

Critère 3 : Indicateur 10

CRITÈRE 3

L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

10 Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

NIVEAU ATTENDU

La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référé pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation. Pour les PSH, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CFA : le prestataire met en œuvre les dispositions de la loi relative aux obligations des CFA pour l'accompagnement des apprentis (article L. 6231-2).

VAE : le prestataire met en œuvre les phases individuelles et/ou collectives et adapte la durée et les modalités d'accompagnement en fonction du bénéficiaire.

CBC : la convention de prestation précise la durée, le coût, le planning prévisionnel, la description des trois étapes du bilan de compétences, la description des moyens, outils, méthodes, modalités pédagogiques et postures utilisés.

- **Indicateur** : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
- **Niveau attendu** : La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).
- **Traduction opérationnelle : concrètement comment cela impacte votre organisation ?**

Critère 3 : Indicateur 10

Quels sont les éléments de preuves possibles ?

Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (réfèrent pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation. Pour les PSH, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.

Modèles et outils mis à votre disposition dans le Kit

- ✓ Tableau de suivi du stagiaire individuel et collectif
 - ✓ Guide entretien et accompagnement
- ✓ Modèle attestation individuelle de formation
 - ✓ Modèle feuille d'émargement

Critère 3 : Indicateur 10



Que va vérifier l'auditeur ?

Non-conformité : Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.



Quel discours adopter face à l'auditeur ?

Utiliser la fiche « Argument » à personnaliser selon votre situation

Critère 3 : Indicateur 10

⚠ Particularités CBC

- **Élément de preuve spécifique** : a convention de prestation précise la durée, le cout, le planning prévisionnel, la description des trois étapes du bilan de compétences, la description des moyens, outils, méthodes, modalités pédagogiques et postures utilisées.