

INDICATEUR 10



Adaptation de la prestation

Critère 3 : Adaptation des prestations, modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires

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

Catégories concernées : AFC, CBC, VAE, CFA (indicateur commun).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en œuvre effective de la prestation et son adaptation aux publics bénéficiaires, ainsi que l'accompagnement et le suivi tout au long du parcours.

L'auditeur vérifie :

- La prestation est effectivement mise en œuvre conformément au programme
- La prestation est adaptée en fonction des besoins identifiés et des profils
- Un accompagnement et un suivi individualisé sont assurés
- Pour les PSH : mise en œuvre des adaptations identifiées

Obligations spécifiques :

- CBC : la convention de prestation précise les phases du bilan, les méthodes et techniques utilisées, la durée
- VAE : le prestataire met en œuvre les phases individuelles et/ou collectives, adapte la durée et les modalités
- CFA : mise en œuvre des missions légales (art. L.6231-2 du code du travail) relatives à l'accompagnement des apprentis

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Supports de mise en œuvre :

- Feuilles d'émargement signées (présentiel) / relevés de connexion (distanciel)
- Supports pédagogiques utilisés en formation
- Bilans intermédiaires et de mi-parcours
- Comptes rendus d'entretiens individuels de suivi

Preuves d'adaptation :

- Programmes adaptés suite au positionnement initial (lien indicateur 8)
- Aménagements réalisés pour les PSH (tracés et documentés)
- Réajustements de planning ou de contenu documentés
- Livret de suivi de l'apprenant avec progression individualisée

Preuves d'accompagnement :

- Planning des permanences/tutorat
- Relevés d'échanges entre formateur et apprenant (mails, messagerie LMS)
- Bilans pédagogiques périodiques

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Absence partielle de mise en œuvre ou d'adaptation sur une prestation de l'échantillon	- Absence partielle ou totale de mise en œuvre du contenu, de l'accompagnement et du suivi - Absence partielle ou totale d'adaptation de la prestation aux publics bénéficiaires

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment adaptez-vous concrètement vos prestations aux publics bénéficiaires ?	L'adaptation se fait à plusieurs niveaux : en amont (via le positionnement), pendant la formation (ajustement du rythme, des supports, des exercices selon les difficultés rencontrées), et après (entretiens de suivi). Par exemple, pour un groupe hétérogène, nous proposons des exercices différenciés par niveau. Les adaptations sont tracées dans le livret de suivi.
Comment assurez-vous le suivi individualisé des bénéficiaires ?	Chaque bénéficiaire dispose d'un livret de suivi dans lequel le formateur note les progressions, les difficultés et les actions d'adaptation mises en place. Pour les formations longues, un bilan intermédiaire est réalisé à mi-parcours avec le stagiaire. Un entretien individuel est proposé en cas de difficulté identifiée.
Pouvez-vous me montrer un exemple d'adaptation réalisée ?	Voici le dossier du stagiaire Z. Suite au positionnement initial, un renforcement sur les modules 2 et 5 a été identifié. Le formateur a ajouté 2 heures de tutorat individuel et des exercices complémentaires. Le livret de suivi montre la progression et l'atteinte des objectifs à la fin du parcours.
Pour les formations à distance, comment assurez-vous l'accompagnement ?	En distanciel, nous mettons en place : un tuteur dédié joignable par mail et chat, des classes virtuelles de suivi hebdomadaires, un forum de discussion sur la plateforme LMS, et un suivi automatisé de la progression (modules complétés, temps passé, scores aux quiz). Une alerte est déclenchée si un apprenant décroche.
Comment mettez-vous en œuvre les adaptations pour les PSH ?	Suite à l'analyse du besoin avec le référent handicap, les adaptations sont mises en œuvre : supports en grands caractères, temps majoré pour les évaluations, pauses adaptées, matériel ergonomique. Chaque adaptation est tracée dans la fiche d'accompagnement PSH et son efficacité est évaluée en cours de formation.

Conseil pratique : L'indicateur 10 porte sur la mise en œuvre réelle, pas sur les intentions. Montrez des preuves concrètes d'adaptation (exercices différenciés, tutorat supplémentaire, réajustements documentés). Le livret de suivi est votre pièce maîtresse.