

Qualiopi et la formation multimodale



Recommandations pour la mise en application
du référentiel national qualité

MISE À JOUR 2025



Avant-propos



Aurélia Bollé,
Déléguée générale AINOA

Destiné aux professionnels du secteur, dirigeants d'organismes de formation, auditeurs, responsables qualité..., ce nouveau guide d'AINOA propose des recommandations pratiques pour la lecture du référentiel Qualiopi, appliquées aux formations multimodales.

Depuis sa généralisation en 2022, la certification Qualiopi s'est imposée comme un levier structurant pour la qualité en formation professionnelle. Son référentiel, régulièrement mis à jour, intègre désormais les retours d'expérience des audits et les évolutions réglementaires en cours.

En 2025, différentes mesures prévoient une extension du périmètre de Qualiopi à tout organisme préparant à une certification professionnelle enregistrée au RNCP ou au Répertoire spécifique, même s'il ne bénéficie d'aucun financement public ou mutualisé. De nouveaux indicateurs visant à mieux évaluer la qualité de l'organisation pédagogique des dispositifs en apprentissage sont à l'étude. Un renforcement des audits Qualiopi est attendu pour garantir une plus grande homogénéité sur l'ensemble du territoire. La qualité est donc à considérer comme un chantier prioritaire et il convient de s'y préparer.

À la demande de nos adhérents, AINOA a souhaité faciliter la compréhension des éléments probants spécifiques aux formations multimodales, en tenant compte des exigences renforcées en matière de traçabilité, de transparence et d'adéquation pédagogique.

Nous avons ainsi mis à jour nos recommandations pour intégrer les évolutions successives des guides de lecture du référentiel Qualiopi, en veillant à donner des exemples concrets de bonnes pratiques issues du terrain et des retours de nos membres.

Le groupe de travail dédié a produit ce document à visée résolument opérationnelle, conçu comme un outil d'appui pour les organismes certifiés ou en cours de certification et nous renouvelons nos remerciements à tous les participants !

Ce guide ne constitue ni un sous-référentiel, ni une doctrine normative. Il vise à accompagner les professionnels dans l'interprétation des indicateurs Qualiopi, à l'heure où la formation multimodale devient incontournable, et où les pratiques pédagogiques évoluent vers l'individualisation, l'hybridation et l'expérience apprenant.

Présentation



Introduction

Ont participé à la mise à jour de ce guide :

Michel BAUJARD	CFS +
Valérie BESNARD	Université Paris 8
Alexandra BODIN	La Rochelle Université
Sandrine CARBONARO	AFNOR Développement
Nikoleta IONOVA	Digiforma
Carole MASSAT	Skill & You
Sylvie SORIANO	Ambition Graphique
Gilles TRICHET	Sémaphores / Groupe Alpha

Avec la contribution de :

Véronique LÉVY	Transitions Pro Île-de-France
Sandrine PIQUET	AFNOR Compétences
Vanessa ROGER	IFCAM – Université du groupe Crédit Agricole
Gwenola TOMINE	Solution Qualité

Coordination AINOA :

Aurélia BOLLÉ
Thérèse GRANDVOINNET

Ce guide a été conçu pour accompagner la mise en œuvre du référentiel national qualité Qualiopi, en particulier dans le contexte de la formation multimodale. Son objectif est de fournir aux professionnels de la formation des ressources concrètes et directement exploitables. Cela passe notamment par l'enrichissement des exemples d'éléments de preuve, afin de mieux illustrer comment répondre aux exigences du référentiel lorsque les modalités pédagogiques combinent présentiel, distanciel, synchrone et asynchrone, autoformation, etc.

Pour chaque indicateur concerné, lorsque des particularités liées à la formation multimodale ont été identifiées, le guide propose :

- ➔ des recommandations,
- ➔ des exemples concrets,
- ➔ et des bonnes pratiques.

Ce travail a été réalisé par des experts d'AINOA, engagés dans l'amélioration continue de la qualité des dispositifs de formation multimodale. Ces apports constituent une base de travail : libre à vous de sélectionner les éléments les plus pertinents pour votre contexte. Enfin, gardez à l'esprit que l'auditeur ne procède pas à une vérification strictement indicateur par indicateur, mais évalue avant tout la cohérence globale de votre démarche qualité et sa mise à jour régulière.indicateur, mais évaluera plutôt la cohérence globale de votre démarche, ainsi que la régularité de sa mise à jour.

Avec AINOA, venez partager, vous informer et construire les pratiques formatives de demain !



POUR ADHÉRER

contact@ainoa-asso.fr



Création graphique
Antoine FOUJANET

Sommaire

Avant-propos	p. 2
Présentation	p. 3
→ Critère 1	Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus <u>Indicateurs 1 à 3</u> p. 5
→ Critère 2	L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations <u>Indicateurs 4 à 9</u> p. 8
→ Critère 3	L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre <u>Indicateurs 10 à 16</u> p. 14
→ Critère 4	L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre <u>Indicateurs 17 à 20</u> p. 21
→ Critère 5	La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations <u>Indicateurs 21 et 22</u> p. 25
→ Critère 6	L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel <u>Indicateurs 23 à 29</u> p. 27
→ Critère 7	Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées <u>Indicateurs 30 à 32</u> p. 34
Glossaire	p. 37

Indicateur 1

Le prestataire diffuse une information accessible à un 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.**

NIVEAU ATTENDU

Donner une information accessible, exhaustive sur la prestation, c'est-à-dire sur son contenu et sur l'intégralité des items mentionnés. Cette information doit être à jour.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente).

Pour les PSH, tous supports de présentation de la politique d'accessibilité, conditions d'accès.

Exemples de preuves pour les CBC :

tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement.

NB : L'information est diffusée en amont de la contractualisation, quel que soit le moyen (site internet, proposition commerciale, plaquette, diffusion partielle sur un site puis complétée via une proposition...).

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pour chaque formation, il est indispensable de préciser :

- les prérequis techniques : connexion internet, matériel nécessaire (ordinateur ou tablette, micro, casque, webcam...), logiciels requis (vérifier l'installation et/ou la maîtrise du logiciel requis), compétences numériques de base ;
- les modalités d'accès : procédure de connexion et envoi des identifiants, les activités pédagogiques à effectuer à distance et leurs durées moyennes, ainsi que leur disponibilité en ligne (jusqu'à une date déterminée ou à volonté) ;
 - ➡ Mail de confirmation avec liens de connexion, guides PDF ou en ligne expliquant l'accès au LMS, capture d'écran de l'espace stagiaire
 - ➡ Pages web de description des parcours de formation

- les ressources à disposition en ligne (replay de la session ou transcription de la session) et leur mode d'accès (LMS, cloud collaboratif...), la durée d'accès à ces ressources ;

➡ 6 mois, 1 an, à volonté...

- l'assistance technique et pédagogique disponible : hotline technique, contacts, tutoriels (vidéos/PDF), mail pédagogique avec délais de réponse indiqués ;

- les modalités d'évaluation : quiz en ligne, exercices LMS, QCM chronométrés, oraux en visioconférence. Leur rythme : en cours de formation, en conclusion de la formation...

- les adaptations prévues pour les personnes en situation de handicap (sous-titres, transcription texte, grossissement, compatibilité lecteurs d'écran, contrastes adaptés)

➡ Charte d'accessibilité numérique (RGAA et WCAG - [voir Glossaire](#)).

BONNES PRATIQUES

- ➕ Communiquer le nombre d'heures synchrones et/ou asynchrones dispensées et leur proportion par rapport au nombre d'heures totales.
- ➕ Utiliser des pictogrammes selon la modalité (présentiel / distanciel).
- ➕ Fournir des liens directs vers les guides utilisateurs.

- ➕ Communiquer les informations sur les applications incluant des adaptations pour les personnes en situation de handicap. Se reporter au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA et WCAG - [voir Glossaire](#))

➡ Vidéo avec sous-titrage possible, grossissement loupe, transcription audio, changement de police.

- ➕ Proposer des vidéos de prise en main.
- ➕ Notifier l'outil de visio utilisé.
- ➕ Indiquer les navigateurs compatibles, puisque certains peuvent parfois poser problème.

Indicateur 2

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

NIVEAU ATTENDU

Donner une information chiffrée permettant de suivre les résultats de la prestation au regard des objectifs.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.

Exemples d'indicateurs de résultats par formation :

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 (apprentissage et professionnalisation), taux d'insertion dans l'emploi.

Exemples pour les CBC :

nombre de bénéficiaires en début et en fin d'accompagnement, taux de réalisation des entretiens de suivi à six mois, nature et nombre d'enquêtes-terrain réalisées par les bénéficiaires pour valider leur projet.

Exemples pour la VAE :

nombre de candidats accompagnés, taux de réussite globale, taux de réussite sur les diplômes les plus demandés (validation totale, partielle, jusqu'au contrôle complémentaire), taux de satisfaction des clients.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.



BONNES PRATIQUES



[Voir le guide d'AINOA LMS 2024 Comment choisir sa plateforme ?](#)

- ⊕ Dans ses KPI, intégrer les outils d'animation, l'ergonomie, la qualité d'adaptation en distanciel.
- ⊕ Intégrer une ou des questions sur la qualité de l'expérience sur l'outil fourni / LMS dans le questionnaire de satisfaction final.
- ⊕ Fournir les données d'indicateurs de qualité / satisfaction selon la modalité.
- ⊕ Utiliser les statistiques du LMS pour générer des données et des taux de compléction, de réussite, etc.
- ⊕ Distinguer les résultats obtenus en formation multimodale de ceux en présentiel.

Indicateur 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.

NIVEAU ATTENDU

Donner au public une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) et actualisée (information à jour).

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'information : plaquette, 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.

NB : Le taux d'obtention de la certification doit être mis en relation avec le taux de présentation à l'examen.

L'information sur les débouchés comprend le taux d'insertion global dans l'emploi et le taux d'insertion dans le métier visé des titulaires de la certification figurant sur la fiche RNCP.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.



BONNES PRATIQUES

- + Présenter le taux d'obtention de la certification selon la modalité.

cf. Indicateur 11

En cas de certification, préciser les modalités d'évaluation à distance et les dispositifs de lutte contre la fraude (proctoring, vérification d'identité, surveillance des examens...).

- + Préciser si les examens ont lieu en présentiel ou en distanciel.

cf. Indicateur 1

Préciser les modalités d'évaluation : quiz en ligne, exercices LMS, QCM chronométrés, oraux en visioconférence. Leur rythme : en cours de formation, en conclusion de la formation...

Indicateur 4

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (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).

Exemples de preuves pour la VAE :

contractualisation de l'accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l'échéancier de la mise en œuvre.

NB : Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de l'analyse du besoin du bénéficiaire, il démontre qu'il en tient compte dans la conception et l'exécution de sa prestation.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

S'assurer du niveau d'aisance avec le numérique pour adapter au maximum la prestation s'il y a besoin d'accompagnement spécifique

- Maîtrise des outils, navigation internet / disponibilité et compatibilité des équipements nécessaires (connexion internet, matériel, logiciels requis).

Vérifier la mise à disposition de matériel informatique adéquat : ordinateur, tablette ou smartphone, casque, etc.

- Pour former du personnel en boutique, il est essentiel de vérifier : s'ils disposent d'un espace calme pour se concentrer ; du matériel adapté (ordinateur, tablette, smartphone) ; et d'une connexion Internet fiable pour suivre la formation dans de bonnes conditions.

Être à même de fournir des outils spécifiques si besoin pour les PSH

- Logiciel, accompagnement...

BONNES PRATIQUES

- Montrer que l'on prend en compte les exigences client en termes d'outil de visio et ou de mise à disposition de support.
- Prévoir un support expliquant la connexion, etc.

cf. Indicateur 1

Préciser les prérequis techniques : connexion internet, matériel nécessaire (ordinateur ou tablette, micro, casque, webcam...), logiciels requis (vérifier l'installation et/ou la maîtrise du logiciel requis), compétences numériques de base.

- Établir la traçabilité grâce à des procédures de positionnement (tests, questionnaires, entretiens) permettant d'adapter le contenu et le parcours de formation selon les besoins spécifiques des participants.

Ces préconisations sont également utiles pour l'indicateur 8.

Indicateur 5

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les objectifs spécifiques à la prestation ont été définis et peuvent faire l'objet d'une évaluation.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation, identification des compétences visées par la prestation, des objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux, référentiel de la certification.

Exemples de preuves pour la VAE :

fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire, programme de travail avec durées prévues, entretiens avec accompagnateurs.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.

Indicateur 6

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

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 PREUVE

Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (**blended learning, synchrone ou asynchrone**). 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.

Pour les PSH : accessibilité ou possibilités d'adaptation des modalités proposées aux apprenants en situation de handicap.

Exemples de preuves pour la VAE et les formations certifiantes : ateliers collectifs d'explicitation de l'expérience.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Bien préciser les modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement en présentiel ou à distance.

- Dans le déroulé pédagogique, préciser pour chaque objectif pédagogique les modalités utilisées (présentation par le formateur, visionnage vidéo, lecture documents, micro-learning, partage d'écran, etc.).



BONNES PRATIQUES

- Utiliser des pictogrammes selon la modalité (présentiel / distanciel).
- Mentionner, dès le synopsis, si un parcours distanciel asynchrone ou si un podcast est prérequis.
- Varier les modalités au sein d'un même dispositif.

Indicateur 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.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Présentation de l'offre de formation en cohérence avec le référentiel de la certification, habilitation du prestataire à former à une certification professionnelle ou convention de partenariat avec le certificateur, tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.

NB : La prestation doit être conforme au référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation de la certification visée.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.



Pour les métiers qui requièrent une mise en œuvre pratique (cuisinier, serrurier, etc.), préciser dans le parcours ce qui se fera en présentiel ou à distance, en synchrone ou en asynchrone.

cf. Indicateur 1

Préciser les modalités : procédure de connexion et envoi des identifiants, les activités pédagogiques à effectuer à distance et leurs durées moyennes, ainsi que leur disponibilité en ligne (jusqu'à une date déterminée ou à volonté).



BONNES PRATIQUES

cf. Indicateur 11

En cas de certification, préciser les modalités d'évaluation à distance et les dispositifs de lutte contre la fraude (proctoring, vérification d'identité, surveillance des examens...).

Indicateur 8

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence de procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quiz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, auto-positionnement, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès.

NB : Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de la détermination des conditions d'accès et des procédures de positionnement exigées, il démontre qu'il les applique.

Dans le cas où il n'y a pas de prérequis, l'information est disponible. Le positionnement peut se limiter à la prise en compte des diplômes, certificats ou titres exigés, expérience si le prestataire justifie de leur adaptation.

La procédure de positionnement peut être réalisée pendant le parcours d'admission ou en début de formation.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Établir la procédure de validation des compétences numériques nécessaires pour participer aux activités et aux travaux à distance.

cf. Indicateur 1

Préciser les prérequis techniques : connexion internet, matériel nécessaire (ordinateur ou tablette, micro, casque, webcam...), logiciels requis (vérifier l'installation et/ou la maîtrise du logiciel requis), compétences numériques de base ;

Démontrer les modalités de vérification des prérequis techniques et technologiques

→ Installation et maîtrise des outils technologiques, inclure dans le questionnaire pré-formation une question sur le degré d'aisance avec le numérique ou l'accès à une connexion internet stable pour lever les prérequis.

cf. Indicateur 1

Préciser l'assistance technique et pédagogique disponible : hotline technique, contacts, tutoriels (vidéos, PDF), mail pédagogique avec délais de réponse indiqués.

cf. Indicateur 4

S'assurer du niveau d'aisance avec le numérique pour adapter au maximum la prestation s'il y a besoin d'accompagnement spécifique.

Vérifier la mise à disposition de matériel informatique adéquat : ordinateur, tablette ou smartphone, casque, etc.

Être à même de fournir des outils spécifiques si besoin pour les PSH

→ Logiciel spécifique, accompagnement personnalisé...



BONNES PRATIQUES

- Faire effectuer un test de connexion en amont de la formation (dans la semaine précédent la formation).



Indicateur 9

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

NIVEAU ATTENDU

Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Règlement intérieur, 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, de suivi et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Pour la FOAD : modalités d'accès au LMS (learning management system ou plateforme d'apprentissage en ligne), assistance technique et pédagogique, modalités de réalisation des séquences de formation à distance.

NB : Les documents peuvent être adressés aux bénéficiaires par mail ou par courrier. Ils peuvent aussi être disponibles sur le site internet ou affichés dans les locaux et les bénéficiaires doivent en être informés.

Pour le public mineur, l'information doit être transmise également aux responsables légaux.

Si les prestations se déroulent en entreprise, le règlement intérieur de l'entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Compiler un règlement intérieur et/ou livret d'accueil intégrant :

- les consignes à respecter en présentiel / en distanciel / en situation de travail,
 - les obligations et les comportements spécifiques à la formation multimodale.
-  Disposer d'un endroit avec une bonne connexion internet et calme, sinon couper son micro ; s'engager à remplir les questionnaires transmis...
- les modalités de réalisation des séquences de formation à distance et les obligations d'assiduité du stagiaire.

Envoyer des convocations quelle que soit la modalité : présentiel / en distanciel / multimodal.

Informier sur les modalités d'accès au LMS et les contacts de l'assistance technique et pédagogique

 Envoyer un mail regroupant toutes les informations nécessaires : identifiants, URL et consignes pour la connexion.

Mentionner les consignes relatives aux copies écran, enregistrements, l'utilisation de transcription IA (compte rendu, synthèse, etc.). Ces mentions doivent aussi figurer dans le règlement intérieur ou le livret d'accueil.



BONNES PRATIQUES

- Fournir un guide d'utilisation des outils et de la plateforme de test en amont de la formation.
- Demander des autorisations en amont (RGPD – *voir Glossaire*) :
 - droit à l'image si réutilisation de la classe virtuelle sur plateforme ;
 - enregistrement pour mise à disposition plus tard.

Indicateur 10

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

NIVEAU ATTENDU

La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires, lorsque l'analyse du besoin en établit la nécessité : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Durées et contenus des prestations, emplois du temps, inscription aux modules de formation en fonction du profil du bénéficiaire, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référent pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation, traçabilité de l'accompagnement technique et pédagogique.

Pour les CFA, accompagnement dans la recherche d'un employeur, adaptation de la durée du contrat d'apprentissage.

Pour les PSH : liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours, modalités d'aménagement de la prestation aux besoins des PSH, plans individuels de compensation du handicap, fiches de suivi des apprenants.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Mentionner la nature de l'accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l'échéancier de la mise en œuvre (sur le modèle d'un PIF – *voir Glossaire*).

Documenter le suivi de l'accompagnement pédagogique et technique proposé et réalisé (forums, mails...), planning, ressources, activités ou cas pratiques personnalisés selon les niveaux et attentes de l'apprenant, sans oublier les adaptations nécessaires pour les PSH.

Compiler les preuves du suivi de la réalisation des parcours distanciels asynchrones / hybrides / distanciels synchrones.

Mettre en place une charte tutorale.



BONNES PRATIQUES

- ⊕ Créer un espace ou un forum d'échanges en ligne afin que les bénéficiaire puissent toujours avoir la possibilité de poser des questions et d'obtenir des réponses, soit des formateurs, soit du référent pédagogique, soit des autres stagiaires.
- ⊕ Partager l'information et maintenir le contact tout au long de la formation.
- ⊕ Regrouper les questions récurrentes dans une FAQ.



Indicateur 11

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

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 PREUVE

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, livrets de suivi en entreprise.

NB : La formalisation du processus signifie que la procédure d'évaluation doit être définie et matérialisée par des outils.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Établir la traçabilité des évaluations régulières, la mise en place de jalons tout au long du parcours de formation.

Fournir des preuves liées aux activités d'évaluation quel que soit l'outil utilisé.

- Quiz, mise en situation, cas pratique, étude de cas, projets collaboratifs...

L'outil d'évaluation doit être cohérent avec la complexité des compétences recherchées (taxonomie de Bloom : la nature de la preuve à fournir ne sera pas la même selon l'objectif attendu).

- Pour l'apprenant : obtenir une note minimale à l'exercice proposé. Pour l'organisme de formation, tenir un tableau des notes obtenues par les apprenants.

cf. Indicateur 5 : ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation, identification des compétences visées par la prestation, des objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux, référentiel de la certification.

En cas de certification, préciser les modalités d'évaluation à distance et les dispositifs de lutte contre la fraude (proctoring, vérification d'identité, surveillance des examens...).



BONNES PRATIQUES

- Bien réfléchir à la formalisation de l'atteinte des objectifs.

Indicateur 12

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

Cet indicateur s'applique aux formations d'une durée supérieure à 2 jours.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

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, outils pédagogiques favorisant l'interactivité et la participation des stagiaires, qualité de l'analyse de besoin et des procédures de positionnement pour définir la cohérence de la formation avec le projet du bénéficiaire.

Pour les PSH, mesures de prévention des abandons en lien avec les adaptations proposées ou mises en place.

Exemples de preuves 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 responsables légaux, 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.

NB : Les mesures mises en œuvre doivent pouvoir être démontrées et matérialisées par des outils.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

S'assurer que les personnes suivent le parcours de formation : fournir les justificatifs de réalisation de travaux et/ou de l'implication des apprenants

- ➡ Signatures électroniques, rappel automatique
- ➡ Pages web de description des parcours de formation

S'assurer que les personnes ne décrochent pas.

- ➡ Varier les modalités pédagogiques (ponctuer la session avec des activités), engager les stagiaires avec des réunions régulières avec un référent pédagogique, créer un forum.

Mettre en place une procédure de suivi-relance, présence-absence.

Transcrire, grâce à l'IA, des sessions en visio.

Utiliser toutes les fonctionnalités collaboratives de la plateforme de digital learning.



BONNES PRATIQUES

- ➡ Permettre de rattraper le contenu manqué
- ➡ Définir et formaliser des systèmes de relance : quand relancer ? Qui relancer ? L'apprenant ? Son manager ?
- ➡ Créer des notifications automatiques en cas d'inactivité du bénéficiaire.
- ➡ Replay



Indicateur 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.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les principes de la pédagogie de l'alternance sont mis en œuvre, grâce à un processus formalisé d'articulation itératif des apprentissages entre le centre de formation et l'entreprise.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

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. Outil de capitalisation des retours d'expériences des apprenants.

Pour les PSH, outil de liaison sur les adaptations de la formation en entreprise.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Établir des plannings synchronisés entre le centre de formation et l'entreprise, intégrant les périodes en présentiel, en distanciel et en entreprise. Communiquer ces plannings à tous et les ajuster en fonction des retours. Cela permet de vérifier que les missions en entreprise et les temps de formation à distance sont compatibles et ne génèrent pas de surcharge pour l'apprenant.

Organiser des visio régulières (par exemple, mensuelles) entre le formateur, le tuteur et l'apprenant pour faire le point sur les apprentissages, les difficultés rencontrées et les ajustements nécessaires. Cela évite le risque d'isolement pour l'apprenant.



BONNES PRATIQUES

- Proposer aux tuteurs et/ou aux maîtres d'apprentissage des webinaires ou des tutoriels sur les spécificités de l'alternance en multimodal, les outils de suivi et les bonnes pratiques pour accompagner l'apprenant à distance.

- Communiquer clairement aux apprenants et aux tuteurs les attentes en termes de disponibilité, d'outils à utiliser et de fréquence des échanges.

Indicateur 14

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que l'accompagnement de l'apprenant est formalisé et mis en œuvre par la mise en place de projets spécifiques.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Mise en place de projets spécifiques d'activités sportives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté, dispositifs d'aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d'accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat), actions de sensibilisation à la mixité et à la diversité.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Proposer des webinaires et/ou des ateliers en ligne avec des intervenants extérieurs autour de la citoyenneté, de l'environnement, de la santé...

Mettre à disposition des modules e-learning sur la citoyenneté et/ou la santé.

Créer une FAQ sur les aides sociales et financières.

- Diffuser des newsletters avec des conseils sur le logement, le budget, les droits des apprenants.

BONNES PRATIQUES

- Mettre en place des forums pour échanger sur des thèmes citoyens ou organiser des activités virtuelles.

Indicateur 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.

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 PREUVE

Règlement intérieur du CFA, supports d'informations, supports de contractualisation, compte rendu de réunions d'informations collectives, livret d'accueil.

NB : L'information des apprentis fait partie des missions des CFA (mission mentionnée au 4^o de l'article L. 6231-2 du code du travail).

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Proposer un module e-learning interactif ou un guide sur les droits et devoirs des apprentis.

Organiser un webinaire avec un expert sécurité (et disponible en replay) à l'attention des apprentis travaillant dans des environnements professionnels à risque.

BONNES PRATIQUES

- + Organiser des webinaires explicitant les règles applicables en matière de santé et de sécurité en fonction du milieu professionnel.
- + Intégrer un module "Droits et sécurité" en début de formation, dont l'évaluation comptera dans la note finale.

Indicateur 16

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

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 PREUVE

Information communiquée aux bénéficiaires sur le déroulement de l'évaluation, conditions de passage de l'examen à distance, preuve d'inscription à la session d'évaluation.

Habilitation du prestataire à évaluer et convention de partenariat avec le certificateur, référentiel d'évaluation, règlement d'organisation des examens, procès-verbal des sessions d'examen, livret d'évaluations réalisées en cours de formation, attestations de réussite ou de suivi à des formations réglementaires obligatoires pour obtenir la certification visée.

Pour les PSH, modalités d'aménagement des examens.

NB : *Lorsque le prestataire n'est pas chargé de l'évaluation, il oriente le bénéficiaire vers l'évaluateur.*

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Vérifier auprès du certificateur les conditions de passage de l'examen à distance, s'il est autorisé et les conditions d'accessibilité si besoin.



Utiliser des logiciels d'évaluation à distance.

cf. Indicateur 11

En cas de certification, préciser les modalités d'évaluation à distance et les dispositifs de lutte contre la fraude (proctoring, vérification d'identité, surveillance des examens...).



BONNES PRATIQUES



Voir le guide d'AINOA [Évaluation à distance – Comment la sécuriser ?](#)

Indicateur 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...).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Bail ou contrat de location, registre public d'accessibilité, document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paperboard, 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 sous-traitance, contrats de prestations.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Rappeler les prérequis technologiques et les contacts techniques et pédagogiques.

cf. Indicateur 1

Préciser les prérequis techniques : connexion internet, matériel nécessaire (ordinateur ou tablette, micro, casque, webcam...), logiciels requis (vérifier l'installation et/ou la maîtrise du logiciel requis), compétences numériques de base ;

Préciser l'assistance technique et pédagogique disponible : hotline technique, contacts, tutoriels (vidéos, PDF), mail pédagogique avec délais de réponse indiqués.

Tenir à disposition les mesures mises en place concernant la cybersécurité.

Présenter les informations relatives à la maintenance et/ou à la mise à jour / disponibilité des outils proposés (outils de visio, LMS...).

Indiquer les abonnement aux outils de visio ou autre pour assurer les classes virtuelles.

Lorsque le parcours comporte des activités e-learning, présenter la plateforme LMS et fournir les contacts d'assistance technique aux apprenants.

► BONNES PRATIQUES

+

S'assurer que les salariés, les formateurs et les personnels techniques disposent des formations nécessaires pour maîtriser les outils et les méthodes numériques indispensables à la qualité des prestations à distance.

cf. Indicateur 22

Intégrer, dans le plan de développement des compétences (PDC), les compétences numériques des salariés.

Atester de la réalisation de formations aux outils, à la conception digitale.

+

Veiller à l'accessibilité numérique (RGAA et WCAG – [voir Glossaire](#))

Indiquer les mesures mises en place pour assurer l'accessibilité aux personnes malvoyantes ou aveugles.

Indicateur 18

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

NIVEAU ATTENDU

Le prestataire identifie, selon les fonctions nécessaires aux prestations, les intervenants dont il assure la coordination.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs internes ou externes, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap, planning des intervenants, comptes-rendus de réunions d'équipes, relevés des échanges avec les intervenants externes.

NB : Lorsque le prestataire n'est pas chargé de l'évaluation, il oriente le bénéficiaire vers l'évaluateur.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Mettre en évidence la maîtrise des outils et des compétences liées à la formation en digital learning dans les fiches de postes ou les CV.

Présenter les personnes chargées de l'assistance technique et pédagogique pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours

Créer des fiches portraits ou des vidéos de présentation des intervenants.

Nommer le ou les référents numériques (technique et pédagogique).



BONNES PRATIQUES

- Disposer d'un forum dédié à la communication avec les intervenants ou une liste de diffusion d'informations globales.
- Tenir à disposition des intervenants une charte informatique sur l'usage des outils ou la propriété intellectuelle des ressources pédagogiques partagées (e-learning, supports, etc.).

Créer un planning indiquant les disponibilités des formateurs et intervenants, et les sessions prévues, coordonner l'occupation des salles virtuelles.

Utiliser des outils de gestion de projet partagé.

Indicateur 19

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les ressources pédagogiques sont cohérentes avec les objectifs des prestations, sont disponibles et que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

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), modalités pour faciliter l'accès aux ressources numériques (tutos, assistance téléphonique...), traçabilité de l'accompagnement pédagogique dans le cas des formations à distance (forum, mails...), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques.

Pour les PSH : modalités d'accès ou supports spécifiques et capitalisation des aménagements mis en oeuvre.

Exemples de preuves 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).

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Présenter les mesures identifiées pour accompagner les bénéficiaires dans l'appropriation de l'outil

- Centre d'aide : articles, vidéos, tutoriels..., hotline pédagogique et technique.

BONNES PRATIQUES

- Rappeler les modalités d'accès au LMS.

cf. Indicateur 1

Preciser les modalités d'accès : procédure de connexion et envoi des identifiants, les activités pédagogiques à effectuer à distance et leurs durées moyennes, ainsi que leur disponibilité en ligne (jusqu'à une date déterminée ou à volonté).

- Rappeler les modalités d'accès au LMS.

cf. Indicateur 1

Preciser les ressources à disposition en ligne et leur mode d'accès (LMS, cloud collaboratif...), la durée d'accès à ces ressources.

- 6 mois, 1 an, à volonté...

- Indiquer de façon visible les dates des mises à jour des contenus.

- Préciser le processus permettant de s'assurer de la capacité effective des stagiaires à accéder aux ressources en ligne.

- Créer des guides pratiques, soigner l'ergonomie des ressources, élaborer des ressources courtes à consulter, etc.

Indicateur 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.

NIVEAU ATTENDU

Le prestataire présente :

- la liste des membres du conseil de perfectionnement, le dernier compte rendu et/ou procès-verbal ;
- la liste des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) et les actions mises en œuvres en faveur de la mobilité ;
- le nom et le contact du référent handicap et les actions qu'il met en œuvre pour accompagner les publics en situation de handicap.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Nom et qualité des membres du conseil de perfectionnement

(dernier compte rendu et/ou procès-verbal, preuve de constitution en cours du conseil de perfectionnement pour le nouveau CFA) ;

Nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) ;

Nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination ;

Missions remplies par les référents et personnels dédiés, exemples d'actions menées.

NB : La désignation de personnels dédiés à l'accompagnement des personnes en situation de handicap et à la mobilité fait partie des missions des CFA (missions mentionnées au 1^o et au 10^o de l'article L. 6231-2 du code du travail).

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Désigner un référent numérique dans l'équipe pédagogique sensibilisé à l'accessibilité numérique, un référent mobilité au fait des difficultés rencontrés par les alternants dans le cadre de la formation multimodale et un référent handicap. Ces référents doivent pouvoir être joignables en ligne.

Mettre à disposition un guide pratique détaillant les droits des apprenants en situation de handicap, les contacts utiles (MDPH, associations locales), les outils et les aménagements disponibles - logiciels de transcription, clavier adapté -, voire le prêt éventuel de matériels via des associations.



BONNES PRATIQUES

- + Prévoir un replay ou un compte rendu du conseil de perfectionnement.
- + Organiser des permanences d'information pour les apprenants.
- + Fournir aux formateurs et aux tuteurs des bonnes pratiques d'accompagnement des publics en situation de handicap en multimodal.

Indicateur 21

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

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 par les intervenants est vérifiée par le prestataire.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalités d'intégration des personnels, entretiens professionnels, curriculum vitae des intervenants, formations initiales et continues des intervenants, 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 internes et externes (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources).

Exemples de preuves pour les CBC : vérification des certifications détenues par l'intervenant pour réaliser les tests psychotechniques.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

S'assurer que le personnel est formé à l'utilisation des outils et des applications numériques pédagogiques et ludo-pédagogiques spécifiques au distanciel.

- Présenter les offres d'emploi mentionnant les compétences attendues, les CV des intervenants et leurs diplômes, les fiches d'entretien de recrutement.
- Conserver les enregistrements vidéo de séquences de formation en distanciel.
- Former ses équipes aux spécificités liées au digital : maîtrise des outils d'ice-breaker, maîtrise des outils de quiz en direct, etc.
- Former les personnes en charge de l'assistance technique et pédagogique à toutes les spécificités utilisées par l'OPAC (y compris matériel).
- Présenter l'analyse des questionnaires de satisfaction des bénéficiaires sur le distanciel.
- En cas de sous-traitance, transmettre le cahier des charges de l'organisme de formation au prestataire.
- Signer une charte qualité ou informatique avec les intervenants ou sous-traitants.
- Montrer les présentations réalisées par le référent handicap pour sensibiliser les équipes à l'accueil des PSH : maîtrise des sous-titres, voix off, accessibilité chromatique, clavier...



BONNES PRATIQUES

- + En cas de changement d'outil numérique, s'assurer de la montée en compétence des internes comme des externes.
- + Être à jour sur le RGAA / WCAG ([voir Glossaire](#)).

Indicateur 22

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Qualification des personnels.

Mobilisation de différents leviers de formation et de professionnalisation : recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.).

NB : Les prestataires indépendants démontrent leur démarche de formation continue.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Intégrer, dans le plan de développement des compétences (PDC), les compétences numériques des salariés.

Attester de la réalisation de formations aux outils, à la conception digitale.

- Disposer des fiches d'entretiens professionnels pour évaluer les besoins en formation des équipes.
- Fournir les résultats de modules Mooc ou e-learning réalisés par les formateurs ou les sous-traitants.
- Présenter les preuves de participation à des webinaires.
- Établir le relevé des formations suivies par les formateurs sur les nouvelles technologies, les applications numériques, les nouvelles méthodes pédagogiques à distance, etc.
- Pour les prestataires indépendants : présenter les justificatifs de formation continue (formations suivies, certifications obtenues, preuve de participation à des conférences, webinaires, abonnements à des newsletters...).
- Maîtriser les outils pour adapter les formations digitales aux PSH (référent handicap) :
 - se former à la gestion du handicap,
 - savoir manier différents outils RGAA / WCAG (*voir Glossaire*) d'accessibilité universelle.



BONNES PRATIQUES

- Sensibiliser au numérique responsable.

Indicateur 23

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire, sa prise en compte par le prestataire et sa communication en interne.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, veille réglementaire en matière de handicap.

Actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, diffusion des actualités légales et réglementaires au personnel du prestataire.

Consultation, analyse, diffusion au personnel de la documentation diffusée sur les sites institutionnels (ex : pages relatives à la formation professionnelle, l'apprentissage, la VAE et les bilans de compétences sur le site www.travail-emploi.gouv.fr ; portail d'information des organismes de formation de la Caisse des dépôts et consignations).

Exemples de preuves pour la VAE : documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Adhérer à des organisations et/ou s'abonner à des publications spécialisées.

- ➡ [Rejoindre AINOA pour organiser sa veille.](#)
- ➡ [S'inscrire à des lettres d'information.](#)

Connaître les spécificités de la réglementation de la formation digitale et à distance :

- Dreets et Drieets ([voir Glossaire](#)),
- Carif Oref ([voir Glossaire](#)).
- ➡ [Conserver les supports de webinaires.](#)
- ➡ [Préciser le sujet du webinaire.](#)



BONNES PRATIQUES

- ➕ Bien connaître les mesures du RGAA / WCAG ([voir Glossaire](#)).
- ➕ Contextualiser la veille réglementaire et légale sur le champ du numérique.
- ➡ [Quelles sont les nouvelles obligations ? Les évolutions des réglementations ?](#)
-  [Voir le guide d'AINOA](#)
[Attester la réalisation de l'action de formation multimodale](#)

- ➕ Éviter les éléments génériques, faire une veille sur son propre champ d'action : le multimodal.
- ➕ Démontrer ce qu'on a fait des apprentissages d'un webinaire.
- ➡ [Un compte rendu partagé, les évolutions mises en place \(adopter une nouvelle méthode, un nouvel outil...\).](#)
- ➕ Suivre les spécialistes du digital en formation professionnelle continue sur les réseaux sociaux, notamment LinkedIn.
- ➕ Participer aux webinaires organisés par les OPCO.



Indicateur 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.

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 PREUVE

Veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, 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.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.



BONNES PRATIQUES

- Tenir compte du digital, des nouvelles technologies associées aux métiers et/ou aux compétences sur les secteurs d'intervention.

Indicateur 25

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

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 PREUVE

Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salons, 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, aux modalités ou aux outils pédagogiques, analyse d'opportunité et de faisabilité sur la mise en œuvre des innovations pédagogiques et technologiques.

Pour les organismes qui accueillent des personnes en situation de handicap : participation à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques pour le public visé.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Adhérer à des organisations et/ou s'abonner à des publications spécialisées.

- ➡ Rejoindre AINOA pour organiser sa veille.
- ➡ S'inscrire à des lettres d'information.

Participation à des salons sur la pédagogie ET les nouvelles technologies.

- ➡ Détailler la prise en compte des évolutions dans les prestations : nouvel équipement, nouvelle brique pédagogique, évolution des pratiques d'évaluation...

BONNES PRATIQUES

- ➕ Effectuer une veille concurrentielle et/ou une veille des outils d'évaluation distancielle.
- ➕ Réaliser un benchmark régulier des différents LMS et de nouvelles fonctionnalités digitales.
- ➕ Créer une newsletter interne d'informations sur les innovations pédagogiques et technologiques.

Indicateur 26

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'identification d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels. Dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les modalités de recours à ce réseau et les mesures spécifiques d'accompagnement ou d'orientation mises en œuvre.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Liste des partenaires du territoire susceptibles d'aider le prestataire dans la prise en compte des PSH, dont les partenaires spécialisés intervenant pour le compte de l'**Agefiph** et du **Fiphfp**, les **Cap emploi** et les **MDPH**. Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte rendu de rencontres, invitation à des réunions, prise de contact. Compétences et connaissances actualisées du référent handicap. Charte d'engagement pour l'accessibilité, recours à l'offre de services Ressource Handicap Formation, ressources mobilisées pour l'accompagnement et l'orientation des publics.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Identifier dans son réseau de partenaires une ou plusieurs personnes sensibilisées à l'accessibilité numérique.

Mobiliser son réseau pour rendre les actions de formation adaptées à tous : **Agefiph** ([voir Glossaire](#)), etc.

Utiliser des outils de conception digitale conformes aux standards d'accessibilité RGAA / WCAG ([voir Glossaire](#)).

Respecter les normes d'accessibilité numérique RGAA / WCAG ([voir Glossaire](#)) sur la plateforme de formation numérique.

Utiliser des outils numériques adaptés ou compatibles avec des technologies d'assistance (lecteurs d'écran, commandes vocales, sous-titres).

Intégrer les bonnes pratiques d'accessibilité dans tous les modules e-learning et les ressources mises à disposition.

 Sous-titrage, transcription audio, contraste visuel, gros caractères, braille numérique...

Adapter le rythme en proposant des replays ou des pauses pour s'adapter aux besoins des participants en situation de handicap.

 Dresser la liste des actions du référent handicap prouvant le recours au réseau de partenaires.

 Fournir la liste des ressources et des structures auxquelles le référent handicap peut faire appel et la mettre à jour régulièrement.

 Mettre en œuvre un outil numérique pour faciliter l'accessibilité aux supports de formation : logiciel de transcription, grossissement loupe...



BONNES PRATIQUES

- Développer les compétences du référent handicap sur l'accessibilité numérique, la maîtrise des outils d'adaptation.
- Mettre à disposition des versions alternatives des supports pédagogiques (PDF, braille numérique, audios...).

Indicateur 27

Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent 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 PREUVE

Contrats de sous-traitance, tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants (process de sélection, animation qualité dédiée, charte), justificatifs présentés par les sous-traitants ou les salariés portés.

NB : En-dehors des cas prévus par des dispositions légales ou réglementaires cet indicateur n'impose pas aux sous-traitants l'obligation de certification Qualiopi : 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.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

S'assurer que le sous-traitant respecte les processus.

- Réaliser régulièrement un entretien avec une grille de contrôle "qualité" mentionnant le niveau de respect des exigences qui concernent le sous-traitant par rapport aux missions confiées.
- Vérifier les moyens mis en œuvre pour la réalisation de la prestation : techniques, pédagogiques et d'encadrement.
- Présenter aux sous-traitants les exigences qualité auxquelles ils sont soumis.

BONNES PRATIQUES

- Partager la veille et les nouveautés des processus internes aux sous-traitants via une plateforme dédiée, un forum ou une newsletter.

Indicateur 28

Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de **partenaires socio-économiques** pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'un réseau de **partenaires socio-économiques** mobilisé tout au long de la prestation.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Comités de pilotage, comptes rendus de réunions, liste des entreprises partenaires, conventions de partenariats, convention de formation, contacts réseau SPE, livret alternance, informations sur les partenariats.

NB : Cet indicateur concerne tous les prestataires de formation dans leur capacité à mobiliser un réseau de partenaires lorsque la formation prévoit une période en entreprise (formations en alternance, stages en entreprise ou AFEST, etc.).

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.



BONNES PRATIQUES

- Mettre en relation les parties prenantes via un forum ou un réseau intranet.

Indicateur 29

Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (salon d'orientation, visite d'entreprise, atelier CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'anciens élèves), actions de promotion de la poursuite d'étude, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel, diffusion des offres d'apprentissage et d'emploi, information sur les compétitions des métiers (Meilleurs Apprentis de France, Compétition des métiers WorldSkills, Meilleurs Ouvriers de France...).

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.



BONNES PRATIQUES

- ⊕ Mettre à disposition des apprenants des guides ou des FAQ sur :
 - rédaction des CV : éléments indispensables, logiciels de CV en ligne...
 - des lettres de motivations : structure type, erreurs à ne pas commettre...
 - et la simulation d'entretiens.
- ⊕ Proposer des créneaux de coaching individuel en visio avec des conseillers en insertion.
- ⊕ Créer un annuaire des salons, événements et sites d'information pour chaque formation proposée.

Indicateur 30

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

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, comité de pilotage, webinaires, entretiens, comptes-rendus de réunions d'équipes, séminaires, sollicitation des financeurs, échanges avec le financeur sur une ou plusieurs prestations, recommandations issues d'un contrôle mené par le financeur, consultation des sites mis en place par les financeurs pour recueillir les appréciations des bénéficiaires (ex : Anotéa).

Exemples de preuves pour les CBC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.

NB : Les modalités de recueil peuvent être différentes selon la partie prenante. La sollicitation des appréciations des financeurs n'est pas exigée à la fin de chaque prestation mais doit être effectuée au moins une fois par an ou selon les modalités précisées par le financeur pour lui permettre de faire part au prestataire, s'il le souhaite, de ses observations sur son activité. La sollicitation du financeur peut être remplacée par la participation du prestataire à des webinaires thématiques ou des réunions relatives aux bonnes pratiques organisés par le financeur.

Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.



BONNES PRATIQUES

- ⊕ Adapter les questionnements au multimodal utilisé par les Opac (voir *Glossaire*).
- ⊕ Question spécifique ergonomie, accessibilité LMS, appréciation de la hotline, de la classe virtuelle, maîtrise de l'outil digital par le formateur...
- ⊕ Organiser régulièrement un débrief après formation avec les formateurs, les consultants et les apprenants ou les délégués des apprenants.
- ⊕ Mettre à jour les contenus régulièrement en tenant compte des débriefs avec les formateurs.
- ⊕ Participer aux webinaires des financeurs sur la formation et l'évaluation à distance.

Indicateur 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.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation, traitement des difficultés et des aléas, solutions apportées en cas d'imprévu, dialogue et communication interne, tableau de suivi des réclamations et de leur traitement.

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Suivre les aléas techniques : pannes, difficultés de connexion...

- Fournir les statistiques des aléas par thématique (bugs, problèmes de connexion, etc.) et les modalités de résolution.

Disposer d'un outil de ticketing mentionnant le traitement d'aléas ou de difficultés.



BONNES PRATIQUES

- Présenter de façon très lisible les contacts de l'assistance technique.
- Intégrer au questionnaire de satisfaction des questions sur la facilité de prise en main du LMS, la facilité à résoudre les bugs et la réactivité des équipes supports.

cf. Indicateur 30

Adapter les questionnements au multimodal utilisé par les Opac (voir *Glossaire*).

Indicateur 32

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'action d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques, tableau de suivi des mesures d'améliorations mises en œuvre à partir des réclamations, aléas et difficultés.

Exemples de preuves 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).

RECOMMANDATIONS POUR LA FORMATION MULTIMODALE

Pas de spécificités.

- Créer un centre d'aide, une hotline, etc.
- Formaliser une procédure de gestion des réclamations et des preuves de traitement de ces réclamations.
- Dans une démarche d'amélioration continue, changer d'outil informatique ou faire évoluer le LMS.
- Mettre régulièrement à jour ses logiciels.
- Faire évoluer les pratiques.
- Acquérir du nouveau matériel (adaptateur, micro...).



BONNES PRATIQUES

- + Identifier les pistes d'amélioration continue en lien avec le multimodal grâce à la veille.

cf. Indicateur 23

Démontrer ce qu'on a fait des apprentissages d'un webinaire.

cf. Indicateur 25

Réaliser un benchmark régulier des différents LMS et de nouvelles fonctionnalités digitales.

Créer une newsletter interne d'informations sur les innovations pédagogiques et technologiques.

cf. Indicateur 26

Intégrer les bonnes pratiques d'accessibilité dans tous les modules e-learning et les ressources mises à disposition.

cf. Indicateur 30

Mettre à jour les contenus régulièrement en tenant compte des débriefs avec les formateurs.

Glossaire



Agefiph : Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées.

Carif Oref : Centre d'animation et de ressources de l'information sur la formation-Observatoire régional emploi formation.

Dreets : Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités.

Drieets : Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités.

Formation multimodale : elle combine séquences d'apprentissage présentiel et à distance, transmissif et collaboratif, dirigé et autodirigé, formel et informel, synchrone et/ou asynchrone - en s'appuyant sur des outils et ressources numériques.

Opac : Organisme Prestataire d'Action concourant au développement des Compétences.

Opcos : Opérateurs de compétences. Ils ont remplacé les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (Opcas) en 2019.

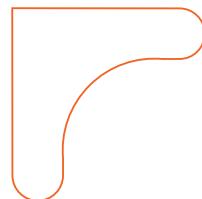
PIF : Protocole individuel de formation.

RGAA : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité.

RGPD : Règlement général sur la protection des données.

WCAG : *Web Content Accessibility Guidelines*.

Voir aussi le **Glossaire AINOA de l'hybridation de la formation**.



AINOA, les innovateurs en formation, est l'association de référence des professionnels de la formation multimodale.

Elle regroupe, à ce jour, près de deux cents structures (entreprises, prestataires de services, organismes de formation privés et publics, associations régionales, associations professionnelles patronales et de salariés, collectivités territoriales), impliquées dans le développement du numérique pour la formation et de l'innovation pédagogique.

Notre objectif

Optimiser les savoir-faire, les plans d'action et la stratégie de nos adhérents au plus près du contexte de développement des formations digitales en formation professionnelle continue et dans l'apprentissage.

Nos activités

- **Inform**er sur les formations multimodales, tout ou partie à distance, la formation à distance, le digital learning : évolution des réglementations, des technologies, des marchés, des pratiques, des métiers.
- **Produc**re des documents d'expertise technique.
- **Élabo**rer des recommandations à l'attention des décideurs et des financeurs publics et privés.
- **Facilit**er le travail coopératif à distance et l'échange d'informations entre ses membres.

Nos dernières ressources



ATTESTER LA RÉALISATION DE L'ACTION
DE FORMATION MULTIMODALE

NOVEMBRE 2025



CAHIER D'ENTRAÎNEMENT POUR LES FORMATEURS
Évaluer à l'ère de l'intelligence artificielle

JUILLET 2025



ÉVALUATION À DISTANCE
Comment la sécuriser ?

JANVIER 2025



GUIDE LMS

Comment choisir sa plateforme ?

SEPTEMBRE 2024



FORMATION MULTIMODALE

Leviers pour engager formateurs et apprenants

JUIN 2024



BAROMÈTRE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE
DE LA FORMATION

JANVIER 2024



Avec AINOA,
venez partager, vous informer
et construire **les pratiques**
formatives de demain !

POUR ADHÉRER
contact@ainoa-asso.fr