



REFERENTIEL : LABEL DU RESEAU UIMM

SOMMAIRE

I. PRÉSENTATION.....	5
II. PROCESSUS DE LABELLISATION.....	6
III. REFERENTIEL DE LABELLISATION.....	11
A. Gouvernance.....	Erreur ! Signet non défini.
B. Positionnement.....	Erreur ! Signet non défini.3
C. Partie qualité.....	188
1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé.....	200
1. Définition du besoin	211
2. Objectifs de formation	211
3. Description de l'offre	211
4. Expertise / Ingenierie	211
5. Positionnement du stagiaire.....	212
6. Adaptation des modalités pédagogiques	222
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	233
7. Accueil initial du stagiaire.....	233
8. Introduction de la formation	233
9. Accompagnement du stagiaire	233
10. Evaluation des acquis.....	233

11. Suivi pédagogique	244
12. Locaux de formation : équipements et infrastructure	244
13. Processus d'évaluation continue	244
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation	266
14. Adéquation des moyens techniques	266
15. Adéquation des moyens d'encadrement.....	266
16. Adéquation des moyens pédagogiques.....	266
4. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	277
17. Compétences des formateurs et intervenants	27
18. Formation continue des formateurs et intervenants.....	288
19. Gestion des compétences	288
20. Références	288
5. Conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus.....	29
21. Description de l'offre de formation	29
22. Convocation du stagiaire	30
23. Contractualisation de la formation	300
24. Bilan.....	300
25. Périmètre de marché	311
6. Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.....	322
26. Evaluation de la satisfaction des stagiaires	322
27. Gestion des insatisfactions	322
28. Gestion des réclamations	323
29. Evaluation de la satisfaction de l'organisation	333
30. Evaluation de la satisfaction des organismes financeurs.....	333

7.	Respect des exigences Réglementaires	344
31.....		344
32.....		344
IV.	MUTUALISATION.....	355
V.	PARTENARIATS PEDAGOGIQUES EXTERNES.....	377
VI.	PROFESSIONNALISATION.....	388
VII.	CONTRIBUTION AU RÉSEAU NATIONAL.....	39

I. PRÉSENTATION

Les objectifs du « label du réseau UIMM » sont les suivants :

- Apporter de l'homogénéité dans les services rendus par le réseau Emploi Formation sur l'ensemble du territoire,
- Donner une gouvernance claire et homogène aux organismes du réseau de l'UIMM,
- Porter vers le haut la qualité des prestations,
- Rendre la démarche compatible avec les exigences du décret relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue du 30 juin 2015, en application de la loi relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale du 5 mars 2014.

Le périmètre des entités pouvant prétendre à la délivrance de ce label a été défini par la Commission formation de l'UIMM : les structures de formation maîtrisées par une ou plusieurs UIMM territoriales. L'approche globale doit favoriser la lisibilité vis-à-vis des entreprises dont celles multi-sites.

Il convient de préciser que les structures partenariales ITII – Instituts des Techniques d'Ingénieurs de l'Industrie – établies entre une (ou des) UIMM territoriale(s) et des acteurs de l'enseignement supérieur (Universités ou Ecoles d'Ingénieurs) sur un territoire ou une région ne font pas l'objet de cette démarche de labellisation en tant qu'entité. Ces partenariats territoriaux, conclus sous une forme associative, visent à développer des parcours de formation d'Ingénieurs, par la voie de l'alternance ou la formation continue, au profit d'entreprises industrielles, notamment PME et PMI.

Cependant, les activités réalisées dans le cadre de ses formations d'Ingénieurs par l'AFPI (Association de Formation Professionnelle de l'Industrie), pour des parcours via la formation continue de salariés, et/ou par le CFAI (Centre de Formation d'Apprentis de l'Industrie), pour des parcours en apprentissage, entrent dans le périmètre d'analyse des auditeurs.

Cette démarche a pour objectif de mettre le client entreprise au centre du dispositif.

II. PROCESSUS DE LABELLISATION

Le coût de la labellisation est à la charge des organismes demandeurs.

Les audits seront conduits par deux auditeurs, l'un issu du réseau UIMM et l'autre issu du panel d'auditeurs qualifiés du cabinet Bureau Veritas Certification (BVC).

Concernant l'auditeur du réseau UIMM, le coût est constitué par la prise en charge, d'une part, des frais réels de mission (transport, hébergement, repas) et, d'autre part, le paiement du nombre de jours d'audit valorisé à hauteur de 400€ par jour. Les jours passés sont facturés par l'organisme de rattachement de l'auditeur. Le périmètre d'analyse de cet auditeur sera dédié à l'ensemble du référentiel.

Concernant l'auditeur qualifié de BVC, le coût d'intervention sera facturé à l'entité à hauteur de 990 € par jour (+ frais de déplacement, d'hébergement et de restauration sur justificatif). Le périmètre d'analyse de cet auditeur sera concentré sur le chapitre C « Partie Qualité » du présent référentiel.

Le processus s'établit en 2 phases :

- **Une phase de préparation pendant laquelle les auditeurs obtiennent les éléments documentaires de la part des organismes**

Cette phase a pour finalité d'obtenir, de la part des organismes à auditer, les éléments de preuve internes.

- **Une phase d'audit réalisé sur site et qui sera clos par la décision de l'instance de labellisation**

Cette seconde phase, sur le terrain, va permettre de valider les éléments reçus dans le cadre de la phase de préparation et obtenir et vérifier des éléments de preuve qui n'ont pas pu l'être lors de la phase documentaire.

Dans le cadre de cet audit, qui est suivi de l'instruction du dossier par l'instance de labellisation, les deux auditeurs peuvent relever des non-conformités par rapport au référentiel décrit ci-après.

Pour cela elles peuvent donner lieu à :

- des **remarques** qui ne sont pas suspensives du label,
- des **non-conformités** qui sont suspensives du label et d'un niveau de gravité plus élevé. Elles demandent une plus grande attention de la part de l'audité.

Dans le cadre de l'audit, les auditeurs pourront relever des écarts qui seront appréciés par l'instance de labellisation soit en simple remarque, soit en non-conformité. Plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

1. Les auditeurs ne font mention d'aucun écart et l'analyse du dossier par l'instance de labellisation est favorable, le réseau territorial est labellisé pour une période de 5 ans.
2. Les auditeurs ont relevé des écarts qui sont retenus par l'instance de labellisation en tant que simple « remarque ». Il est demandé au réseau territorial d'établir un plan d'actions à soumettre à l'instance de labellisation sous 3 mois à réception de la notification émise par cette dernière. A la réception du plan d'actions, le réseau territorial est labellisé pour une durée de 5 ans sur décision de l'instance de labellisation. La levée définitive de ces remarques se fera lors du prochain audit.
3. Les auditeurs ont fait part d'écarts qui sont retenus par l'instance de labellisation en tant que « non-conformité ». Il est demandé au réseau territorial de lever ces remarques dans un délai de 6 mois à réception de la notification de ces non-conformités par l'instance de labellisation. A la réception des réponses levant ces non-conformités et après vérification documentaire par les auditeurs qui ont été en charge de l'audit, le réseau territorial est labellisé pour une période de 5 ans sur décision de l'instance de labellisation. La vérification des auditeurs pourrait, en fonction de la gravité des non-conformités ou de leur nature, demander un complément d'audit sur site.

Pour les non-conformités relevées sur la « Partie Qualité » du présent référentiel, le délai accordé aux organismes pour lever celles-ci est de 90 jours.

Le schéma du processus de labellisation fait apparaître plusieurs « entités » :

<p>1. Instance de labellisation</p>	<p>Cette mission sera confiée à un groupe composé :</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2 personnes de la direction emploi-formation de l’UIMM (dont le référent indiqué ci-dessous) – 5 personnes issues des UIMM territoriales (directeurs emploi-formation) – 5 personnes issues des organismes du réseau UIMM <p>Compatibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Un membre de l’instance de labellisation ne pourra pas siéger lors de l’instruction du dossier du réseau territorial dont il est issu. Il sera alors remplacé par une autre personne pour que le nombre de membres siégeant reste constant. <p>Réunions:</p> <ul style="list-style-type: none"> – L’instance se réunira une fois par mois. <p>En cas de litige sur un dossier, la commission formation de l’UIMM sera saisie afin de délibérer sur la décision finale à adopter.</p>
<p>2. Référent</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Il est issu de la Direction Emploi Formation de l’UIMM – Il a pour rôle de servir de lien entre les organismes du réseau UIMM audités et le processus de labellisation afin d’apporter les précisions nécessaires. – Il pilote le corpus d’auditeurs internes au réseau UIMM. – Il assure la liaison avec le cabinet Bureau Veritas Certification, mandaté par l’UIMM pour réaliser – Il doit avoir une bonne connaissance du référentiel et de l’offre de services des organismes prétendant à l’obtention du label. – Il transmet à l’instance de labellisation les questions posées par le réseau auxquelles il ne peut pas apporter de réponse.
<p>3. Auditeurs</p>	<p>Auditeurs du réseau UIMM :</p> <p>Les auditeurs sont choisis par le référent au sein du réseau en fonction des compétences requises et avec l’accord de la (ou des) UIMM territoriale(s) qui assure(nt) la gouvernance des organismes dont ils sont issus.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compétences requises : <ul style="list-style-type: none"> • Expérience et antériorité au sein du réseau UIMM, • Niveau de fonction suffisamment élevé ayant une vision organisationnelle au sein de l’organisme où il travaille, • Sens relationnel,

- Capacité d'analyse.

Auditeurs Bureau Veritas Certification (BVC):

Les auditeurs de BVC possèdent la qualification de Lead Auditeur sur le référentiel Versiselect Formation Professionnelle et sont formés spécifiquement sur la partie C du présent référentiel.

Pour réaliser les audits, les auditeurs s'appuieront sur un guide méthodologique leur permettant d'analyser les organismes sur la base des critères qui ont été retenus. Ces critères sont détaillés dans les tableaux des pages suivantes.

Les tableaux qui sont présentés dans ce document vont donc permettre de porter un avis sur la situation du/des organismes. Ces tableaux reprennent les rubriques suivantes :

Critères	Nature des éléments sur lesquels va porter l'analyse de labellisation Explication des critères issus des travaux du Groupe de Travail Labellisation
Descriptif	Description de la vérification qui doit être faite par l'auditeur.
Domaines d'application	AP = Apprentissage FC = Formation professionnelle continue (incluant l'alternance via le contrat de professionnalisation) CO = Conseil
Nature du contrôle	A = Analytique : ce sont des éléments d'information générale qui permettent de donner une vision globale de l'organisme qui est audité. Ils ne donnent pas lieu à un avis de l'auditeur mais seule leur existence est nécessaire pour le rapport d'audit. Ils permettront de donner les informations utiles à l'instance de labellisation pour prendre une décision. C = Conformité : dans ce cas la réponse est binaire, le critère est rempli ou ne l'est pas.
Document support	Documents sur lesquels l'auditeur doit s'appuyer pour réaliser son audit, sachant que les documents mentionnés sont cités à titre indicatif et ne sont pas exhaustifs. L'audité peut produire tout autre document répondant au critère concerné. Cependant, les documents cités pour les critères apparaissant en bleuté (étude préalable du dossier) sont à produire tel que mentionnés.
Mode de vérification	Indique la méthodologie de vérification.

Les lignes apparaissant en bleuté sont celles qui correspondent aux critères pour lesquels des éléments documentaires devront être fournies au moment de l'étude du dossier (phase de préparation) avant l'audit sur site.

III. REFERENTIEL DE LABELLISATION

A. Gouvernance

Le système de gouvernance des organismes du dispositif (AFPI, CFAI, Société de services si elle existe) doit être cohérent sur l'ensemble du territoire. Cette gouvernance est assurée par la définition de la politique Emploi-Formation au plan régional.

La relation entre les organismes du dispositif et la politique est faite par les chambres syndicales territoriales ou son expression régionale au travers des mandataires aux conseils d'administration des organismes.

De ce fait, la bonne application de la politique sera effectuée par les chambres syndicales territoriales qui nomment les membres de la Branche aux conseils d'administration.

Il n'est pas nécessaire (ni souhaité) qu'il y ait un autre contrôle de la politique que celui-ci. Ainsi le principe de « loyauté » qui a été évoqué est également rempli par le contrôle des Conseils d'Administration par l'UIMM territoriale (ou les UIMM territoriales).

CRITÈRES		DESCRIPTIF	DOMAINES APPLICATION			NATURE	DOCUMENTS SUPPORTS	MODE DE VÉRIFICATION
			AP	FC	CO			
POLITIQUE RÉGIONALE EMPLOI FORMATION		Existence d'une politique régionale Emploi Formation	X	X	X	A	– Plan régional Emploi Formation	Examen documentaire
CONTRÔLE DE LA BRANCHE	<input type="checkbox"/> <i>Le Conseil d'Administration des organismes du dispositif Emploi-Formation doit être majoritairement issu de la Branche.</i> <input type="checkbox"/> <i>La question de</i>	Le Conseil d'Administration de l'organisme est majoritairement issu de la Branche.	X	X	X	C	– Statuts – Composition du conseil d'administration	Examen documentaire

	<i>l'appartenance à la Branche est réglée par le principe que les membres du Conseil d'Administration relevant de la Branche doivent être proposés par les Chambres Syndicales.</i>							
	<input type="checkbox"/> A ce titre, il est précisé que le Président est un des membres du CA issu de la Branche.	Le Président du Conseil d'Administration de l'organisme est un des membres du Conseil d'Administration issu de la Branche	X	X	X	C	– Statuts – Composition du conseil d'administration	Examen documentaire
		Le Président du Conseil d'Administration de l'organisme est membre du Conseil d'Administration de la CST	X	X	X	C	– Statuts – Composition du conseil d'administration	Examen documentaire

B. Positionnement

Les critères du positionnement concernent la zone géographique d'intervention du réseau territorial emploi-formation, son offre et les entreprises clientes.

Sur le critère géographique, il est noté que les organismes ont été créés pour répondre par priorité aux besoins des entreprises d'un territoire : la règle de base est donc la territorialité de l'action. A ce titre il a été évoqué que la labellisation doit d'abord s'appuyer sur l'existence du plan politique régional Emploi Formation qui précise le périmètre d'action (quoi, combien, où, comment ?).

Par ailleurs, il existe une charte des bonnes pratiques pour les AFPI et des limites territoriales pour les CFAI qui doivent être respectées et dont il a été extrait les règles principales pour les appliquer au label.

Il convient néanmoins de prendre en compte la réalité des bassins d'emploi positionnés sur des départements limitrophes, voire sur un périmètre interrégional. C'est la réponse au besoin de l'entreprise qui doit guider notre action.

L'offre de services est définie par la politique emploi-formation régionale, élaborée par l'ensemble des UIMM territoriales concernées.

CRITÈRES		DESCRIPTIF	DOMAINES APPLICATION			NATURE	DOCUMENTS SUPPORTS	MODE DE VÉRIFICATION
			AP	FC	CO			
AFFECTATION GÉOGRAPHIQUE DES MISSIONS	<input type="checkbox"/> Identifier les zones géographiques d'intervention et vérifier leur respect dans les affaires traitées.	Zones géographiques d'intervention du réseau	X	X	X	C	– Document de définition des zones géographiques	Entretien
	<input type="checkbox"/> Vérifier que des demandes émanent d'entreprises hors du	Respect des zones géographiques	X	X	X	A	– Demandes émanent d'entreprises hors	Sondage

	<i>territoire ont bien donné lieu à une information et un accord préalable du territoire concerné.</i>	d'intervention					territoire – Accords préalables du réseau territorial ou, à défaut, information a posteriori correspondant à l'entreprise visée	
	<input type="checkbox"/> <i>Vérifier l'application de la démarche interne au réseau UIMM de réponse aux sollicitations d'entreprises multi-sites.</i>	Application de la démarche interne au réseau UIMM de réponse aux sollicitations d'entreprises multi-sites.		X	X	C		Entretien
CRITÈRES		DESRIPTIF	DOMAINES APPLICATION			NATURE	DOCUMENTS SUPPORTS	MODE DE VÉRIFICATION
			AP	FC	CO			
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES	<input type="checkbox"/> <i>Sur le plan du couple client/produit, on doit se poser la question de la pertinence des actions de formation réalisées.</i> <input type="checkbox"/> <i>Et le Conseil d'administration doit être informé de la répartition des activités une fois par an.</i>	Répartition du chiffre d'affaires de l'organisme	X	X	X	A	<ul style="list-style-type: none"> – Tableau d'analyse du chiffre d'affaires (ci-après) – Extrait du compte-rendu du Conseil d'Administration qui valide cette répartition – Bilan pédagogique et financier 	Examen documentaire
GESTION ET PERFORMANCE	<input type="checkbox"/> <i>Quel est le modèle de gestion mis en œuvre (budget, suivi,) ?</i> <input type="checkbox"/> <i>Quelles sont les modalités de</i>		X	X	X	A		Entretien

	<p><i>gestion de la trésorerie mises en œuvre (prévision, suivi, relances,..) ?</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Comment est mesuré et géré la performance</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Les moyens de l'organisme sont-ils adaptés aux technologies pratiquées par les entreprises (machines,...) ?</i></p>							
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

CHIFFRE D’AFFAIRES CONSOLIDÉ EN MILLIERS € (hors apprentissage) - ANNÉE N-1

Formations ou Prestations de service	Clients	Industrie et Services à l’industrie (Branche ou non)		Non industrie		TOTAUX	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
Formations industrielles							
Formations non industrielles							Seuil en % à définir
TOTAUX					Seuil en % à définir		

CA par publics	Demandeurs d’emploi		Contrats pro		Salariés de l’entreprise		Prestations de services		TOTAUX	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
Formations industrielles										
Formations non industrielles										
TOTAUX		100%		100%		100%				100%

CONTRATS D'APPRENTISSAGE DE L'ANNÉE N-1

Contrats d'apprentissage		
	Nombre	%
Formations Industrielles		
Formations non industrielles		
TOTAUX		100%

LISTE DES DIPLÔMES PRÉPARÉS PAR LES CFAI : Donner la liste exhaustive des diplômes du CFAI.

Les formations non industrielles sont celles qui sont non éligibles aux fonds de Transfert (liste 3 de la CPNEFP de la Métallurgie).

Pour chaque organisme du dispositif territorial ou régional, préciser le nombre d'ETP annuel, le pourcentage de formation sous traitée et le pourcentage de face à face pédagogique (taux d'occupation en formation).

C. Partie qualité

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale se fixe comme objectif de rendre le système de formation professionnelle plus efficace.

Dans ce cadre, le décret N°2015 – 790 du 30 juin 2015 précise les critères qualité des actions de formation. Ces critères permettent aux organismes financeurs de s'assurer de la qualité des prestations de formation dispensées par les organismes de formation.

Les organismes financeurs sont :

- Les organismes collecteurs paritaires agréés (OPCA)
- Les organismes paritaires agréés pour la prise en charge du congé individuel de formation (OPACIF)
- L'Etat et les Régions
- Pôle Emploi

Le présent label permet de démontrer que l'organisation mise en place par l'organisme de formation répond aux critères qualité décrits dans l'article 1 du décret N° 2015-790 du 30 juin 2015.

Pré-requis :

- Le postulant au label dispose :
 - ✓ De la déclaration initiale d'activité et du numéro de déclaration d'activité de prestation de formation associé ;
 - ✓ De la preuve de transmission à la DIRECCTE de son bilan pédagogique et financier,
 - ✓ De tout agrément, habilitation ou autre norme pour dispenser des formations lorsque cela est applicable (Obligations réglementaires, contractuelles...),
 - ✓ Du règlement intérieur applicable aux stagiaires.

- Le postulant s'engage à respecter :
 - ✓ la réglementation en vigueur pour l'ensemble de ses activités,
 - ✓ égalité des chances – égalité d'accès notamment en respectant :
 - Loi n°2006-340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes et notamment l'Article D6112-1 du code du travail
 - Loi handicap du 11 février 2005,
 - Loi n°2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations et l'Article 225-1 du code pénal

Il est clairement affirmé que le client est l'entreprise même si, pour l'apprentissage industriel, l'apprenant a une place prépondérante.

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
1. Définition du besoin	<p>Existence d'un processus de prise en compte de l'analyse du besoin de l'entreprise en terme de compétences ou de services</p> <p>Méthodologie d'analyse du candidat relative aux motivations et aptitudes</p> <p>Prise en compte du profil du candidat ou de la cible candidat dans l'organisation de la formation (acquis et modes d'acquisition)</p> <p>Mise en œuvre d'une pédagogie adaptée au profil dans l'organisation de la formation</p>	Enregistrement du besoin, de l'analyse et modalités pédagogiques	Contrôle documentaire et entretien avec le personnel
2. Objectifs de formation	Les objectifs sont détaillés et traduits en termes de compétences attendues par les entreprises.	Document de prestation contractualisé	Contrôle documentaire
3. Description de l'offre	Déclinaison des compétences attendues par les entreprises par la rédaction d'un programme exprimé en capacités professionnelles visées.	Programme	Contrôle documentaire
4. Expertise / Ingénierie	<p>L'ingénierie de formation permet :</p> <p>La prise en compte du profil du candidat ou de la cible candidat dans l'organisation de la formation (acquis et modes d'acquisition)</p> <p>La mise en œuvre d'une pédagogie adaptée au profil dans l'organisation de la formation</p> <p>La mise en œuvre d'une pédagogie adaptée aux objectifs d'acquisition de compétences attendues par les entreprises.</p>	Enregistrement du besoin, de l'analyse et modalités pédagogiques Offre	Contrôle documentaire et entretien avec le personnel
5. Positionnement du stagiaire	Le positionnement des stagiaires est réalisé par l'analyse des écarts entre les acquis, les pré-requis et les objectifs à atteindre (exemple : en termes de compétences attendues par les entreprises).	Test de positionnement, évaluation pré formative, entretien, QCM, CV, autositionnement, ... Vérification des pré-requis	Contrôle documentaire et entretien avec le personnel

6. Adaptation des modalités pédagogiques	Mise en œuvre d'une pédagogie adaptée aux objectifs d'acquisition de compétences attendues par les entreprises et au public cible.		Contrôle documentaire et entretien avec le personnel

2. Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
7. Accueil initial du stagiaire	<p>L'accueil initial est effectué selon des modalités définies.</p> <p>Le règlement intérieur de formation doit être communiqué.</p> <p>Il précise :</p> <p>les règles applicables au stagiaire, les consignes de santé / sécurité de l'établissement, les règles en matière de discipline et les éventuelles sanctions associées.</p> <p>Pour les formations de plus de 500h, les modalités selon lesquelles la représentation des stagiaires est assurée, conformément aux dispositions du Code du Travail (art. L.6352-4 et R. 6352-9)</p>	<p>Modalité d'accueil, règlement intérieur d'accueil stagiaire et/ou livret d'accueil stagiaire</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
8. Introduction de la formation	<p>Après la phase d'accueil décrite en caractéristique 7 le formateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rappelle les objectifs de la formation - présente le programme détaillé de la formation - présente les modalités d'évaluation - interroge chaque stagiaire sur ses attentes 	<p>Programme de formation détaillé Guide d'animation Déroulé pédagogique ...</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
9. Accompagnement du stagiaire	<p>L'organisme dispose de parcours de formation détaillés décrivant les modalités de suivi des stagiaires.</p>	<p>Parcours et contenus pédagogiques ou cahier de suivi / liaison ...</p>	<p>Contrôle documentaire</p>
10. Evaluation des acquis	<p>Méthode d'évaluation des acquis adaptée aux différentes typologies de formation :</p> <p>Pour les formations diplômantes ou qualifiantes, l'organisme de formation met en place une évaluation finale permettant de valider ou non l'acquisition des</p>	<p>Fiche d'évaluation, résultat de tests</p> <p>Questionnaire d'évaluation,</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

	<p>capacités professionnelles.</p> <p>Dans les autres cas, l'organisme a défini une méthode d'évaluation (QCM, étude de cas, examen, évaluation continue ...) permettant de valider les acquis et l'atteinte des objectifs.</p> <p>L'organisme réalise un retour vers l'entreprise de l'atteinte des objectifs</p>	<p>analyse synthétique, Information sur l'existence du passeport orientation formation</p> <p>Attestation de formation, fiche de synthèse d'atteinte des objectifs, attestations de capacités..</p>	
11. Suivi pédagogique	<p>L'organisme organise le suivi des parcours individualisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ' - Livret de suivi pédagogique ' - Planning de formation ' - Evaluations formatives intermédiaires ' - Autre méthode décrite par l'organisme 	<p>Existence d'une plateforme pédagogique avec traçabilité d'un parcours individuel, Evaluation individuelle, Formateur référent et/ou E-tuteur</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel encadrant les formations</p>
12. Locaux de formation : équipements et infrastructure	<p>L'organisme de formation doit s'assurer que les locaux de formation sont adaptés.</p> <p>Les locaux sont conformes aux réglementations en vigueur et accessibles à tous publics.</p> <p>L'organisme de formation doit définir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la capacité d'accueil des locaux - le matériel standard - les équipements techniques (si applicable) <p>Si la formation a lieu dans des locaux n'appartenant pas à l'organisme de formation, l'organisme de formation doit s'assurer de l'adéquation des locaux et équipements.</p>	<p>Liste du matériel standard et des équipements techniques Contrat de mise à disposition avec les fournisseurs d'équipement, Contrat de mise à disposition avec les client si formation en intra.</p>	<p>Visite des locaux</p> <p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
13. Processus d'évaluation continue	<p>L'évaluation continue s'articule autour de :</p>	<p>Processus qualité et ses</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

	<p>Enquêtes satisfactions de client (stagiaires, entreprises, financeurs),</p> <p>Suivi post formation</p> <p>Traçabilité des actions,</p> <p>Plan d'actions correctives</p> <p>Correction des insatisfactions</p> <p>Mesure de l'efficacité des actions d'évaluation</p>	<p>documents (plan d'actions correctives, compte rendu de réunions...)</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	--

3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
14. Adéquation des moyens techniques	L'organisme réalise une étude de faisabilité prenant en compte les ressources techniques, humaines et pédagogiques, ainsi que les aspects qualitatifs, financiers et de délai.	Traçabilité de la faisabilité Offre client, disponibilité des ressources	Contrôle documentaire et entretien avec le personnel
15. Adéquation des moyens d'encadrement	L'organisme de formation dispose d'un organigramme (hiérarchique, fonctionnel) et d'un référentiel emploi et/ou fiches de missions par catégorie de personnel.	Organigrammes Fiches emploi / métier Processus de fonctionnement	Contrôle documentaire
16. Adéquation des moyens pédagogiques	L'organisme de formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques et des supports permettant de reproduire des conditions réelles d'exercices. Les supports doivent être adaptés au niveau et aux aptitudes des stagiaires. L'organisme de formation doit structurer sa progression pédagogique et produire un programme de formation détaillé.	Outils pédagogiques Supports de formation et documentation stagiaire Programme de formation détaillé	Contrôle documentaire

4. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations

CARACTERISITIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
17. Compétences des formateurs et intervenants	<p>L'organisme de formation a mis en place des modalités pour valider la/les compétence(s) des formateurs / intervenants qu'ils soient salariés ou sous-traitants.</p> <p>Compétence technique : Les formateurs et intervenants doivent avoir une compétence reconnue dans le domaine de la formation qu'ils dispensent.</p> <p>Compétence pédagogique, elle est garantie soit par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un(e) certification / diplôme intégrant des activités pédagogiques - Une expérience professionnelle de formateur - Un parcours de formation interne <p>L'organisme conserve les preuves de qualification (certifications, diplômes, CV, attestations ...)</p> <p>L'organisme établit et tient à jour, pour chacune des formations, la liste des formateurs et intervenants qualifiés.</p>	<p>Liste par formation, des formateurs et intervenants qualifiés</p> <p>Dossier formateur / intervenant avec éléments de preuve de qualification</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel qualifiés</p>

18. Formation continue des formateurs et intervenants	<p>Maintien des compétences des formateurs / intervenants :</p> <p>L'organisme de formation doit s'assurer que des formateurs et intervenants restent compétents dans les domaines dans lesquels ils dispensent des formations.</p> <p>Participation aux sessions de formation proposées par l'UIMM pour l'ensemble du réseau</p>	<p>Plan de formation continue / réunions techniques</p> <p>Processus d'accompagnement au développement des compétences</p> <p>Plan de formation interne</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
19. Gestion des compétences	<p>L'organisme met en place un processus de gestion des compétences de l'ensemble des personnels en lien avec la gestion des actions de formations.</p>	<p>Processus d'accompagnement au développement des compétences,</p> <p>Entretiens professionnels</p> <p>Plan de formation interne</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
20. Références	<p>L'organisme de formation dispose de références clients par domaines d'activités</p>	<p>Attestation de références clients</p> <p>Fichier client ...</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

5. Conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>21. Description de l'offre de formation</p>	<p>Formation sur mesure :</p> <p>L'organisme développe des formations sur mesure selon l'approche emplois compétences.</p> <p>Cette démarche doit figurer sur les outils de communication.</p> <p>L'offre de formation peut être formalisée sur divers supports :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogue - Fiches formation - Site internet <p>Quel que soit le support, et dans le cas d'une offre de formation standard, celle-ci doit être clairement définie et comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Désignation de la formation - Pré-requis - Modalités d'accès à la formation (si applicable) - Objectifs de la formation - Durée maximum de la formation - Nombre minimum et maximum de stagiaires par session - Programme de la formation formulé en capacités professionnelles - Dates de la formation (si applicable) - Lieux de la formation (si applicable) 	<p>Tous supports de com</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Modalités pédagogiques - Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation, et le cas échéant de l'examen - Formalisation à l'issue de la formation (certificat, diplôme, attestation...) <p>L'offre de formation disponible doit être actualisée</p>		
22. Convocation du stagiaire	<p>La convocation envoyée précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le nom et prénom du stagiaire - La date, le lieu et les horaires de début et de fin de formation (si applicable) - Les moyens d'accès au lieu de formation et éventuellement un plan d'accès - Les coordonnées de l'organisme de formation - Le matériel et les équipements nécessaires pour se présenter à la formation. <p>Dans le cas des formations intra-site, la convocation des stagiaires peut être prise en charge par l'organisation elle-même.</p> <p>Dans le cas d'une formation e-learning, la convocation se traduit par la transmission des conditions d'accès à la plateforme internet.</p>	<p>Convocations</p> <p>Traçabilité de l'envoi des convocations</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
23. Contractualisation de la formation	<p>Existence d'un engagement écrit contractuel, incluant le programme de formation ou le planning de travail intégrant les modalités d'accès à la formation.</p>	<p>Document de prestation contractualisé</p>	<p>Contrôle documentaire</p>
24. Bilan	<p>L'organisme réalise un bilan annuel qualitatif et quantitatif sur les résultats obtenus pour l'ensemble des actions de formation, et ce sur la base de critères spécifiques à l'organisme de formation.</p>	<p>Bilan annuel</p> <p>Tout support de com</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

	<p>En complément pour les formations certifiantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le taux de réussite, d'atteinte des objectifs, - le taux d'accès à l'emploi. 		
25. Périmètre de marché	<p>Les zones géographiques d'intervention de l'organisme sont identifiées.</p> <p>Pertinence des actions de formation réalisées au regard du couple client/produit (Répartition du CA).</p>	<p>Descriptif des clients (B to B, B to C, alternance, branches)</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>

6. Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
26. Evaluation de la satisfaction des stagiaires	<p>En fin de formation, les stagiaires sont invités à compléter un questionnaire de satisfaction.</p> <p>Le questionnaire d'évaluation comprend l'intitulé de la formation, la date et le lieu de la formation.</p> <p>L'évaluation peut rester anonyme.</p> <p>L'évaluation porte a minima sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la cohérence entre les objectifs définis et la formation dispensée - la cohérence entre les attentes du stagiaire et la formation dispensée - la qualité des conditions d'accueil (locaux, matériel, etc.) - la qualité des moyens pédagogiques mis en oeuvre (supports, etc.) - la qualité d'animation des formateurs / intervenants <p>Le stagiaire donne également une appréciation globale.</p> <p>Une zone de commentaire libre est prévue afin de recueillir toute suggestion d'amélioration de la part des stagiaires.</p>	Questionnaire d'évaluation stagiaires	Contrôle documentaire
27. Gestion des insatisfactions	<p>Analyse des évaluations stagiaires :</p> <p>Tout thème identifié comme non satisfaisant est analysé dans le cadre de la gestion des dysfonctionnements.</p>	Enregistrement des dysfonctionnements sur critères internes	Contrôle documentaire et entretien avec le personnel
28. Gestion des réclamations	<p>L'organisme de formation doit analyser chaque réclamation, quelle qu'en soit la source afin de déterminer les actions d'amélioration à mettre en oeuvre, le délai</p>	Enregistrement du suivi des réclamations	Contrôle documentaire et entretien avec le personnel

	de réalisation et le responsable de l'action.		
29. Evaluation de la satisfaction de l'organisation	L'organisme de formation définit une méthodologie pour évaluer la satisfaction des entreprises, notamment sur l'acquisition des compétences attendues.	Existence d'enquête auprès des entreprises	Contrôle documentaire
30. Evaluation de la satisfaction des organismes financeurs	L'organisme de formation définit une méthodologie pour évaluer la satisfaction des organismes financeurs.	Existence d'enquête auprès des organismes financeurs	Contrôle documentaire

7. Respect des exigences Réglementaires

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
31.	L'organisme dispose d'un numéro d'activité en cours de validité attribué par la DIRECCTE.	Déclaration initiale d'activité Numéro de déclaration d'activité de prestation de formation	Contrôle documentaire
32.	L'organisme respecte la réglementation liée aux actions de formation et aux obligations de l'organisme vis-à-vis des stagiaires. Le postulant à la certification dispose du règlement intérieur applicable aux stagiaires.	Convention de formation Bilan pédagogique et financier Règlement intérieur, Document unique	Contrôle documentaire



8. MUTUALISATION

L'utilisation des moyens mutualisés est un acte important pour la construction du réseau mais également un acte d'appartenance. Il est donc nécessaire que cet axe soit analysé pour la délivrance d'une labellisation. L'analyse de cette mutualisation doit s'effectuer sur les plans suivants : services généraux entre les organismes du département et/ou de la région, moyens humains (formateurs notamment), plateaux techniques ou encore pratiques tant locales que nationales (dont mutualisation des contenus de formation locaux).

Sur cet axe, il s'agit plutôt d'éléments analytiques qui sont soumis à l'analyse.

CRITÈRES	DESRIPTIF	DOMAINES APPLICATION			NATURE	DOCUMENTS SUPPORTS	MODE DE VÉRIFICATION
		AP	FC	CO			
<input type="checkbox"/> La mutualisation régionale est-elle inscrite dans la stratégie de l'organisme pour la zone géographique (AFPI/CFAI/Sté de services) ?	La mutualisation régionale est inscrite dans la stratégie de l'organisme sur la zone géographique (AFPI/CFAI/Société de Services)	X	X	X	C	– Document de stratégie régionale	Examen documentaire
<input type="checkbox"/> Un processus de mutualisation est-il décrit au sein du territoire et/ou de la région ? Et sur quels thèmes : services généraux, plateaux techniques, pratiques ?	Un processus de mutualisation est décrit au sein du territoire et/ou de la région.	X	X	X	A	– Document de stratégie régionale – Convention de partage de moyens entre structures	Examen documentaire
<input type="checkbox"/> Des outils, pratiques et processus modélisés de la Branche sont utilisés (les identifier)	Des outils, pratiques et processus modélisés de la Branche sont utilisés.	X	X	X	A	– Etat des outils, pratiques et processus utilisés au cours de la dernière année	Examen documentaire

9. PARTENARIATS PEDAGOGIQUES EXTERNES

La maîtrise des partenariats pédagogiques n'est pas à proprement parler un critère de la labellisation car elle constitue l'un des éléments de la qualité de la production qui n'est pas directement visée par la labellisation. Cependant, il est nécessaire de vérifier comment ce partenariat est piloté.

CRITÈRES	DESCRIPTIF	DOMAINES APPLICATION			NATURE	DOCUMENTS SUPPORTS	MODE DE VÉRIFICATION
		AP	FC	CO			
<input type="checkbox"/> La relation avec les partenaires pédagogiques est-elle maîtrisée ?	Mise en œuvre du partenariat	X	X	X	A	<ul style="list-style-type: none"> – Liste des partenariats – Exemples de conventions de partenariat qui indiquent : <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation des marques • La participation au conseil pédagogique • La participation au jury de sélection des candidats • La diffusion des outils de la Branche • La participation aux jurys de délivrance des diplômes • Etc... 	Documentaire par sondage

10. PROFESSIONNALISATION

CRITÈRES	DESCRIPTIF	DOMAINES APPLICATION			NATURE	DOCUMENTS SUPPORTS	MODE DE VÉRIFICATION
		AP	FC	CO			
Les organismes mettent en œuvre une démarche visant à professionnaliser leurs collaborateurs, assurant le maintien et le développement de leurs compétences.	Professionnalisation des acteurs au sein du réseau territorial	X	X	X	A	<ul style="list-style-type: none"> – Processus d'accompagnement au développement des compétences – Plan de formation interne 	Examen documentaire
Les organismes s'appuient sur l'offre de formation proposée par l'UIMM pour contribuer au développement des compétences de leurs collaborateurs.	Participation aux sessions de formation proposées par l'UIMM pour l'ensemble du réseau	X	X	X	A	<ul style="list-style-type: none"> – Processus d'accompagnement au développement des compétences – Plan de formation interne 	Examen documentaire

11. CONTRIBUTION AU RÉSEAU NATIONAL

La contribution aux actions du réseau est essentielle à la labellisation car elle note cette double volonté de partage et d'appartenance. Ces éléments constituent une analyse de la volonté de contribution.

Il s'agit de critères analytiques qui contribueront à l'appréciation générale du dossier par l'instance de labellisation.

CRITÈRES	DESCRIPTIF	DOMAINES APPLICATION			NATURE	DOCUMENTS SUPPORTS	MODE DE VÉRIFICATION
		AP	FC	CO			
<input type="checkbox"/> Quelle est la participation des membres de l'organisme aux groupes de travail du réseau ?	Participation des membres du dispositif aux groupes de travail du réseau	X	X	X	A	– Liste des participations des collaborateurs du dispositif territorial ou régional aux groupes de travail	Examen de l'enregistrement
<input type="checkbox"/> Quelles est leur contribution aux communautés mises en place au sein du réseau ?	Contribution à la mutualisation des ressources via les communautés d'intérêt (veille et partage) mises en place au sein du réseau	X	X	X	A	– Liste des collaborateurs actifs dans les communautés par domaine de compétence.	Examen de l'enregistrement
<input type="checkbox"/> Quelle est la contribution aux projets du réseau ?	Contribution aux projets du réseau	X	X	X	A	– Liste des projets auxquels le dispositif territorial ou régional a participé	Examen de l'enregistrement

Communication relative à la labellisation

Seule la composition complète du logotype doit être utilisée.

Le logotype est obligatoirement composé avec la représentation figurative du logo UIMM associée à la marque de labellisation :

Il est prévu de faire figurer les mentions suivantes :

1. La marque de labellisation.

Pour ce référentiel : UIMM – LA FABRIQUE DE L’AVENIR

2. La dénomination du référentiel utilisé.

Pour ce référentiel : Label du réseau UIMM

3. Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu

Pour ce référentiel : « Disponible sur demande »

Le logotype complet à utiliser est :

