

Obtenez votre **certification Qualiopi** avec confiance et bénéficiez d'un soutien constant pour votre audit initial, de surveillance et de renouvellement.

En collaboration avec Pascal Dhennain, consultant et auditeur qualité pour les organismes de formation




..... Cirrus Shield vous propose des conseils et des solutions pour chaque indicateur .....



## Critère 1 Qualiopi

Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

**1** Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées. 



### Référentiel

- **Niveau attendu** : Donner une information accessible, exhaustive, datée et actualisée
- **Éléments de preuves** : supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, site internet, publicité, salons, conditions générales de vente), livrets d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès.



### Non-conformité

- Information partiellement accessible
- Absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication




### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Création du catalogue de formation dans le CRM
- Renseignement des programmes de formation avec les rubriques du référentiel : prérequis, objectifs, durée, tarifs...
- Renseignement de la dernière date de mise à jour
- Génération des documents suivants : propositions commerciales, programmes de formation, livrets d'accueil
- Envoi des documents à partir du CRM

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

**2** Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis. 



### Référentiel

- **Niveau attendu** : Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.
- **Éléments de preuves** : supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performances : taux de satisfaction des stagiaires, nombre de stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux de rupture des contrats d'alternance, taux d'insertion dans l'emploi



### Non-conformité

- Information insuffisamment détaillée




### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Questionnaires d'évaluation à chaud et à froid
- Rapports de satisfaction exportables (Participants et Formateurs)
- Indicateurs de pilotage
- Partage des évaluations et questionnaires avec les différentes parties prenantes

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

**3** Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés. 



### Référentiel

- **Niveau attendu** : Donner au public une information accessible, exhaustive et actualisée.
- **Éléments de preuves** : plaquettes, réseaux sociaux, sites internet, supports publicité, salons, supports de contractualisation, taux d'obtention d'une certification pour les formations certifiantes, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobilité.



### Non-conformité

- Information partiellement accessible
- Absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication du prestataire



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Création de formations multi-modules
- Renseignement des certifications
- Ajout de champs pour renseigner les certifications visées, les taux d'obtention des certifications et blocs de compétences dans la description des formations


[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



## Critère 2 Qualiopi

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

**4** Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s). 



### Référentiel

- **Niveau attendu** : Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation
- **Éléments de preuves** : grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation



### Non-conformité

- Le non-respect (même partiel)



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Création d'opportunités
- Bilan d'analyse de besoins
- Création des devis sur mesure
- Questionnaires envoyés pour récolter les attentes des clients et apprenants
- Historique des échanges
- Duplication des modules de formations pour s'adapter aux besoins des clients et des apprenants

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

**5** Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation. 



### Référentiel

- **Niveau attendu** : Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables.
- **Éléments de preuves** : Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation



### Non-conformité

- Le non-respect (même partiel)



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Définition d'objectifs pour chaque formation et évaluation

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

## 6 Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.
- **Éléments de preuves** : Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte, supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.

### Non-conformité

- Le non-respect (même partiel)



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Estion de tout type de modalité pédagogique (présentiel, distanciel, blended, inter et intra)
- Stockage et génération des documents et support de cours
- Partage des documents et supports avec les apprenants et les formateurs
- Mesure de l'adéquation du contenu grâce aux questionnaires de satisfaction

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

## 7 Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification.
- **Éléments de preuves** : Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.

### Non-conformité

- Le non-respect (même partiel)



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Espace de stockage de documents généré par l'outil (Ex : analyses)
- Envoi des questionnaires en ligne pour récolter et analyser les besoins et puis adapter le contenu des formations

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

## 8 Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations.
- **Éléments de preuves** : quiz, QCM, exercices, mise en situation, test, évaluation des acquis à l'entrée, procédures de positionnement (prise en compte des diplômes, certificats ou titres exigés, outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider).

### Non-conformité

- Dispositif existant mais incomplet.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Tests de positionnement spécifiques à chaque formation en ligne
- Recueil des résultats dans l'outil
- Résultats exportables en PDF, Excel ou csv

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



## Critère 3 Qualiopi

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

## 9 Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.

### Référenciel

- **Niveau attendu** : Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.
- **Éléments de preuves** : livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès des personnes en situation de handicap.

### Non-conformité

- information incomplète



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Stockage et génération des documents suivants : CGV, règlement intérieur, livret d'accueil, convention, convocation
- Partage des documents avec les différentes parties prenantes
- Présence de checklist et de tâches à suivre pour garder une trace des actions menées (documents transmis)

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

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

### Référenciel

- **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 preuves** : Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référent pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation.

### Non-conformité

- Le non-respect (même partiel)



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Questionnaire pré-formation
- Personnalisation des devis
- Transformation du devis en session de formation
- Recherche de formateur en fonction de ses disponibilités et compétences
- Historisation des remarques importantes exprimées par vos clients, apprenants et formateurs

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

## 11 Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.

### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.
- **Éléments de preuves** : Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification.

### Non-conformité

- Le non-respect (même partiel)



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Quizz d'autopositionnement (sur une échelle de 1 à 10)
- Questionnaires d'évaluations à chaud et à froid
- Mesure de l'atteinte des objectifs de la formation
- Stockage des bilans et comptes-rendu pour les formateur + Extranet
- Suivi des taux de réussite aux certifications professionnelles
- Génération + Envoi de document à partir de Cirrus Shield

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

## 12 Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.



### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.
- **Éléments de preuves** : Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques. Pour les prestataires délivrant des formations en alternance : contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/maîtres d'apprentissage, le cas échéant les familles, modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives : accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les Chambres.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Extranet Apprenants avec un espace dédié à la communication et au partage des informations
- Création de modèles d'emails
- Interfaçage avec Dokeos (e-learning)
- Suivi des interactions avec les stagiaires

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



### Non-conformité

- Mise en œuvre partielle des mesures définies.

## 13 Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.



### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer qu'un processus formalisé d'articulation des apprentissages en centre et en entreprise est mis en œuvre.
- **Éléments de preuves** : Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation, plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord dématérialisé.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Extranet Apprenants : partage de l'information, plannings et tableaux de bord
- Modèles de documents générés pour l'avancement
- Questionnaires de satisfaction en ligne

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



### Non-conformité

- Mise en œuvre partielle des mesures définies.

## 14 Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Pour cet indicateur, notre logiciel Cirrus Shield n'a pas de recette toute faite, c'est à vous de mixer vos propres ingrédients !

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

## 15 Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.



### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer que les apprentis sont informés des droits et devoirs des salariés /apprentis et sur les règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.
- **Éléments de preuves** : Règlement intérieur, supports d'informations, supports de contractualisations, compte-rendu de réunions d'informations collectives, livret d'accueil.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Génération des documents personnalisés
- Partage des documents avec les parties prenantes

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



### Non-conformité

- Les apprentis ne sont pas informés ;
- Les apprentis sont partiellement informés ou cette information est incomplète ou erronée ;
- Pas de preuves sur la communication et l'information des apprentis



## Critère 3 Qualiopi

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

## 16 Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.



### Référenciel

- **Niveau attendu** : Le prestataire respecte les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose.
- **Éléments de preuves** : Procès-verbal des sessions d'examen, livret d'évaluations réalisés en cours de formation, attestations de réussite ou de suivi à des formations réglementaires obligatoires pour obtenir la certification visée.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Checklist des tâches à effectuer pour chacune de vos formations
- Partage des documents avec les différentes parties prenantes

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



### Non-conformité

- Application partielle ou absence totale d'application des exigences ;
- Inadéquation partielle ou totale des conditions de présentation des bénéficiaires à la certification avec les exigences de l'autorité de certification ;



## Critère 4 Qualiopi

L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

## 17 Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).



### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).
- **Éléments de preuves** : Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paper-board, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Enrichissement de votre base de données en termes de formateurs, salles, lieux de formations, matériels, domaines de compétences, et stockez leurs diplômes, CV...
- Recherche d'un formateur disponible aux dates souhaitées, et ayant les compétences recherchées.
- Questionnaires pour évaluer la satisfaction au niveau de vos formateurs, du matériel mis à disposition, de la pédagogie...
- Checklist de tâches à faire pour chacune de vos formations.
- Vue globale des plannings de vos formateurs, salles et matériels.
- Génération des convocations avec le plan d'accès de vos lieux de formation.

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



### Non-conformité

- Défaut ponctuel et non répétitif dans les moyens de la/les prestation(s) échantillonnée(s) ;

## 18 Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).



### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation.
- **Éléments de preuves** : Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap. NB : Un prestataire indépendant peut assurer seul les différentes fonctions.



### Non-conformité

- Défaut ponctuel de coordination
- Absence de mobilisation ou mobilisation partielle des différents intervenants ;
- Défaut répétitif de coordination des intervenants ;



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Gestion des contrats de sous-traitance pour vos formateurs externes.
- Envoi des contrats par email ou à travers le portail Extranet.
- Suivi des frais et des marges de vos formations.
- Extranet pour mettre à disposition de vos intervenants l'ensemble des documents administratifs et pédagogiques.
- Depuis leur espace, les formateurs et apprenants peuvent émarger électroniquement leurs présences.
- Génération de documents personnalisés, et création de modèles d'emails pour communiquer facilement et efficacement avec les différents intervenants.

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

## 19 Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.



### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.
- **Éléments de preuves** : Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles), liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP...), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources (présentiel, à distance, espace partagé), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques. Pour les CBC : espace documentaire ou outils dématérialisés ou plateforme pédagogique numérique, données socio-économiques relatives au projet professionnel, modalités d'appui à l'exploration des hypothèses d'évolution professionnelle (supports, liste de personnes ressources, ateliers).



### Non-conformité

- Défaut ponctuel de coordination
- Absence de mobilisation ou mobilisation partielle des différents intervenants ;
- Défaut répétitif de coordination des intervenants ;



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Génération et stockage de l'ensemble des ressources pédagogiques sur chacune de vos formations,
- Partage des infoset ressources stockée avec les différents bénéficiaires par email ou sur leur espace extranet.
- L'intervenant peut également insérer des ressources pédagogiques sur l'extranet pour mettre à jour les supports de cours.
- Pour le elearning, appuyez vous sur la plateforme pédagogique de notre partenaire Dokeos pour y stocker l'intégralité des ressources nécessaires et les rendre disponibles au fur et à mesure du parcours de l'apprenant.

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

## 20 Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

A vous de jouer !

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



## Critère 5 Qualiopi

La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

## 21 Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.



### Référenciel

- **Niveau attendu** : Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. La maîtrise de ces compétences fait par ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire.
- **Éléments de preuves** : Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, entretiens professionnels, curriculum vitae des formateurs, formations initiales et continues des formateurs, sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap, processus d'accueil des nouveaux professionnels, échanges de pratiques, plan de développement des compétences, pluridisciplinarité des intervenants (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources). NB : Cet indicateur concerne également les sous-traitants du prestataire.



### Non-conformité

- Défaut ponctuel de coordination
- Absence de mobilisation ou mobilisation partielle des différents intervenants ;
- Défaut répétitif de coordination des intervenants ;



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Personnalisation des fiches de vos formateurs
- Création des compétences et disponibilités pour trouver l'intervenant qu'il vous faut pour chacune de vos formations.
- Questionnaires d'évaluations à destination de vos formateurs internes et/ou externes.

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

## 22 Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- A vous de jouer ! Mettez en place des parcours de formations en ligne pour la montée en compétences de vos salariés

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



## Critère 6 Qualiopi

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

## 23 Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.



### Solutions proposées par Cirrus Shield

- A vous de jouer !

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

**24** Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.



#### Solutions proposées par Cirrus Shield

- A vous de jouer !

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

**25** Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.



#### Référentiel

- **Niveau attendu** : Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.
- **Éléments de preuves** : Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.



#### Non-conformité

- Une exploitation partielle de la veille mise en place.



#### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Stockage dans Cirrus Shield dans le module "Document" tout ce qui concerne votre veille (documents, powerpoints, vidéos)
- Partage de ces informations avec les apprenants et formateurs
- Envoi des campagnes emailing qui incluent ces informations

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

**26** Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.



#### Référentiel

- **Niveau attendu** : Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre.
- **Éléments de preuves** : Liste des partenaires du territoire à même d'intervenir sur le Fonds handicap devant être accessible auprès de toute personne à même de réorienter le public en situation de handicap, preuves de cette réorientation. Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres. Compétences et connaissances du référent handicap.



#### Non-conformité

- Le non-respect (même partiel)
- Mobilisation partielle ou absence de mobilisation d'expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner / former ou orienter les publics en situation de handicap ;
- Mise en œuvre partielle ou absence de mise en œuvre des mesures spécifiques dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap



#### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Campagnes emailings ciblées à travers les vues filtrées
- Extranet apprenant et formateur

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

**27** Lorsque le prestataire fait appel à la soustraction ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.



#### Référentiel

- **Niveau attendu** : Démontrer les dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel par le sous-traitant ou le salarié porté.
- **Éléments de preuves** : Contrats de prestations de service, tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants (process de sélection, justificatifs présentés par les sous-traitants et les salariés portés, animation qualité dédiée, charte). NB : Cela ne signifie pas une obligation de certification des sous-traitants : la responsabilité de la qualité appartient au donneur d'ordre, charge à ce dernier de mettre en place les modalités qui assurent la chaîne de la qualité y compris avec les sous-traitants.



#### Non-conformité

- Le non-respect (même partiel)
- Aucune dispositions ou absence partielle de dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel par le sous-traitant ou le salarié porté.
- Absence d'application ou application partielle des dispositions.



#### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Checklists sur les fiches des formateurs pour le suivi
- Génération de documents
- Signature électronique
- Stockage des documents
- Extranets formateurs
- Emargement électronique
- Questionnaires de satisfactions dématérialisés

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)



### Critère 7 Qualiopi

Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

**30** Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.



#### Référentiel

- **Niveau attendu** : Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.
- **Éléments de preuves** : Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes. Pour les CBC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois. NB : Les modalités de recueil selon la partie prenante peuvent être différentes. Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.



#### Non-conformité

Une mise en œuvre partielle des mesures définies.



#### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Questionnaires de satisfaction à chaud et à froid
- Stockage des résultats dans le CRM
- Partage des résultats
- Relances par email
- Reporting pour évaluer les résultats
- Tickets et suivi Qualité
- Export des rapports
- Formulaire de réclamations

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

**31** Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.



#### Référentiel

- **Niveau attendu** : Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.
- **Éléments de preuves** : Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et de traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation.



#### Non-conformité

Le non respect (même partiel)



#### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Tickets de suivi
- Classement des tickets par type et importance

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)

**32** Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.



#### Référentiel

- **Niveau attendu** : Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.
- **Éléments de preuves** : Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques. Pour la VAE : partage des résultats de l'accompagnement (nombre de candidats en début et fin d'accompagnement, taux et causes d'abandon, taux de réussite à la VAE).



#### Non-conformité

Le non respect (même partiel)



#### Solutions proposées par Cirrus Shield

- Tickets de suivi
- Classement des tickets par type et importance

[Demander une démo](#)

[Posez vos questions](#)