité des actions de formation au regard de l'employabilité réelle des bénéficiaires et d'identifier des axes d'amélioration continue des programmes, des méthodes pédagogiques et de l'accompagnement vers l'emploi.	jour périodique, Exploitation des résultats. Les données d'insertion doivent être suffisamment fiables pour éclairer les décisions pédagogiques.	avec entreprises locales.	
L'organisme réalise régulièrement des audits internes ou autoévaluations.	0.75		Essentiel [Progressif]	L'organisme doit mettre en place des audits internes ou des autoévaluations réguliers afin d'identifier les non-conformités et les axes d'amélioration. Ces évaluations permettent d'anticiper et de planifier les actions correctives nécessaires pour maintenir et améliorer la qualité des prestations. En cas de non-conformité, l'organisme est attendu à démontrer que :	Grille d'audit utilisée, Non-conformités identifiées, Niveau de criticité, Actions correctives associées, Vérification de leur mise en œuvre L'absence de non-conformité sur plusieurs audits consécutifs doit pouvoir être justifiée.	Planifier au moins 2 audits internes par an, former les auditeurs internes.	Contrôle interne

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				- les audits sont réalisés de manière régulière et documentée ; - les premières actions correctives sont mises en œuvre dans un délai maximum de 6 à 12 mois après la détection des écarts ; - le suivi des actions correctives est enregistré pour permettre un contrôle et une amélioration continue.			
L'organisme diffuse de manière formalisée et traçable les résultats qualité aux apprenants, financeurs et partenaires.	0.5		Recommandé	La communication formalisée et traçable des résultats qualité permet aux apprenants, financeurs et partenaires de comprendre concrètement les performances de l'organisme. Elle renforce la transparence, instaure la confiance, et favorise un dialogue constructif pour identifier les	Support réellement diffusé, Liste de destinataires, Accusés de réception ou traçabilité, Preuve de présentation (réunion). La diffusion doit permettre aux parties	Mettre en place un processus de diffusion trimestriel et collecter les preuves de réception.	Communication & information

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				points forts et les axes d'amélioration.	prenantes de comprendre le niveau réel de performance de l'organisme.		
L'organisme documente les innovations pédagogiques ou technologiques et leur impact.	0.25		Recommandé	L'organisme doit non seulement encourager l'innovation pédagogique ou technologique, mais aussi documenter concrètement les initiatives mises en œuvre et mesurer leur impact. Cela permet de démontrer une capacité à s'adapter aux besoins changeants des apprenants et aux exigences du marché, tout en favorisant une amélioration continue de la qualité de la formation.	Description du besoin initial, Expérimentation menée, Évaluation de l'impact, Décision de maintien, adaptation ou abandon Une innovation non évaluée n'est pas considérée comme une amélioration.	Tester systématiquement les innovations sur un groupe pilote avant déploiement global.	Innovation pédagogique
L'organisme mesure et documente le taux d'abandon ou de rupture de parcours et met en œuvre des actions correctives.	1		Essentiel [progressif]	L'organisme analyse régulièrement le taux d'abandon ou de rupture de parcours et documente ces informations de manière structurée. Sur la base de ces analyses, il met en place des actions correctives visant à	Calcul explicite du taux, Analyse des causes, Segmentation (programme, profil, modalité), Mesures de prévention, Suivi des effets.	Identifier les causes (financières, pédagogiques, logistiques) et mettre en place des solutions adaptées.	Suivi apprenants

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				réduire les échecs et à améliorer la rétention des apprenants En cas de non-conformité , les mesures correctives doivent être mises en œuvre de manière progressive, avec une amélioration observable dans un délai de 6 à 12 mois à compter de l'identification des problématiques.	Le taux d'abandon doit faire l'objet d'une analyse causale et non d'un simple constat statistique.		
L'organisme mesure le taux de recommandation des apprenants et entreprises et exploite ces données pour améliorer les pratiques.	Critère de distinction — non comptabilisé dans le score minimal. 1 pt		Facteur de Distinction	Le taux de recommandation des apprenants et des entreprises constitue un indicateur clé de satisfaction et de confiance envers l'organisme. Son suivi régulier permet non seulement de mesurer l'impact réel des formations, mais aussi d'identifier les axes d'amélioration et d'adapter les pratiques pédagogiques et organisationnelles pour renforcer la qualité et la réputation de l'établissement.	Méthode de calcul explicite, Historique, Analyse des moteurs de recommandation, Actions stratégiques associées. Cet indicateur doit être utilisé comme un outil de pilotage stratégique.	Mettre en place des actions de fidélisation et d'amélioration basées sur les retours.	Satisfaction et réputation

Relations entreprises, partenaires & insertion professionnelle — 11 points (11 % du score total)

- **Seuil minimum requis pour l'obtention du label : 60 % des points (6.6/11 points).**
- Seules les actions effectivement réalisées et documentées constituent des preuves de conformité. Les conventions non appliquées, les projets planifiés ou les intentions déclarées ne sont pas auditablement valides.
- Un partenariat n'est reconnu que s'il produit une activité observable au bénéfice des apprenants (stage, intervention, recrutement, co-construction pédagogique ou évaluation).
- Tout partenariat doit pouvoir être corroboré par une preuve d'activité (≤ 36 mois).

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme dispose de partenariats formalisés avec au moins 2 entreprises locales, avec conventions ou contrats datés	2		Essentiel [Socle]	Les partenariats doivent être formalisés par des conventions ou contrats écrits, signés par les parties et comportant une date de validité. Ces documents doivent préciser la nature de la collaboration (accueil de stagiaires, interventions professionnelles, co-construction de parcours, recrutement, etc.) et être conservés comme éléments de preuve. L'organisme veille à actualiser régulièrement ces accords afin de garantir leur effectivité et	Conventions datées et toujours en vigueur, Preuve d'au moins une action réalisée dans les 36 derniers mois (stagiaires accueillis, interventions d'entreprise, recrutements), Contact identifiable dans l'entreprise partenaire, Cohérence entre	Identifier de nouvelles entreprises, formaliser les partenariats	Partenariats

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				leur contribution réelle à l'insertion professionnelle des apprenants.	spécialité de formation et activité de l'entreprise. Les partenariats déclaratifs non suivis d'effet ne sont pas pris en compte dans l'évaluation.		
L'organisme assure la réalisation effective de stages ou immersions professionnelles pour ses apprenants, avec preuve de placement et d'évaluation	2.5		Essentiel [Socle]	Les stages ou immersions professionnelles doivent faire l'objet d'une organisation formalisée et vérifiable. L'organisme est tenu de démontrer la réalité des placements à travers des conventions signées avec les structures d'accueil, ainsi que des documents attestant de la présence effective des apprenants. Chaque période en entreprise doit être encadrée par un dispositif d'évaluation structuré (grille d'appréciation, rapport de stage, fiche de compétences ou avis du tuteur), permettant de mesurer les acquis professionnels. Un suivi pédagogique doit également être	Convention tripartite (organisme / entreprise / apprenant), attestation signée par le tuteur, fiche d'évaluation entreprise, liste consolidée des apprenants placés, possibilité de contrôle par échantillonnage. L'organisme doit être en mesure de démontrer la réalité des immersions professionnelles pour au moins un échantillon	Développer un suivi systématique, mettre en place un tableau de suivi stagiaire	Insertion professionnelle

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				assuré afin d'analyser l'expérience, d'identifier les axes de progression et de renforcer l'employabilité des bénéficiaires. L'absence de traçabilité, d'évaluation ou de suivi constitue une non-conformité majeure.	d'apprenants interrogés.		
L'organisme organise au moins 1 événement par an avec participation d'entreprises ou partenaires, avec preuves tangibles	0.5		Recommandé	Les événements doivent être formellement organisés, tracés et aisément vérifiables. L'organisme est tenu de produire des preuves tangibles telles que : invitations officielles, programmes détaillés, listes de présence signées, supports de communication, photographies, comptes rendus ou attestations de participation des entreprises et partenaires. Ces actions doivent également démontrer un objectif clair de rapprochement avec le tissu professionnel (ex. : forum métiers, conférences sectorielles, job dating, ateliers de co-construction pédagogique) et contribuer concrètement à l'employabilité des	Programme daté, liste d'émargement entreprise, supports de présentation, invitation officielle, compte rendu. Les supports visuels seuls ne constituent pas une preuve suffisante sans éléments attestant de la participation effective d'entreprises.	Multiplier les événements et inviter de nouvelles entreprises	Relations entreprises

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				apprenants ainsi qu'au développement de partenariats durables.			
L'organisme possède des partenariats avec des institutions officielles (ministères, agences) avec preuves formalisées	0.5		Recommandé	La collaboration formalisée avec des institutions officielles (ministères, agences, organismes publics) renforce la crédibilité et la légitimité de l'organisme de formation. Elle permet également d'assurer un alignement avec les politiques publiques, de faciliter l'accès à des ressources ou programmes officiels, et de soutenir l'insertion professionnelle des apprenants.	Convention active, courrier de collaboration, action conjointe réalisée, participation à un programme officiel L'usage du nom ou du logo d'une institution sans relation formalisée constitue une non-conformité majeure.	Renforcer les partenariats officiels et suivre leur impact	Partenariats institutionnels
L'organisme mesure et documente le taux réel de placement des diplômés dans l'emploi ou la poursuite d'études, suivi à 6 mois post-formation	2		Essentiel [Progressif]	Le suivi post-formation des apprenants, à 6 mois après la fin du programme, est indispensable pour mesurer l'impact réel de la formation sur l'employabilité ou la poursuite d'études. Cette démarche permet d'identifier les réussites, les difficultés rencontrées et d'ajuster les contenus ou méthodes pédagogiques.	Base de données diplômés, méthode de calcul écrite, enquête traçable, échantillon vérifiable, distinction (emploi, poursuite d'étude, auto-emploi). Tout taux d'insertion doit pouvoir être	Mettre en place une base de données diplômés et automatiser les suivis	Insertion professionnelle

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				En cas de non-conformité , il est recommandé de mettre en place ce suivi systématique dans un délai de 12 mois , avec des procédures documentées et des rapports périodiques d'insertion professionnelle.	justifié par une méthode documentée et des données vérifiables.		
Les entreprises partenaires évaluent les compétences réelles des diplômés, et ces évaluations sont conservées et analysées	1.5		Essentiel [Progressif]	Ce critère permet de s'assurer que les compétences acquises par les diplômés correspondent réellement aux besoins du marché du travail. Les évaluations fournies par les entreprises partenaires doivent être collectées de manière systématique, archivées et analysées régulièrement pour identifier les écarts éventuels entre formation et exigences professionnelles. Cette démarche favorise l'amélioration continue des programmes et renforce l'employabilité des diplômés. En cas de non-conformité , Les premières évaluations et analyses doivent être disponibles dans un délai de 6 à 12 mois après	Grilles d'évaluation complétées, feedback employeurs, synthèse annuelle, actions correctives pédagogiques. Les évaluations doivent démontrer une exploitation effective dans l'amélioration des formations.	Organiser des réunions de feedback avec entreprises et ajuster les modules	Compétences professionnelles

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				la sortie des diplômés , pour garantir une rétroaction rapide et efficace sur l'adéquation formation / marché.			
L'organisme implique activement des entreprises dans la conception ou mise à jour des modules, avec preuves de participation	1		Recommandé	L'implication active des entreprises dans la conception ou la mise à jour des modules garantit que les contenus proposés correspondent aux besoins réels du marché et aux compétences recherchées par les employeurs. Cette collaboration renforce la pertinence pédagogique et l'adaptabilité des formations, tout en facilitant l'insertion professionnelle des apprenants.	Comptes rendus signés, version de programme annotée, atelier de co-construction, présence d'un professionnel en jury. La simple consultation informelle d'entreprises ne constitue pas une implication structurée.	Créer un comité de suivi entreprise / formation	Partenariats & contenu pédagogique
L'organisme met en œuvre des dispositifs d'accompagnement post-formation (mentorat, suivi emploi), avec preuves de participation et de suivi	1		Recommandé	L'accompagnement post-formation, via le mentorat ou le suivi emploi, favorise une meilleure insertion professionnelle des bénéficiaires et contribue à renforcer leur engagement et leur fidélisation envers l'organisme. La mise en place de preuves concrètes de participation et de suivi démontre	Registre de suivi, historique d'échanges, ateliers emploi, sessions coaching, taux de participation. Les dispositifs doivent démontrer une	Développer un programme structuré de suivi post-formation	Insertion professionnelle

Critère	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				l'efficacité et le sérieux du dispositif.	participation effective des diplômés.		
L'organisme communique régulièrement sur partenariats, réussites d'insertion et résultats mesurables auprès des parties prenantes	Critère de distinction — non comptabilisé dans le score minimal. 0.5 pt		Facteur de Distinction	La communication de l'organisme met en avant de manière régulière et structurée ses partenariats, ses réussites en matière d'insertion professionnelle et les résultats concrets obtenus. Cette démarche contribue non seulement à valoriser l'image de l'organisme, mais également à renforcer la confiance des entreprises, partenaires et bénéficiaires dans la qualité et l'efficacité de ses actions.	Rapport annuel, bilan d'insertion, publication structurée. Les communications doivent reposer sur des données objectivées et non promotionnelles.	Mettre en place un calendrier de communication et un plan marketing	Communication & partenariats

Digitalisation et outils numériques — 3 points (3 % du score total).

- Tout équipement déclaré doit pouvoir être présenté en état de fonctionnement lors de l'audit. À défaut, il ne peut être pris en compte dans l'évaluation.
- Les équipements et outils doivent démontrer un usage réel au service de la pédagogie, et non une simple capacité déclarative.
- L'évaluateur peut demander toute démonstration permettant de constater le caractère opérationnel des équipements et systèmes présentés.
- La cohérence entre les effectifs, les capacités matérielles et les usages observés constitue un élément déterminant de l'évaluation.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme met à disposition des apprenants et des formateurs des équipements informatiques fonctionnels, en nombre cohérent avec les effectifs et réellement mobilisés dans les situations d'apprentissage.	1		Essentiel [Socle]	Les équipements informatiques mis à disposition (ordinateurs, tablettes, logiciels, accès internet, périphériques) sont opérationnels, régulièrement entretenus et disponibles en quantité adaptée aux effectifs. Ils permettent la réalisation effective des activités pédagogiques prévues (recherches, travaux pratiques,	Inventaire daté avec taux d'équipement par salle, observation physique des équipements en situation réelle, correspondance effectifs / nombre de postes, matériel allumé et utilisable lors de la visite,	Planifier un renouvellement progressif des équipements et prioriser ceux directement utiles aux apprentissages pratiques.	Capacité opérationnelle

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				simulations, évaluations, collaboration en ligne) dans des conditions proches des usages professionnels. Ce niveau d'équipement favorise l'acquisition de compétences numériques concrètes, limite les interruptions de formation et contribue à un environnement d'apprentissage moderne, crédible et professionnalisant.	planning d'occupation des salles informatiques.		
L'organisme assure un suivi structuré des parcours apprenants (inscription, présence, évaluations, résultats) au moyen d'outils fiables, numériques ou organisés de manière formalisée.	1		Essentiel [Socle]	La mise en place d'un suivi structuré et documenté des parcours apprenants permet de garantir la traçabilité de toutes les étapes – de l'inscription à l'évaluation finale. Cela assure non seulement la fiabilité du pilotage pédagogique et le suivi des progrès de chaque apprenant, mais renforce également la crédibilité et la valeur des certifications délivrées, en offrant une preuve	Accès démonstratif à l'outil de suivi (logiciel, ERP, LMS ou tableau sécurisé), feuilles de présence complétées, historiques d'évaluations, relevés de résultats, dossiers apprenants consultables.	Migrer progressivement vers un système numérique centralisé afin de sécuriser les données et faciliter l'analyse.	Pilotage pédagogique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				claire de l'acquisition des compétences.			
L'organisme dispose d'une connexion internet fonctionnelle permettant les usages pédagogiques, administratifs et documentaires dans des conditions compatibles avec l'activité de formation.	0.75		Essentiel [Progressif]	La disponibilité d'une connexion internet fiable permet à l'organisme de formation de garantir l'accès aux contenus pédagogiques à jour, aux ressources documentaires en ligne et aux outils collaboratifs numériques. Elle favorise également l'ouverture professionnelle des apprenants en leur offrant la possibilité de se familiariser avec les pratiques digitales du marché. En cas de non-conformité, Ce critère doit être pleinement opérationnel dans un délai de 6 mois suivant l'audit ou la mise en place de l'organisme, afin de garantir la continuité et la qualité de la formation.	Test de connexion réalisé pendant l'audit, réseau accessible depuis les salles, mesure simple du débit, observation d'un usage pédagogique réel, facture récente du fournisseur.	Sécuriser une solution de secours (routeur 4G/5G) afin de limiter les interruptions pédagogiques.	Environnement d'apprentissage
L'organisme met en œuvre des mesures proportionnées de	0.25		Recommandé	La mise en place de mesures adaptées de protection, de sauvegarde et de confidentialité	Démonstration d'une sauvegarde récente, présence d'un	Formaliser une procédure simple : sauvegarde	Gouvernance & maîtrise des risques

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
protection, de sauvegarde et de confidentialité des données pédagogiques et administratives.				des données pédagogiques et administratives est essentielle pour assurer la continuité des activités, prévenir les risques de perte ou de fuite d'informations, et renforcer la confiance des apprenants, des formateurs et des partenaires. Une bonne sécurisation des données reflète également la rigueur organisationnelle et la responsabilité de l'organisme dans la gestion de l'information sensible.	support sécurisé (cloud / serveur / disque protégé), gestion des accès (mots de passe, profils), poste administratif verrouillé, preuve de restauration possible.	hebdomadaire + accès restreints.	
Lorsqu'une plateforme ou des outils d'apprentissage numériques sont déployés, ceux-ci sont actifs, alimentés en contenus et effectivement utilisés par les formateurs et les apprenants.	Critère de distinction — non comptabilisé dans le score minimal. 1.5 pts		Facteur de Distinction	La mise en œuvre effective d'outils et de plateformes numériques, avec une utilisation régulière par les formateurs et les apprenants, démontre non seulement la capacité de l'établissement à intégrer le digital dans ses pratiques pédagogiques, mais traduit également un niveau élevé de maturité et d'innovation	Connexion en direct à la plateforme, contenus visibles, cours ouverts, comptes apprenants actifs, traces de connexion, devoirs / ressources déposés, statistiques d'usage récentes.	Former les formateurs aux usages pédagogiques du numérique avant tout déploiement massif.	Innovation pédagogique

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				pédagogique, favorisant l'engagement des apprenants et l'efficacité des apprentissages.	Une plateforme vide = non conforme. Même si elle existe.		

Gouvernance, Management & Organisation — 12 points (12 % du score total)

- **Seuil minimum requis pour l'obtention du label : 70 % des points (8.4/12 points).**
- Un score global élevé ne peut compenser une défaillance majeure sur ce volet stratégique.
- **Seuils par niveau d'exigence :** Performance ≥ 70 % / Excellence ≥ 80 % / Platinum ≥ 90 %.
- Les éléments de gouvernance sont évalués prioritairement au regard de leur mise en œuvre effective et de leur traçabilité, et non de leur seule formalisation documentaire.
- Tout dispositif déclaré doit pouvoir être relié à une décision, une action ou un résultat observable.
- La maturité organisationnelle est appréciée à travers la cohérence entre les documents présentés, les pratiques constatées et les acteurs interrogés.
- L'évaluateur peut procéder à des vérifications croisées afin d'apprécier la réalité opérationnelle du système de management.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'organisme dispose d'un règlement intérieur formellement validé, accessible aux parties prenantes et appliqué.	1.5		Essentiel [Socle]	Garantit un cadre de fonctionnement clair, connu de tous et opposable, favorisant la transparence, l'équité de traitement et la cohérence des pratiques internes. Le règlement intérieur formalise les droits et obligations de chaque partie prenante, prévient les situations conflictuelles et contribue à un environnement professionnel structuré, conforme aux exigences de qualité et de gouvernance.	Règlement daté et signé + preuve de diffusion aux apprenants et formateurs + cas observables d'application (ex : sanctions appliquées, consignes suivies)	Mettre à jour annuellement et communiquer les modifications.	Gouvernance & Organisation
L'organisme formalise sa politique de formation et ses objectifs, et démontre leur utilisation effective dans le pilotage.	1.5		Essentiel [Socle]	La formalisation d'une politique de formation assortie d'objectifs clairs permet de vérifier que l'organisme dispose d'une orientation stratégique structurée et non d'une offre construite de manière opportuniste. L'analyse de son utilisation effective dans le pilotage (revues périodiques, indicateurs de performance, plans d'actions, ajustements de l'offre) démontre la capacité de	Document politique formation + plan annuel + indicateurs suivis et décisions prises à partir de ces indicateurs (ex : ajustement des programmes)	Réviser les objectifs chaque année selon le marché et les retours.	Gouvernance & Pilotage

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				l'établissement à aligner ses formations sur les besoins du marché, des apprenants et des entreprises, tout en assurant un suivi mesurable des résultats et une amélioration continue. Ce critère atteste ainsi du niveau de maturité managériale et de la cohérence globale du dispositif de formation.			
Les fonctions clés sont identifiées, attribuées et comprises au sein de l'organisation.	1.25		Essentiel [Socle]	Assure une répartition explicite des responsabilités, évite les zones de flou décisionnel et favorise la coordination interne. La formalisation et la compréhension des fonctions clés renforcent la stabilité organisationnelle, facilitent la prise de décision et contribuent à une gestion plus efficace des activités pédagogiques, administratives et stratégiques.	Organigramme à jour, fiches de poste signées, délégations de responsabilité effectives, entretiens rapides pour vérification de compréhension	Mettre à jour les postes clés et délégations selon évolution structure.	Management & Organisation
Dispositif qualité / réunions de gestion périodiques produisant	1		Essentiel [Progressif]	Garantit l'existence d'un pilotage structuré de la qualité à travers des réunions de gestion planifiées	Procès-verbaux datés, comptes rendus de comité qualité ou réunions de	Planifier les réunions trimestrielles et	Management & Qualité

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
des décisions formalisées et suivies.				(direction, coordination pédagogique, qualité, etc.) donnant lieu à des comptes rendus formalisés, des décisions explicites et un suivi mesurable des actions engagées. Ce dispositif permet d'identifier rapidement les dysfonctionnements, d'arbitrer les priorités, d'améliorer les pratiques organisationnelles et pédagogiques, et d'inscrire l'établissement dans une logique d'amélioration continue démontrable. En cas de non-conformité, délai de conformité : Mise en place exigée dans un délai maximal de 6 à 9 mois après l'entrée dans la démarche de labellisation, avec présentation des premières preuves observables (planning des réunions, procès-verbaux, tableau de suivi des décisions). Une	gestion + actions suivies et preuves d'application	suivre la mise en œuvre des décisions.	

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				stabilisation du dispositif est attendue au plus tard lors du premier cycle de suivi.			
Plan stratégique ou opérationnel en cours d'exécution, avec suivi des actions.	1		Essentiel [Progressif]	La présence d'un plan stratégique ou opérationnel en cours d'exécution, accompagné d'un suivi régulier des actions, permet à l'établissement de piloter efficacement ses activités, d'anticiper les besoins en ressources, et d'ajuster ses priorités en fonction des évolutions internes et externes. Cela favorise une vision claire et partagée entre les équipes et contribue à la pérennité et à la performance de la structure. En cas de non-conformité, délai de conformité : la mise en place complète du plan et du dispositif de suivi doit être effective dans un délai de 6 à 12 mois après le début de l'évaluation, avec des preuves	Plan stratégique ou plan opérationnel daté + tableau de suivi de mise en œuvre + preuves d'arbitrages ou d'ajustements	Mettre à jour le plan chaque année et ajuster les actions selon résultats.	Gouvernance & Pilotage

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				tangibles de suivi et d'ajustement des actions.			
Pratiques de management basées sur règles explicites pour prévenir traitements arbitraires.	0.5		Recommandé	Garantit que les décisions managériales reposent sur des règles formalisées, connues des équipes et appliquées de manière constante, limitant ainsi les risques de subjectivité ou de favoritisme. Favorise un climat organisationnel stable, renforce la confiance des collaborateurs et permet d'assurer une traçabilité des décisions, utile en cas de contrôle, de médiation interne ou d'amélioration continue des pratiques de gouvernance.	Procédures internes, codes de conduite + exemples concrets de décisions documentées et appliquées selon ces règles	Former les managers et vérifier l'application des règles.	Management & Organisation
Mécanismes formalisés pour assurer continuité en cas d'absence d'un responsable clé.	0.5		Recommandé	Garantit la stabilité de l'organisation en prévoyant des solutions opérationnelles (intérim, délégation de pouvoirs, procédures documentées) permettant d'assurer la poursuite des activités pédagogiques, administratives et stratégiques sans désorganisation ni perte de	Plan de succession formalisé + délégations écrites effectives + exemples d'application récente (remplacement ou décision par suppléance)	Identifier les postes clés et tester régulièrement la continuité.	Management & Organisation

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				qualité de service en cas d'absence imprévue ou prolongée d'un responsable clé. Contribue également à la maîtrise des risques et à la résilience institutionnelle.			
Production et utilisation d'indicateurs clés pour améliorer les pratiques.	1		Essentiel [Progressif]	La structure produit et suit régulièrement des indicateurs clés de performance afin de mesurer l'efficacité de ses pratiques pédagogiques et organisationnelles. Ces données servent à identifier les axes d'amélioration, ajuster les méthodes et garantir une progression continue vers l'excellence. En cas de non-conformité, la mise en place effective de ce suivi doit être réalisée de manière progressive, avec une conformité attendue dans un délai de 6 à 12 mois, permettant à l'établissement de structurer ses outils de pilotage	Tableaux de bord à jour + preuves d'analyse des indicateurs + actions décidées ou ajustements réalisés à partir de ces données	Définir des indicateurs pertinents, former le personnel à leur usage.	Pilotage & Qualité

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				et d'ancrer une culture de décision basée sur les données.			
Rapport qualité périodique intégrant analyse et actions d'amélioration.	0.75		Essentiel [Progressif]	Ce rapport qualité périodique permet de documenter de manière structurée les actions correctives mises en œuvre suite aux écarts identifiés et de capitaliser sur les réussites constatées. Il facilite l'analyse des tendances, l'identification des axes d'amélioration et la planification des actions futures. En cas de non-conformité , la mise en place effective de ce processus doit être progressive, avec une conformité attendue sous 6 à 12 mois , afin de garantir une amélioration continue réaliste et durable.	Rapport qualité daté + plan d'action correctives suivi + exemples concrets d'actions mises en œuvre et documentées	Mettre en place un cycle annuel d'audit interne et suivi des actions.	Qualité & Pilotage
Évaluation des formateurs et exploitation des résultats pour ajuster les pratiques pédagogiques.	1.25		Essentiel [Socle]	Permet de mesurer objectivement la qualité des interventions pédagogiques, d'identifier les axes d'amélioration individuels et collectifs, et d'engager des actions correctives concrètes	Fiches d'évaluation complètes + synthèse des résultats + preuves d'ajustements pédagogiques réalisés +	Former les formateurs, analyser les feedbacks, ajuster méthodologie.	Ressources Humaines & Pédagogie

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				(formation des formateurs, accompagnement, révision des méthodes ou des supports). Cette démarche structurée favorise l'adaptation continue des pratiques aux profils des apprenants, renforce l'efficacité des parcours de formation et contribue directement à l'atteinte des compétences visées.	enquêtes apprenants exploitées		
Cartographie des risques validée par la direction.	0.5		Recommandé	La cartographie des risques, formellement validée par la direction, permet d'identifier, d'analyser et de hiérarchiser les menaces susceptibles d'affecter la qualité des formations, la stabilité financière de l'établissement et la continuité des activités. Elle favorise une démarche de management préventif en structurant les actions de maîtrise (plans de mitigation, procédures de contrôle, dispositifs d'alerte) et en renforçant la capacité de l'organisme à réagir rapidement	Cartographie des risques datée et signée + registre de suivi + preuves de décisions prises pour réduire risques identifiés	Mettre à jour annuellement et prévoir mesures correctives.	Gouvernance & Risques

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				face aux imprévus. Ce dispositif contribue ainsi à sécuriser les parcours des apprenants, à protéger l'organisation et à soutenir une gouvernance responsable et durable.			
Charte d'éthique commerciale et pédagogique : engagement contre promesses trompeuses et pratiques abusives.	1.25		Essentiel [Socle]	Garantit une communication transparente et responsable envers les apprenants et les entreprises partenaires, en interdisant toute promesse de résultats irréalistes, toute information trompeuse ou toute pratique commerciale abusive. Cette charte renforce la confiance dans l'organisme, sécurise le parcours des bénéficiaires et contribue à préserver l'intégrité pédagogique ainsi que la réputation institutionnelle de la formation.	Charte signée + affichage public + communications internes + preuve de cohérence avec pratiques commerciales réelles (contrats, brochures, offres)	Former le personnel aux bonnes pratiques, audits internes réguliers.	Gouvernance & Éthique

Développement durable — 5 points (5 % du score total)

- Seules les actions réellement mises en œuvre et vérifiables par des preuves documentées ou observables sont prises en compte pour l'évaluation.
- Les registres, documents et observations terrain doivent permettre de démontrer que les critères de développement durable sont effectifs et appliqués.
- La non-présentation d'une preuve tangible entraîne la non-conformité du critère, même si une intention formelle existe.
- La cohérence entre la politique affichée, les actions menées et les preuves produites constitue un élément déterminant de l'évaluation.
- Tout document non daté, non appliqué ou non corroboré par une observation peut être écarté de l'évaluation.

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
Inclusion et accessibilité des personnes en situation de handicap : L'organisme démontre la mise en œuvre d'actions de sensibilisation et de dispositifs d'accueil adaptés.	1		Essentiel [Socle]	Ce critère reflète l'engagement sociétal et la responsabilité inclusive de l'organisme de formation. Il atteste de sa capacité à garantir un accès équitable aux dispositifs de formation, en prenant en compte la diversité des besoins liés aux situations de handicap	Attestation de formation ou sensibilisation avec liste d'émargement, supports utilisés lors des sessions, nomination formelle du référent + fiche de mission, registre des	Nommer un référent, former le personnel, adapter progressivement les locaux et modalités pédagogiques.	Inclusion & responsabilité sociale

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				(aménagement pédagogiques, accessibilité des locaux, outils adaptés, accompagnement individualisé). Il démontre également la volonté de l'établissement de prévenir toute forme de discrimination, de favoriser l'égalité des chances et de créer un environnement d'apprentissage respectueux, sécurisé et réellement ouvert à tous.	situations traitées (même anonymisé), observation d'au moins un aménagement réel ou solution d'adaptation, guide d'accueil mentionnant les modalités d'accompagnement.		
Politique de développement durable formalisée et communiquée : L'organisme définit ses engagements environnementaux et sociétaux et les rend visibles aux parties prenantes.	0.75		Essentiel [Progressif]	Atteste de l'existence d'une démarche structurée et intentionnelle en matière de responsabilité environnementale et sociétale. L'organisme formalise ses orientations (réduction des impacts, gestion responsable des ressources, pratiques éthiques, contribution au développement local) et les communique de manière transparente aux parties prenantes internes et externes.	Document daté et validé par la direction, affichage visible dans les locaux, intégration dans le livret d'accueil, communication interne démontrable, plan d'actions associé. Refuser les chartes non datées.	Commencer par une charte simple puis définir des objectifs mesurables chaque année.	Gouvernance responsable

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				Cette politique traduit une capacité de pilotage à moyen et long terme, intégrant les enjeux de durabilité dans la stratégie globale de l'établissement et dans ses pratiques opérationnelles. En cas de non-conformité, délai de conformité : L'organisme dispose d'un délai maximal de 18 mois après l'obtention initiale du label pour formaliser, valider et diffuser sa politique de développement durable. Durant cette période, des éléments préparatoires (note d'intention, plan d'actions, désignation d'un référent, premières mesures engagées) doivent pouvoir être présentés lors de l'audit de suivi. À l'issue du délai, la politique doit être pleinement opérationnelle, communiquée et			

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				assortie d'indicateurs de mise en œuvre.			
Sensibilisation régulière du personnel et des apprenants aux pratiques responsables	0.5		Essentiel [Progressif]	Contribue à l'intégration progressive des principes du développement durable dans le fonctionnement quotidien de l'organisme. La sensibilisation régulière du personnel et des apprenants aux pratiques responsables (réduction des déchets, usage rationnel des ressources, comportements éthiques, respect de l'environnement) permet de structurer une culture organisationnelle durable, d'encourager les comportements exemplaires et de renforcer la cohérence entre les valeurs affichées et les pratiques opérationnelles. Elle participe également à la responsabilisation des parties prenantes et à l'amélioration continue des impacts sociaux et	Calendrier annuel ou semestriel des actions, feuilles de présence, supports diffusés, photos datées d'ateliers, quiz ou évaluations rapides, trace d'au moins une action récente.	Intégrer une capsule DD dans les parcours de formation.	Culture organisationnelle

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				environnementaux de l'établissement. En cas de non-conformité, délai de conformité : Mise en conformité attendue dans un délai maximal de 12 à 18 mois après l'obtention du label, avec présentation d'actions formalisées (plan de sensibilisation, supports, sessions organisées, traçabilité). Une dynamique engagée dès la première année est attendue lors des audits de suivi.			
Gestion responsable des ressources énergétiques : actions mesurables de réduction ou de maîtrise de la consommation.	0.5		Recommandé	Témoigne d'une gestion efficiente et anticipative des ressources énergétiques, reposant sur la mise en œuvre d'actions concrètes et mesurables (suivi des consommations, équipements à faible consommation, pratiques d'optimisation). Cette démarche traduit la capacité de l'organisme à maîtriser	Factures sur au moins deux périodes, relevés de consommation, observation d'équipements basse consommation, réglage visible des climatiseurs, contrat d'entretien.	Fixer un objectif annuel de réduction (ex : - 5%).	Performance environnementale

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				durablement ses coûts de fonctionnement, à limiter son impact environnemental et à inscrire son pilotage dans une logique de performance responsable.			
Dispositif opérationnel de tri et de gestion des déchets	0.25		Recommandé	Atteste de la mise en œuvre effective d'un dispositif structuré de tri, de collecte et d'élimination des déchets, conforme aux bonnes pratiques environnementales. Ce critère démontre que l'organisme ne se limite pas à des engagements déclaratifs, mais adopte des actions concrètes visant à réduire son impact écologique, à sensibiliser les apprenants et le personnel aux comportements écoresponsables, et à favoriser une gestion durable de ses activités.	Bacs identifiés observés sur site, consignes affichées, contrat de collecte ou prestataire, preuve d'enlèvement périodique, cohérence entre volume d'activité et dispositif.	Commencer par papier/plastique avant d'élargir.	Gestion environnementale
Maintenance et allongement de la durée	0.5		Essentiel [Progressif]	La maintenance préventive et corrective des équipements numériques (ordinateurs,	Registre de maintenance daté, factures de réparation,	Mettre en place un inventaire et	Gestion des actifs pédagogiques

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
de vie des équipements numériques				serveurs, vidéoprojecteurs, tablettes, réseaux, etc.) ainsi que la mise en place de pratiques visant à prolonger leur durée d'utilisation (réparations, mises à jour logicielles, remplacement ciblé de composants, réemploi interne) contribuent à réduire significativement le gaspillage de ressources et la production de déchets électroniques. Ce critère participe également à la sécurisation de la continuité pédagogique en limitant les interruptions liées aux pannes et en garantissant aux apprenants et aux formateurs un environnement technologique fiable, durable et conforme aux exigences actuelles de la formation professionnelle. En cas de non-conformité, délai de conformité : L'organisme dispose d'un délai maximal de 18 à 24 mois à	contrat de support, historique des interventions, démonstration d'un matériel ancien mais fonctionnel.	un calendrier de maintenance.	

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				compter de l'entrée dans la démarche de labellisation pour formaliser un dispositif structuré de maintenance des équipements numériques (procédures, planning d'entretien, traçabilité des interventions ou contrat avec un prestataire). Une mise en œuvre initiale démontrable est attendue dès la première évaluation, accompagnée d'un plan d'amélioration documenté.			
Politique d'achats responsables privilégiant les fournisseurs locaux ou durables	0.25		Recommandé	Favorise le développement du tissu économique local en soutenant les entreprises de proximité et en encourageant des pratiques commerciales éthiques et durables. Cette orientation permet également de limiter les impacts environnementaux liés au transport et à la chaîne d'approvisionnement, tout en renforçant la cohérence de	Factures récentes identifiables, proportion de fournisseurs locaux, contrats actifs, bons de commande, fiches fournisseurs. Vérifier que le fournisseur existe réellement.	Identifier au moins 2 fournisseurs locaux par catégorie.	Impact territorial

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				l'organisme avec les principes de responsabilité sociétale et de gestion durable.			
Actions documentées favorisant la qualité de vie au travail et le bien-être	0.5		Essentiel [Progressif]	La mise en place d'actions documentées et formalisées visant à améliorer la qualité de vie au travail et le bien-être des collaborateurs renforce leur engagement, leur motivation et leur implication dans les formations. Ces actions contribuent également à réduire l'absentéisme et à améliorer la qualité pédagogique globale. Elles peuvent inclure, par exemple, des aménagements ergonomiques, des programmes de santé et bien-être, ou des dispositifs d'écoute et de soutien aux formateurs et aux apprenants. En cas de non-conformité, l'organisme doit démontrer la mise en œuvre progressive de ces actions, avec documentation	Résultats d'enquêtes internes, plan d'amélioration, compte rendu signé, dispositif d'écoute identifié, actions mises en œuvre, trace d'un traitement de situation.	Mesurer la satisfaction annuelle du personnel.	Capital humain

Critères	Pondération (pts)	Scores	Classement	Commentaires types	Exemple de preuve/document	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
				et suivi, sur une période recommandée de 12 à 18 mois , afin d'atteindre une conformité complète et mesurable.			
Suivi formalisé des actions environnementales et sociétales (tableau de suivi, bilan interne ou plan d'actions).	0.75		Essentiel [Progressif]	La mise en place d'un suivi formalisé (tableau de suivi, bilan interne ou plan d'actions) permet à l'organisme de suivre et d'évaluer régulièrement ses initiatives environnementales et sociétales. Cela favorise une amélioration continue tout en évitant un formalisme trop contraignant. En cas de non-conformité , l'organisme dispose d'un délai raisonnable pour se conformer pleinement : il est recommandé de mettre en place ce suivi dans les 6 à 12 mois suivant l'audit ou la labellisation initiale afin de démontrer un engagement concret et progressif dans le développement durable.	Tableau d'indicateurs daté, responsable identifié, plan d'actions signé, état d'avancement, bilan annuel, décisions prises.	Mettre à jour le suivi au moins une fois par an.	Pilotage & amélioration continue

Dispositifs de reconnaissance complémentaires - hors score principal

★ Mention : Gouvernance d'Excellence — Pilotage stratégique, performance et gestion des risques

[Mention accessible uniquement au renouvellement]

Finalité de la mention

La "Mention Gouvernance d'Excellence " distingue les établissements démontrant un niveau avancé de gouvernance, de pilotage par la performance et d'anticipation des risques, garantissant la pérennité de leurs activités et leur contribution effective au développement des compétences et de l'économie.

Elle valorise les organisations capables de dépasser les exigences fondamentales du référentiel PRO QUALIFIÉ – Formation Professionnelle Continue et Qualifiante pour inscrire leur action dans une logique stratégique durable.

Les exigences de la Mention Gouvernance d'Excellence ne se substituent pas au volet Gouvernance du référentiel ; elles en constituent un approfondissement stratégique et une démonstration de maturité avancée.

Critère n°1 — Pilotage par objectifs, indicateurs de performance et amélioration continue

L'établissement met en œuvre un dispositif structuré de pilotage reposant sur la définition d'objectifs mesurables, le suivi d'indicateurs de performance et l'exploitation systématique des résultats dans une logique d'amélioration continue.

L'établissement suit notamment des indicateurs relatifs à :

- la réussite aux certifications
- la progression des compétences
- la satisfaction des apprenants et des entreprises
- le taux d'abandon
- l'insertion ou l'évolution professionnelle
- la performance pédagogique

Les résultats donnent lieu à des actions correctives ou d'améliorations formalisées.

Niveau attendu : Avancé.

Critère n°2 — Mesure du taux d'insertion professionnelle à 6 mois

L'établissement mesure de manière structurée l'insertion des apprenants après la formation, en distinguant lorsque cela est pertinent :

- l'accès à l'emploi
- la promotion interne
- la reconversion
- la création d'activité

Les données sont analysées par programme afin d'évaluer l'adéquation des formations aux besoins du marché.

Niveau attendu : Avancé.

Critère n°3 — Plan de continuité pédagogique et opérationnelle

L'établissement dispose d'un dispositif formalisé lui permettant d'assurer la continuité des formations en cas de situation exceptionnelle, notamment :

- indisponibilité de formateurs
- incident technique majeur
- sinistre
- restriction administrative
- crise sanitaire ou sécuritaire

Ce plan identifie les solutions de substitution et les responsabilités associées.

Niveau attendu : Avancé.

Critère n°4 — Évaluation des diplômés par les entreprises partenaires

L'établissement recueille de manière régulière l'appréciation des entreprises ou organisations accueillant ses diplômés afin d'évaluer :

- l'opérationnalité des compétences
- l'adaptation au poste
- les compétences comportementales
- le niveau global de préparation professionnelle

Les résultats contribuent à l'amélioration des programmes.

Niveau attendu : Avancé.

Critère n°5 — Dispositif structuré de veille sur les métiers et compétences émergentes

L'établissement met en œuvre une veille active portant sur :

- les évolutions sectorielles

- les besoins en compétences
- les transformations technologiques
- les dynamiques économiques

Cette veille alimente l'actualisation régulière de l'offre de formation.

Niveau attendu : Avancé.

Critère n°6 — Revue stratégique annuelle

La direction réalise une revue stratégique formalisée au moins une fois par an intégrant :

- l'analyse des performances
- l'identification des risques
- les opportunités de développement
- l'évolution des besoins du marché
- les priorités d'action

Cette revue donne lieu à un plan d'orientation validé par la gouvernance.

Niveau attendu : Avancé.

Modalités d'attribution

Conditions préalables :

- Être titulaire du label PRO QUALIFIÉ en cours de validité.
- Ne présenter aucune non-conformité majeure.
- Présenter un niveau de maîtrise global compatible avec les exigences d'une gouvernance avancée.

Seuil d'obtention :

- La Mention Gouvernance d'Excellence est attribuée exclusivement aux organismes démontrant une maîtrise effective de l'ensemble des critères, sans non-conformité. Aucune compensation entre critères n'est admise.
- Le niveau global doit correspondre à un score minimal de **17/20**.
- L'obtention de ce score ne garantit pas l'attribution de la mention si la maturité managériale observée est jugée insuffisante au regard des exigences attendues.

Grille d'évaluation — Mention Gouvernance d'Excellence

- La Mention Gouvernance d'Excellence est attribuée exclusivement sur la base de pratiques de pilotage effectives, démontrées par des décisions documentées et des résultats observables.
- La production de tableaux de bord ou de rapports non suivis d'effets ne constitue pas une preuve de pilotage stratégique.
- Les preuves doivent établir un lien direct entre l'analyse des données, les décisions prises par la direction et les améliorations effectivement mises en œuvre. La mention ne peut être attribuée sur la base de dispositifs déclaratifs ou récemment formalisés sans historique démontrable.
- La Mention Gouvernance d'Excellence distingue des organisations présentant un niveau de maturité managériale supérieur aux standards habituellement observés dans le secteur de la formation professionnelle.

Critères	Niveau attendu	caractère éliminatoire	Commentaires types	Exemples de preuves/documents	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
L'établissement met en œuvre un dispositif structuré de pilotage par les indicateurs de performance couvrant au minimum : le taux de réussite aux certifications, le taux d'abandon, l'insertion ou l'évolution	Avancé	Éliminatoire	L'établissement démontre une culture de pilotage par la donnée pleinement installée. Les indicateurs clés sont suivis avec régularité, analysés de manière structurée et exploités pour orienter les décisions stratégiques et pédagogiques. La traçabilité des arbitrages, associée au suivi des actions	Tableau de bord DATÉ couvrant au moins une année complète, historique montrant l'évolution des indicateurs, comptes rendus de réunions où les indicateurs sont analysés, décisions formalisées prises à partir des résultats, plan d'actions associé,	Automatiser la collecte lorsque possible; Analyser par programme / filière; Croiser insertion + satisfaction + réussite; Anticiper les dérives plutôt que les constater.	Pilotage de la performance et gouvernance stratégique

Critères	Niveau attendu	caractère éliminatoire	Commentaires types	Exemples de preuves/documents	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
professionnelle, la satisfaction des apprenants et des entreprises, le taux de réalisation des formations, la progression des compétences lorsque mesurable			correctives, atteste d'une gouvernance maîtrisée, orientée vers la performance, la gestion des risques et l'amélioration continue. Le niveau de maturité observé est caractéristique d'une organisation engagée dans une logique de résultats mesurables et de professionnalisation durable.	démonstration qu'un indicateur a conduit à un changement réel.		
Taux d'insertion professionnelle à 6 – 12 mois (par programme) : Le centre mesure l'accès à l'emploi, la promotion interne ou la création d'activité après formation.	Avancé	Éliminatoire	Indicateur démontrant l'ancrage réel des formations dans les besoins du marché du travail. Un taux d'insertion mesuré et analysé traduit la capacité du centre à proposer des parcours professionnalisants, favorisant l'accès rapide à l'emploi, l'évolution professionnelle ou l'auto-emploi. Il constitue également un signal de pertinence des programmes, d'efficacité pédagogique et de crédibilité auprès des apprenants	Base de données des diplômés, méthode de calcul formalisée, taux calculé par programme (pas global), échantillon vérifiable, traces de contact (emails, appels, questionnaires), attestations d'employeurs OU preuves d'activité, cohérence entre effectifs formés et résultats.	Mettre en place un suivi simple via WhatsApp / email → structurer une base de données → produire un rapport annuel.	Impact économique

Critères	Niveau attendu	caractère éliminatoire	Commentaires types	Exemples de preuves/documents	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
			comme des partenaires socio-économiques.			
Plan de continuité pédagogique et opérationnelle : Le centre peut maintenir les formations en cas de crise (absence formateur, panne technique, restriction administrative...).	Avancé		Centre disposant d'une organisation robuste, prévoyante et structurée, capable d'anticiper les situations critiques et d'assurer la continuité des activités pédagogiques et administratives sans dégradation majeure de la qualité des formations. Cette capacité traduit une gestion des risques maîtrisée, une préparation opérationnelle sérieuse et un engagement fort envers la stabilité des parcours des apprenants.	Plan formalisé avec scénarios identifiés, liste réelle de formateurs remplaçants, contrats ou lettres d'engagement, solution technique opérationnelle (classe virtuelle, LMS...), preuve d'activation passée OU simulation démontrable.	Identifier les scénarios critiques → formaliser une procédure simple → tester une fois/an.	Résilience organisationnelle
Évaluation des diplômés par les entreprises partenaires : Les entreprises évaluent l'opérationnalité et l'adéquation des	Avancé		Reconnaissance concrète de la valeur des compétences par les employeurs ; l'évaluation des diplômés par les entreprises partenaires atteste de leur opérationnalité immédiate, de leur capacité d'adaptation aux réalités professionnelles et de	Grilles d'évaluation complétées, taux de retour des entreprises, synthèse annuelle, décisions prises suite aux retours, exemples d'ajustement pédagogique.	Commencer avec 3 entreprises partenaires → formaliser un questionnaire → analyser les écarts.	Relation entreprises

Critères	Niveau attendu	caractère éliminatoire	Commentaires types	Exemples de preuves/documents	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
compétences aux besoins terrain.			l'alignement des formations avec les exigences du marché du travail. Ce retour terrain constitue un indicateur fiable de performance et de pertinence des parcours proposés.			
Dispositif structuré de veille sur les métiers et compétences émergentes : L'établissement adapte régulièrement ses programmes aux mutations du marché.	Avancé		Centre agile et proactif ; capacité démontrée à anticiper les évolutions sectorielles et à intégrer rapidement les compétences émergentes dans son offre de formation. L'établissement inscrit ainsi ses programmes dans une logique d'employabilité durable et de pertinence économique, garantissant une meilleure adéquation entre les formations proposées et les besoins réels du marché du travail.	Sources identifiées (rapports sectoriels, branches, observatoires...), calendrier de veille, responsables désignés, preuves d'intégration dans les programmes, version précédente vs version mise à jour.	Participer à des événements sectoriels → consulter les entreprises → réviser l'offre tous les 12-24 mois.	Stratégie & innovation
Revue stratégique annuelle orientée employabilité : La direction réalise une revue stratégique	Avancée	Éliminatoire	Centre disposant d'un pilotage stratégique mature et d'une gouvernance proactive. La revue annuelle démontre la capacité de la direction à analyser	Rapport signé par la direction, participants identifiés, analyse financière minimale, analyse des risques,	Structurer un comité stratégique; Mettre en place des indicateurs emploi ; Associer des	Gouvernance stratégique

Critères	Niveau attendu	caractère éliminatoire	Commentaires types	Exemples de preuves/documents	Guide d'amélioration continue	Axe évalué
formalisée au minimum une fois par an intégrant : • l'analyse des taux d'insertion professionnelle • l'adéquation des formations aux besoins du tissu économique ivoirien • la performance pédagogique • la soutenabilité financière • les priorités de développement La revue débouche sur un plan stratégique validé et communiqué aux fonctions clés.			objectivement ses performances, à ajuster son offre aux besoins réels du marché de l'emploi ivoirien et à anticiper les évolutions sectorielles. Cette démarche traduit une vision structurée, une maîtrise des risques et une gestion orientée résultats, renforçant la crédibilité de l'établissement et sa probabilité de pérennité. Elle constitue également un indicateur de professionnalisation avancée et d'engagement dans une logique d'amélioration continue.	arbitrages stratégiques, priorités écrites, plan validé, preuve de diffusion interne.	professionnels du secteur lors de la revue ;	