

**CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE DES ORGANISMES DE FORMATION**  
**Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation (CPNEF) de la branche des organismes de formation**



**Certificat de qualification professionnelle**  
**Gestionnaire des dispositifs de formation H/F**

**Référentiel de certification**  
**(Validé en CPNEF du 2-10-2024)**

| <b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b><br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>   | <b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b><br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>   | <b>REFERENTIEL D'EVALUATION</b><br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>  |   |
|---|---|--|---|
|   |   | <b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b><br>(Accès FORMATION)   | <b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>  |
| <b>Domaine d'activités 1 : Accueillir les publics et contribuer à la promotion de l'offre de services d'un prestataire de formation</b>   |   |  |   |
| <b>Information et orientation des publics</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil et renseignement de différents publics (apprenants, formateurs, clients et prospects, prescripteurs de l'orientation, etc.) sur les prestations du prestataire de formation et sur les dispositifs et modalités de financement de la formation, en prenant en compte les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap</li> <li>▪ Transmission d'informations et orientation des différents publics vers les formations, les services ou les personnes ressources, internes et/ou externes</li> </ul> | <p>Accueillir les différents publics, de façon multimodale en mobilisant l'ensemble des outils de communication, dans le respect des critères de qualité du prestataire de formation et en s'adaptant au profil des interlocuteurs (langues, handicap, etc.) afin de répondre à leurs sollicitations</p> <p>Informer les différents publics sur l'offre de services du prestataire de formation en identifiant les formations, les financements, les services et les personnes ressources selon le profil et la demande des différents publics afin de répondre de manière précise à leurs demandes et/ou de les orienter</p> | <b>Épreuve 1.1</b><br><b>Mises en situation professionnelles individuelles reconstituées</b><br>démontrant la capacité du candidat à accueillir et informer les différents publics, à promouvoir l'offre de prestation, lors d'un entretien avec les évaluateurs.<br><i>Ces mises en situation se déroulent dans les locaux de l'organisme habilité.</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les demandes d'information et de conseil des différents publics (apprenants, formateurs, clients et prospects, prescripteurs, partenaires de l'orientation, etc.) sont prises en compte</li> <li>▪ Les publics sont accueillis individuellement ou collectivement avec courtoisie</li> <li>▪ L'accueil et la communication sont adaptés aux publics ayant des besoins particuliers (handicaps, langues étrangères, etc.)</li> <li>▪ Les échanges tout au long de l'entretien (disponibilité, intérêt, écoute active, questionnement, reformulation, etc.) sont cordiaux</li> <li>▪ Les réponses apportées sont structurées et adaptées aux besoins du public</li> <li>▪ Les critères de qualité du prestataire de formation en matière d'accueil des publics sont respectés</li> </ul> |
| <b>Contribution à la promotion de l'offre du prestataire de formation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participer à la promotion de l'offre de services auprès des publics (catalogue, site internet,</li> </ul>  | Renseigner les différents supports de communication sur les espaces dédiés, afin de diffuser une information actualisée et exhaustive sur les prestations proposées par le prestataire de formation et conformément aux attendus réglementaires et de qualité   | <b>Durée totale : 45 minutes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préparation : 15 mn</li> <li>▪ Mise en situation : 15 mn</li> <li>▪ Entretien avec le jury : 15 mn</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les consignes de la direction et de l'équipe pédagogique en matière d'information et communication sont respectées</li> <li>▪ Les informations et données utiles pour les actions de communication physique et digitale sont sélectionnées</li> <li>▪ Les espaces dédiés au partage d'informations (site internet, réseaux sociaux, tchat, etc.) sont renseignés et/ou actualisés</li> <li>▪ Les attendus réglementaires et de qualité en matière d'information des publics sont respectés</li> </ul>  |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>   | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>  | REFERENTIEL D'ÉVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>  |  |
|--|---|---|--|
|  |   | MODALITÉS D'ÉVALUATION<br>(Accès FORMATION)   | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| <p>événements, JPO, salons, site internet, réseaux sociaux, etc.) et des autres interlocuteurs (prescripteurs, financeurs, partenaires, acteurs de l'information-orientation, etc.)</p>  | <p>Contribuer à l'organisation d'événements promotionnels en mobilisant l'ensemble des acteurs et outils de communication (flyers, kakémono, etc.) afin de promouvoir l'offre de services du prestataire de formation auprès des différents publics</p>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les réservations nécessaires à la réalisation de l'évènement sont effectuées (lieux, matériels, intervenants, etc.)</li> <li>▪ Les dates des événements (JPO, salons, etc.) sont diffusées en interne et en externe (site internet, réseaux sociaux, etc.)</li> <li>▪ Les informations à diffuser sont ciblées en fonction du public visé par l'évènement</li> <li>▪ Les outils de promotions et/ou de communication sont préparés (flyers, goodies, etc.)</li> <li>▪ Les outils numériques sont mobilisés pour réaliser des actions de promotion</li> </ul>  |
| <p><b>Veille professionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veille et respect de la réglementation spécifique aux activités de formation et des démarches qualité du prestataire de formation</li> <li>▪ Veille « métiers » réglementaire, administrative et financière</li> <li>▪ Veille sur les appels d'offres</li> </ul> | <p>Réaliser une veille continue sur les évolutions du système de formation, des dispositifs et des financements, en exploitant les informations à sa disposition, en maintenant à jour ses connaissances et en sollicitant les interlocuteurs pertinents, internes et/ou externes, afin de répondre aux demandes des différents publics (apprenants, formateurs, clients et prospects, prescripteurs, partenaires de l'orientation, etc.)</p> | <p><b>Épreuve 1.2</b><br/><b>Épreuve écrite portant individuelle sous la forme d'études de cas</b> portant sur le système et l'environnement de la formation professionnelle, la réglementation spécifique de l'activité de formation, la démarche qualité, ainsi que sur les achats des prestations.<br/><i>Cette évaluation se déroule dans les locaux de l'organisme habilité.</i></p> <p><b>Durée : 45 mn</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les évolutions de la réglementation et du système de formation, des dispositifs et des financements sont vérifiées</li> <li>▪ Les acteurs clés du système de formation et leur rôle dans la gestion et le financement des actions de formation sont identifiés</li> <li>▪ Les référentiels de qualité appliqués par le prestataire de formation sont respectés</li> <li>▪ La documentation à sa disposition au sein de l'entreprise est exploitée</li> <li>▪ Les médias appropriés pour rechercher des informations sécurisées sur les dispositifs et modalités de financement (documentation interne, sites officiels, etc.) sont connus</li> <li>▪ Des recherches sur Internet sont réalisées</li> <li>▪ La fiabilité et la date d'actualisation des informations recherchées sur Internet sont vérifiées</li> <li>▪ Les événements (réunions, formations, conférences, etc.) permettant d'actualiser les connaissances et de suivre les évolutions du système sont identifiés</li> <li>▪ La hiérarchie est sollicitée afin de participer à ces événements</li> </ul> |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>   | REFERENTIEL D'ÉVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> |  |
|--|--|--|--|
|  |  | MODALITÉS D'ÉVALUATION<br>(Accès FORMATION)  | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
|  | Réaliser une veille sur les appels d'offres, en utilisant les plateformes des commanditaires et des financeurs, en lien avec les autres services du prestataire de formation (direction, commerciaux, chefs de projets, coordinateurs pédagogiques, formateurs, etc.) afin d'alerter sa hiérarchie et de déposer les pièces requises |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les plateformes des commanditaires et des financeurs sont surveillées et exploitées pour repérer et suivre les appels d'offres</li> <li>▪ Les informations relatives aux appels d'offres repérés ou à suivre sont transmises aux équipes concernées (commerciaux, chefs de projets, coordinateurs pédagogiques, formateurs, direction, etc.)</li> <li>▪ Les pièces nécessaires à la réponse aux appels d'offres sont déposées dans les délais sur les plateformes des différents commanditaires et financeurs</li> <li>▪ Les demandes de la hiérarchie sont respectées</li> </ul> |

| <b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b><br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>  | <b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b><br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>   | <b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b><br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | <b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>   | <b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>   |
| <b>Domaine d'activités 2 : Organiser la mise en place des prestations d'un prestataire de formation</b>  |   |   |  |
| <b>Planification et mise en œuvre opérationnelle des prestations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planification des activités du prestataire de formation (plannings des formations, des évaluations, des réunions, etc.) en lien avec les équipes pédagogiques et la direction de l'entreprise</li> <li>▪ Suivi de la mise en œuvre opérationnelle des formations et des épreuves d'évaluation en prenant en compte les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap</li> </ul> | <p>Élaborer les plannings des prestations en lien avec la direction et les équipes pédagogiques en utilisant les outils de gestion du prestataire de formation et en veillant à la conformité à la réglementation dans le but de garantir le bon déroulement des actions de formation</p> <p>Organiser les épreuves d'évaluation en tenant compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, dans le respect des process mis en place par le prestataire de formation et en assistant les équipes pédagogiques, afin de faciliter le bon déroulement des évaluations et d'assurer leur traçabilité</p> <p>Suivre la mise en œuvre des prestations et des épreuves d'évaluation en lien avec les apprenants et les équipes pédagogiques, internes et externes, afin de garantir le respect des procédures et de la démarche qualité en vigueur au sein de l'entreprise et d'identifier les difficultés éventuellement rencontrées</p> | <p><b>Épreuve 2</b><br/> <b>Entretien oral individuel d'évaluation à partir d'un écrit du candidat</b> démontrant sa capacité à planifier, à organiser l'activité de formation d'un point de vue opérationnel et logistique et à suivre des prestations de formation.<br/> <i>Cette évaluation est réalisée en présentiel.</i></p> <p><b>Durée :</b> 45 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation du dossier par le/la candidat(e) : 20 mn</li> <li>▪ Entretien avec le jury : 25 mn</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les informations permettant d'élaborer et/d'actualiser les plannings des apprenants et des intervenants, internes et externes sont collectées</li> <li>▪ Les plannings sont élaborés en conformité avec les réglementations applicables</li> <li>▪ Les plannings sont saisis et/ou actualisés dans les outils de gestion présents dans l'entreprise</li> <li>▪ Les dysfonctionnements sont identifiés et des pistes d'amélioration sont proposées avec l'équipe pédagogique et/ou la direction</li> <li>▪ Les ressources (humaines et matérielles) nécessaires à l'organisation des épreuves d'évaluation tiennent compte des demandes et des équipes pédagogiques et des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap</li> <li>▪ Les dossiers des candidats inhérents à l'évaluation sont recueillis et transmis aux évaluateurs dans le respect des procédures et des délais définis par la réglementation et par le prestataire de formation</li> <li>▪ Les relances en cas de retard sont réalisées dans le respect des procédures définies par le prestataire de formation</li> <li>▪ Les résultats des évaluations sont recueillis auprès des évaluateurs</li> <li>▪ Les résultats des candidats sont saisis dans les outils de gestion et de traçabilité des épreuves (outils de l'organisme, des certificateurs, etc.)</li> <li>▪ Des réunions de travail sont programmées avec les équipes pédagogiques</li> <li>▪ Les difficultés rencontrées par les apprenants et les intervenants sont identifiées</li> <li>▪ Les personnes ou les services compétents sont alertés</li> <li>▪ Les procédures et la démarche qualité en vigueur sont appliquées</li> </ul> |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>   | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>   | REFERENTIEL D'ÉVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> |   |
|--|--|--|---|
|  |  | MODALITÉS D'ÉVALUATION   | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Des pistes d'améliorations sont identifiées</li> </ul>   |
| <b>Organisation matérielle et logistique des prestations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réservation et préparation des salles, du matériel et des documents pédagogiques</li> <li>Suivi et réception des commandes de matériels et fournitures pédagogiques auprès des fournisseurs</li> <li>Vérification de la maintenance des locaux (suivi du bon état des salles et du matériel pédagogique, etc.)</li> <li>Organisation logistique des parcours (transport, restauration, hébergement, etc.) en lien avec les équipes pédagogiques et les apprenants</li> </ul> | Organiser la mise à disposition des locaux et des matériels pédagogiques nécessaires à la réalisation des prestations en respectant les plannings prévus, afin d'en assurer le bon déroulement et de répondre aux besoins des équipes pédagogiques et des apprenants |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La disponibilité des locaux est vérifiée</li> <li>Les salles, plateaux techniques, labos, etc. sont réservés</li> <li>Le matériel pédagogique (documents, supports, maquettes, etc.) nécessaire est préparé</li> </ul>   |
|  | Réaliser les approvisionnements en matériels et en fournitures, en respectant les consignes en vigueur et le budget du prestataire de formation afin de garantir la qualité des actions de formation programmées   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les besoins en matériels, en fournitures et les risques de rupture de stocks sont identifiés</li> <li>Les commandes de matériels et de fournitures pédagogiques sont réalisées auprès des fournisseurs</li> <li>Les consignes budgétaires du prestataire de formation sont respectées</li> <li>Les commandes sont réceptionnées et le matériels et fournitures sont rangés aux emplacements prévus</li> <li>Les interlocuteurs concernés par la réception des commandes sont informés</li> </ul> |
|  | Superviser la maintenance des locaux et des équipements en lien avec les équipes pédagogiques et en alertant les personnes responsables en cas de dysfonctionnement, afin de garantir la continuité des actions  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les locaux et les équipements pédagogiques sont vérifiés avant leur utilisation</li> <li>Les interlocuteurs et services compétents sont alertés en cas d'anomalies ou de dysfonctionnements constatés</li> <li>Le suivi de la maintenance des locaux et du matériel est assuré en lien avec les équipes pédagogiques</li> </ul>  |
|  | Organiser les déplacements des équipes pédagogiques et/ou des apprenants en réservant les prestations de transport, de restauration et d'hébergement nécessaires, afin de garantir le bon déroulement des actions et d'optimiser les coûts                           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les besoins en déplacement sont identifiés à partir des plannings des prestations</li> <li>Les modes de transport, de restauration et d'hébergement facilitant la mise en œuvre des parcours (horaires, temps passé, localisation, etc.) sont sélectionnés</li> <li>Les coûts des déplacements des formateurs, internes et externes et des apprenants sont optimisés</li> <li>Les interlocuteurs compétents sont alertés en cas d'aléas et les incidents sont résolus</li> </ul>                 |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>   | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>  | REFERENTIEL D'EVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> |   |
|--|---|--|---|
|  |   | MODALITÉS D'ÉVALUATION   | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
| <b>Suivi de la qualité des prestations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification des informations et des documents nécessaires au respect de la réglementation et à la mise en œuvre de la démarche qualité</li> <li>▪ Réalisation de contrôles internes, de bilans et d'enquêtes sur les prestations réalisées (reporting, enquêtes de satisfaction, enquêtes insertion, etc.)</li> </ul> | <p>Vérifier l'ensemble des informations relatives à la mise en œuvre de la démarche qualité en identifiant les documents et les process en vigueur afin de sensibiliser les intervenants internes et externes à la réglementation applicable aux prestataires de formation et de mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue au sein de l'entreprise</p>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les informations et documents nécessaires à la mise en œuvre de la démarche qualité sont identifiés</li> <li>▪ La liste des process à respecter et des documents nécessaires au respect de la réglementation et des démarche(s) qualité sont transmis aux équipes pédagogiques</li> <li>▪ Des réunions d'information sont organisées en lien avec les équipes pédagogiques</li> <li>▪ Les CV des intervenants à jour mentionnant les titres, les diplômes et les actions de professionnalisation ou de formation suivies au cours de l'année précédente sont recueillis chaque année</li> </ul>  |
|  | <p>Organiser le recueil des appréciations des apprenants, des commanditaires et des financeurs de formations, conformément à la réglementation en vigueur et aux exigences de qualité, en renseignant les outils, en collectant les données et en organisant les relances, dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) afin de suivre et diffuser les indicateurs de satisfaction et de résultats</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les outils nécessaires au recueil des appréciations auprès des différents interlocuteurs (apprenants, commanditaires, financeurs, etc.) sont renseignés et actualisés</li> <li>▪ Les appréciations des interlocuteurs sont collectées</li> <li>▪ Des relances sont réalisées conformément au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)</li> <li>▪ Les réclamations formulées lors du recueil des appréciations sont transmises aux personnes et services compétents</li> <li>▪ Un traitement statistiques simple est réalisé en lien avec les équipes pédagogiques</li> <li>▪ Les résultats et la satisfaction des apprenants sont mises à jour sur les espaces dédiés au partage d'informations (site internet, réseaux sociaux, tchat, etc.)</li> </ul> |

| <b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b><br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>  | <b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b><br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>  | <b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b><br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | <b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>  | <b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>  |
| <b>Domaine d'activités 3 : Assurer la gestion administrative et financière des prestations d'un prestataire de formation</b>   |  |  |   |
| <b>Gestion administrative des prestations du prestataire de formation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Production et actualisation des différents documents liés aux prestations du prestataire de formation (devis, courriers, dossiers d'inscription, dossiers administratifs, contrats, conventions de formation, convocations, émargements, certificats de réalisation, rédaction et mise en forme de divers documents, etc.)</li> <li>▪ Saisie d'informations concernant les formations et les apprenants dans les bases de données et logiciels permettant d'assurer la gestion</li> </ul> | Constituer les documents administratifs relatifs aux apprenants et aux intervenants, en vérifiant l'exactitude et la complétude de ces derniers et en mobilisant les outils numériques afin d'assurer la traçabilité de la réalisation des prestations   | <b>Épreuve 3</b><br><b>Entretien oral individuel d'évaluation à partir d'un écrit du candidat</b> démontrant sa capacité à gérer et suivre les dimensions administrative et financière des prestations<br><i>Cette évaluation peut être réalisée en présentiel ou à distance.</i><br><br><b>Durée : 45 minutes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation du dossier par le/la candidat(e) : 20 mn</li> <li>▪ Entretien avec le jury : 25 mn</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les documents administratifs (courriers, bulletins d'inscription, conventions et contrats de formation, contrats de prestation, émargements, convocations attestations, certificats, réponses à des appels d'offres, comptes-rendus, notes de synthèse, etc.) sont rédigés et/ou complétés</li> <li>▪ La conformité des dossiers administratifs est vérifiée</li> <li>▪ Les documents administratifs (émargements, états de présence, livrets de suivi stagiaires, etc.) servant à établir les certificats de réalisation ou les attestations de présence nécessaires à la rémunération des stagiaires et au règlement par les acheteurs et les financeurs des formations sont vérifiés et transmis aux services concernés</li> <li>▪ Les informations et données concernant les actions dossiers, les apprenants et les intervenants sont saisies et actualisées dans les bases de données et logiciels adaptés</li> <li>▪ La conformité des informations et des données saisies est vérifiée au regard de la réglementation et des démarche(s) qualité en vigueur dans l'entreprise</li> <li>▪ Les délais de traitement des dossiers sont respectés conformément aux procédures et aux priorités définies par le prestataire de formation</li> </ul> |
|  | Réaliser le classement et l'archivage des dossiers de formation à l'aide des outils numériques à disposition, en respectant les règles et les procédures en vigueur au sein de l'entreprise et en veillant à la conformité réglementaire (RGPD et RNQ) afin d'assurer la traçabilité des prestations réalisées par le prestataire de formation et par ses sous-traitants |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les différents documents administratifs sont archivés via les outils du prestataire de formation</li> <li>▪ Des propositions de classement tenant compte des solutions numériques mobilisables et des processus administratifs et de qualité sont formulées</li> <li>▪ Les obligations des prestataires de formation en matière d'archivage des dossiers et de délais de conservation des documents sont respectées</li> </ul>   |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>   | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>   | REFERENTIEL D'ÉVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> |   |
|--|--|--|---|
|  |  | MODALITÉS D'ÉVALUATION   | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
| <p>administrative des actions de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification et édition de différents documents</li> <li>▪ Suivi des apprenants (absences, évaluations, intégration), identification des anomalies et résolution des difficultés</li> <li>▪ Classement et archivage des dossiers liés aux prestations du prestataire de formation et aux apprenants</li> </ul> | <p>Accompagner les apprenants dans leur intégration et leur parcours, en tenant compte de leur profil et situation et en veillant à la conformité réglementaire (RGDP et RNQ), afin de cibler les personnes ou les services compétents et de traiter les aléas administratifs et les difficultés rencontrées en collaboration notamment avec la hiérarchie et les équipes pédagogiques</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La réglementation relative à la sous-traitance des prestations de formation est appliquée</li> <li>▪ Les règles relatives à la protection des données personnelles (RGPD) sont appliquées</li> <li>▪ Les exigences des référentiels de qualité (RNQ, etc.) sont respectées</li> <li>▪ Les audits de certification sont préparés en lien avec la direction et les services concernés</li> </ul>   |
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un suivi administratif régulier des parcours des apprenants est réalisé afin de repérer d'éventuelles anomalies ou difficultés (absences fréquentes ou injustifiées, risque de décrochage...)</li> <li>▪ Les difficultés et anomalies repérées sont signalées aux personnes ou services compétents</li> <li>▪ Les apprenants sont accompagnés dans la résolution des problèmes, notamment administratifs et financiers liés à la formation</li> <li>▪ Les interlocuteurs compétents internes ou externes, sont sollicités, notamment le référent handicap</li> <li>▪ Le suivi de l'état d'avancement de la résolution des difficultés de l'apprenant est réalisé</li> <li>▪ Les besoins spécifiques des apprenants en situation de handicap sont pris en compte</li> <li>▪ Les obligations réglementaires (RGPD et RNQ) sont respectées</li> </ul> |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>  | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>   | REFERENTIEL D'ÉVALUATION<br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> |   |
|---|--|--|---|
|   |  | MODALITÉS D'ÉVALUATION   | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
|   | Organiser les activités de gestion administrative en fonction des priorités et des besoins et en lien avec la hiérarchie afin d'assurer la bonne réalisation des prestations et la satisfaction des différents interlocuteurs (apprenants, équipes pédagogiques, clients, prescripteurs, financeurs, certificateurs)           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les différentes activités administratives sont réalisées en tenant compte des priorités définies par le prestataire de formation et communiquées par la hiérarchie</li> <li>▪ Les délais de traitement des dossiers fixés par la réglementation ou dans le cadre des relations commerciales et administratives avec les différents interlocuteurs (apprenants, équipes pédagogiques, clients, prescripteurs, financeurs, certificateurs) sont respectés</li> <li>▪ Les besoins spécifiques des interlocuteurs en situation de handicap sont pris en compte dans l'organisation et la priorisation des activités administratives</li> </ul> |
| <b>Gestion financière des prestations du prestataire de formation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Saisie des données nécessaires à la facturation des prestations sur les logiciels internes et les interfaces des différents financeurs et prescripteurs</li> <li>▪ Suivi de la facturation des prestations, en lien avec le service comptabilité, la direction de l'entreprise, les financeurs et les prescripteurs</li> </ul> | Assurer un suivi régulier de la facturation des prestations réalisées en utilisant les logiciels internes de gestion et les interfaces des différents financeurs et prescripteurs, afin de transmettre aux services compétents les éléments nécessaires à la facturation des prestations et à la rémunération des intervenants |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les données/informations nécessaires à la facturation des prestations sont saisies dans les logiciels internes de gestion et sur les interfaces des différents financeurs et prescripteurs</li> <li>▪ Les données/informations nécessaires à la rémunération des intervenants sont saisies dans les logiciels internes de gestion et sur les interfaces des différents financeurs et prescripteurs</li> <li>▪ Le suivi de l'avancement des règlements est réalisé via les plateformes des financeurs et des prescripteurs</li> </ul>   |
|   | Solutionner les difficultés liées à la facturation des prestations ou à la rémunération ou l'indemnisation des apprenants et des intervenants conformément aux règles et procédures en vigueur dans l'entreprise et en échangeant avec les financeurs et les prescripteurs, afin d'en assurer le règlement                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les anomalies liées à la facturation des prestations et/ou à la rémunération des apprenants sont identifiées</li> <li>▪ Les financeurs et/ou les prescripteurs sont alertés en veillant à la qualité de la communication client</li> <li>▪ Les règles et consignes en vigueur dans l'entreprise sont respectées</li> </ul>   |