

INDICATEUR 11



Évaluation de l'atteinte des objectifs

■ **Indicateur CRITIQUE** — Ne peut faire l'objet que d'une non-conformité majeure.

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

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

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'un processus d'évaluation formalisé permettant de mesurer concrètement l'atteinte des objectifs par les bénéficiaires.

Il ne s'agit PAS d'évaluer la satisfaction (indicateur 30) mais bien l'acquisition des compétences au regard des objectifs fixés (indicateur 5).

L'auditeur vérifie :

- L'existence d'un processus d'évaluation formalisé et systématique
- La cohérence entre les objectifs définis (indicateur 5) et les évaluations réalisées
- La traçabilité des résultats d'évaluation pour chaque bénéficiaire
- L'évaluation porte sur l'acquisition réelle des compétences, pas sur la satisfaction

Obligations spécifiques :

- CBC : document de synthèse remis au bénéficiaire, phase de conclusion formalisée
- VAE : bilan de l'accompagnement réalisé
- Nouveaux entrants : un processus d'évaluation formalisé doit exister ; sa mise en œuvre sera vérifiée en audit de surveillance

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Outils d'évaluation :

- QCM de validation des acquis (en cours et/ou en fin de formation)
- Exercices pratiques et mises en situation professionnelle
- Études de cas évaluées selon une grille critériée
- Soutenances orales devant un jury
- Grilles d'évaluation des compétences par objectif

Documents de traçabilité :

- Résultats individuels des évaluations conservés dans le dossier stagiaire
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs atteints
- Bilans individuels d'acquisition des compétences
- Livret de suivi avec progression et résultats

Exemple concret :

- Objectif : « Réaliser un audit qualité » → Évaluation : mise en situation réelle + restitution orale + grille d'évaluation sur 5 critères → Résultat consigné dans le livret de suivi

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Cet indicateur ne peut PAS faire l'objet d'une non-conformité mineure	Absence de processus d'évaluation de l'atteinte des objectifs
	Résultats d'évaluation incohérents avec les objectifs de la prestation
	Absence de preuves d'évaluation à la fin du processus

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment évaluez-vous l'atteinte des objectifs par vos bénéficiaires ?	Nous utilisons un processus d'évaluation en 3 temps : évaluation diagnostique (positionnement), évaluations formatives en cours de formation (quiz, exercices), et évaluation sommative en fin de formation (mise en situation, étude de cas). Chaque évaluation est reliée aux objectifs pédagogiques définis dans le programme. Les résultats sont consignés dans le livret de suivi individuel.
Pouvez-vous me montrer la cohérence entre vos objectifs et vos évaluations ?	Voici notre tableau de correspondance (montrez). Chaque objectif pédagogique (colonne 1) est associé à une modalité d'évaluation (colonne 2) et des critères de réussite (colonne 3). Par exemple, l'objectif « Maîtriser les techniques de vente » est évalué par un jeu de rôle noté selon 4 critères : accueil, découverte des besoins, argumentation, conclusion.
Quelle différence faites-vous entre évaluation de satisfaction et évaluation des acquis ?	L'évaluation de satisfaction (indicateur 30) mesure le ressenti du stagiaire sur la formation (organisation, pédagogie, formateur). L'évaluation des acquis (indicateur 11) mesure ce que le stagiaire a réellement appris et est capable de faire. Ce sont deux démarches complémentaires mais distinctes, avec des outils différents.
Comment tracez-vous les résultats des évaluations ?	Chaque résultat est enregistré dans le livret de suivi individuel du stagiaire et dans notre outil de gestion. L'attestation de fin de formation mentionne les objectifs atteints et non atteints. Pour les formations certifiantes, un procès-verbal de jury est établi. Tous ces documents sont archivés dans le dossier stagiaire.
En tant que nouvel entrant, comment démontrez-vous votre processus d'évaluation ?	Nous avons formalisé notre processus d'évaluation : grilles d'évaluation par formation, critères de réussite définis, modèle de livret de suivi, modèle d'attestation de fin de formation. Tous ces documents sont prêts à être mis en œuvre dès notre première session. La mise en œuvre effective sera vérifiée lors de l'audit de surveillance.

Conseil pratique : L'indicateur 11 est critique. L'auditeur attend un lien direct entre vos objectifs (indicateur 5) et vos évaluations. Ne confondez jamais satisfaction et acquis. Tracez systématiquement les résultats individuels.