

INDICATEUR 5



Objectifs de la prestation

■ **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 définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation. »

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

NIVEAU ATTENDU

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

Évolution V8 : La notion d'« objectifs opérationnels et évaluables » (V7) est remplacée par « objectifs spécifiques à la prestation pouvant faire l'objet d'une évaluation ». Cela apporte une légère souplesse.

V9 — Sous-traitance : Le prestataire en sous-traitance démontre qu'il tient compte des objectifs définis par le donneur d'ordres.

Obligations spécifiques :

- CFA/Alternance : objectifs exprimés en compétences et/ou capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées
- CBC : outils et grilles pour co-définir les objectifs en phase préliminaire + documents de synthèse. Objectifs en lien avec le développement des compétences à s'orienter
- VAE : accompagnement contractualisé énonçant les engagements respectifs du bénéficiaire et de l'accompagnateur
- Formations certifiantes (V8) : objectifs conformes aux objectifs fixés par la certification inscrite au RNCP/RS

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Pour tous :

- Supports et outils d'analyse des objectifs
- Indicateurs de suivi et de résultats définis
- Supports de contractualisation mentionnant les objectifs
- Identification des compétences visées par la prestation
- Objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux formalisés
- Référentiel de la certification (pour les formations certifiantes)

Pour la VAE :

- Fiches de travail formalisant le cadre de travail avec le bénéficiaire
- Programme de travail avec durées prévues
- Comptes rendus d'entretiens avec les accompagnateurs

Exemples concrets de formulation d'objectifs :

- « À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de réaliser un audit qualité interne selon la norme ISO 9001 »
- « Le bénéficiaire sera en mesure de concevoir et déployer une stratégie de communication digitale »
- « L'apprenant maîtrisera les techniques de soudure TIG sur acier inoxydable conformément aux normes EN ISO 9606-1 »

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Cet indicateur ne peut PAS faire l'objet d'une non-conformité mineure	Objectifs non définis
	Objectifs définis mais non opérationnels ou non évaluables
	Non-respect même partiel de cet indicateur

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment définissez-vous les objectifs de vos prestations ?	Les objectifs sont définis en amont de chaque prestation, à partir de l'analyse du besoin (indicateur 4). Ils sont formulés avec des verbes d'action mesurables (être capable de, maîtriser, réaliser, concevoir...) et figurent dans le programme de formation, la convention et les supports de contractualisation. Chaque objectif est associé à une modalité d'évaluation.
Ces objectifs sont-ils évaluables ? Comment les évaluez-vous ?	Chaque objectif est associé à une ou plusieurs modalités d'évaluation : QCM, mise en situation, étude de cas, soutenance, exercice pratique. Par exemple, l'objectif « réaliser un bilan comptable » est évalué par un exercice pratique noté selon une grille critériée. Les résultats sont tracés dans le livret de suivi.
Pour vos formations certifiantes, comment vous assurez-vous que les objectifs sont conformes au référentiel ?	Nous partons du référentiel de la certification (RNCP/RS) pour construire nos objectifs. Un tableau croisé met en correspondance chaque objectif pédagogique avec les compétences du référentiel. Ce tableau est revu à chaque mise à jour du référentiel. Voici un exemple (montrez).
Comment co-construisez-vous les objectifs pour les bilans de compétences ?	En phase préliminaire, nous utilisons une grille d'analyse partagée de situation (APS) avec le bénéficiaire. Les objectifs sont co-définis lors de l'entretien initial et formalisés dans un document de synthèse signé par les deux parties. Ils portent sur le développement des compétences à s'orienter professionnellement.
Si vous intervenez en sous-traitance, comment tenez-vous compte des objectifs du donneur d'ordres ?	Le donneur d'ordres nous transmet son cahier des charges avec les objectifs définis. Nous les intégrons dans notre programme et nos supports. En cas d'écart constaté, nous échangeons avec le donneur d'ordres pour réajuster. La traçabilité de ces échanges est conservée (mails, CR de réunion).

Conseil pratique : Formulez vos objectifs avec des verbes d'action concrets et mesurables. Chaque objectif doit pouvoir être évalué. Pour les formations certifiantes, partez toujours du référentiel de compétences de la certification visée.