

INDICATEUR 4



Analyse du besoin

■ **Indicateur CRITIQUE** — Ne peut faire l'objet que d'une non-conformité majeure (pas de mineure possible).

Critère 2 : Identification précise des objectifs des prestations et adaptation aux publics bénéficiaires

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

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

NIVEAU ATTENDU

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

Si le prestataire n'est pas responsable de l'analyse du besoin, il doit démontrer qu'il en tient compte dans la conception et l'exécution de sa prestation.

Points clés vérifiés par l'auditeur :

- L'analyse du besoin est formalisée et documentée
- Elle est cohérente avec la finalité de la prestation
- Elle est réalisée en lien avec l'entreprise et/ou le(s) financeur(s)
- Pour les PSH : prise en compte des situations de handicap et besoins de compensation

Obligations spécifiques :

- CBC : l'outil utilisé en phase préliminaire (ex. grille APS) doit déboucher sur la co-construction d'un programme personnalisé
- CFA/Alternance : l'analyse est prévue en amont de la contractualisation, peut être complétée en début de parcours. Elle intègre la vérification des missions proposées par l'entreprise avec le diplôme/certification visé (V8)
- VAE : contractualisation de l'accompagnement décrivant la méthode, les modalités et l'échéancier

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Pour AFC, CBC et CFA :

- Grilles diagnostics préalables remplies et signées
- Dossiers d'analyse des besoins structurés
- Dossiers d'admission complétés
- Comptes rendus d'entretiens préalables avec le bénéficiaire et/ou l'entreprise
- Critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation
- Questionnaires de recueil des besoins envoyés en amont

Pour la VAE :

- Contrat d'accompagnement décrivant la méthode, les modalités individuelles et collectives, et l'échéancier
- Fiches d'analyse de la recevabilité du dossier

Pour l'accueil PSH :

- Questionnaire spécifique sur les besoins d'adaptation
- Compte rendu d'entretien avec le référent handicap
- Fiche d'adaptation des moyens pédagogiques, matériels et techniques

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Cet indicateur ne peut PAS faire l'objet d'une non-conformité mineure	Le besoin n'est pas analysé ou partiellement analysé
	L'analyse du besoin n'est pas cohérente avec la finalité de la prestation
	Le besoin n'est pas analysé en lien avec l'entreprise et/ou le(s) financeur(s) concerné(s)

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment analysez-vous le besoin du bénéficiaire avant la prestation ?	Nous utilisons un questionnaire de recueil des besoins envoyé en amont, suivi d'un entretien individuel téléphonique ou en visio. Le compte rendu est formalisé dans une fiche d'analyse du besoin qui identifie les objectifs du bénéficiaire, son contexte professionnel, ses contraintes et le lien avec l'entreprise/le financeur. Ce document est conservé dans le dossier stagiaire.
Comment faites-vous le lien avec l'entreprise et/ou le financeur ?	Pour les formations financées par un OPCO ou Pôle emploi, nous échangeons en amont avec le prescripteur pour valider la cohérence entre le besoin identifié et la prestation proposée. Pour les formations intra-entreprise, un entretien est mené avec le responsable RH ou le manager pour cadrer les attentes. Ces échanges sont tracés par mail ou compte rendu.
Pouvez-vous me montrer un dossier d'analyse du besoin pour une prestation de l'échantillon ?	Voici le dossier du stagiaire X (montrez). Il contient : le questionnaire de recueil des besoins rempli, le compte rendu d'entretien préalable, la fiche de synthèse des besoins identifiés, et le programme personnalisé qui en découle. On voit la cohérence entre le besoin exprimé et la prestation proposée.
Comment prenez-vous en compte les situations de handicap dans l'analyse du besoin ?	Notre référent handicap est impliqué dès la phase d'analyse du besoin. Un questionnaire spécifique est proposé pour identifier les besoins d'adaptation. Un entretien est réalisé pour définir les compensations nécessaires (pédagogie, matériel, rythme). Les adaptations sont formalisées dans une fiche annexée au dossier stagiaire.
Pour les formations en alternance, comment vérifiez-vous l'adéquation des missions en entreprise ?	Avant la contractualisation, nous analysons la fiche de poste ou la description des missions proposées par l'entreprise. Nous vérifions leur adéquation avec le référentiel du diplôme/certification visé à l'aide d'un tableau croisé missions/compétences. Si des écarts sont identifiés, nous échangeons avec le tuteur pour ajuster les missions.

Conseil pratique : L'indicateur 4 est un indicateur critique : il ne peut faire l'objet que d'une NCM (pas de mineure). Veillez à toujours formaliser et tracer l'analyse du besoin, y compris le lien avec l'entreprise et/ou le financeur. Un dossier bien structuré par stagiaire est votre meilleure protection.