

Critère 1 : Transparence de l'information	
Indicateurs	Éléments de preuve
1. L'établissement communique sur les modalités d'admission, programmes, nature des titres et diplômes.	L'information doit être accessible, vérifiable et à jour. La documentation (site Internet, réseaux sociaux, plaquette, dossiers d'inscription, CGV) précise pour chaque programme : * les modalités d'admission : comment le dossier est-il évalué ? Par qui ? Est-ce un concours ? Un entretien ? * ses objectifs, sa durée, son prix, son contenu, ses modalités de validation (Diplôme école ? Visa ? Titre RNCP ?...).
2. L'établissement communique des indicateurs chiffrés sur les profils de ses enseignants et sur les taux de réussite aux examens (notamment Diplômes d'Etat, Titres RNCP, certificats d'établissement, ...).	L'information doit être accessible, vérifiable et à jour. La documentation (site Internet, réseaux sociaux, plaquette, résultats d'enquête) indique clairement qui sont ses enseignants (conférenciers, professionnels en activité, enseignants ...). Cette documentation précise le taux de réussite pour chaque programme, pour la dernière année ou la moyenne des trois dernières années (option identique pour l'ensemble des programmes).
3. L'établissement diffuse les taux d'employabilité par programme et informe sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et débouchés.	L'information doit être accessible, exhaustive et à jour. La documentation de l'école (site Internet, réseaux sociaux, plaquette) doit décrire les différentes possibilités qu'ont les étudiants en fin de parcours et indique les taux d'employabilité et les taux de poursuite d'études (éventuellement France vs international), et plus généralement des indicateurs du devenir des étudiants.
4. L'établissement communique sur la Marque <b>Certétudes</b> , dès lors qu'il est certifié et seulement s'il l'est.	* L'école ne doit en aucun cas faire usage de la Marque <b>Certétudes</b> avant la délivrance de la certification. Cette vérification est faite au début de l'audit initial. * A l'inverse, l'école doit communiquer sur la Marque dès lors qu'elle a obtenu la certification, a minima sur son site Internet et ses documents commerciaux. Cette vérification est faite au début de l'audit de contrôle ou de renouvellement

Critère 2 : Ingénierie pédagogique	
Indicateurs	Éléments de preuve
5. Lorsque la formation proposée par l'établissement prépare à une certification professionnelle, l'établissement s'assure de l'adéquation des contenus de la formation aux objectifs de la certification.	Fiches RNCP, Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences, Programme de formation.
6. Les programmes doivent être découpés en semestres et en années. L'établissement doit attribuer des crédits ECTS. L'établissement doit produire des suppléments de diplôme.	Pour chaque programme, l'établissement doit être en mesure de montrer un découpage pédagogique précis, réparti en semestres et années, et indiquant l'attribution de crédits ECTS correspondant (Ex : maquette pédagogique), y compris dans le cas des échanges internationaux. Montrer un/des suppléments de diplômes.



<b>Critère 3 : Mise en œuvre des formations</b>	
<b>Indicateurs</b>	<b>Éléments de preuve</b>
7. L'établissement met en œuvre une procédure d'admission permettant de vérifier les prérequis de l'étudiant et l'adéquation entre son projet et les objectifs de la formation.	Documents indiquant les objectifs de la formation : plaquette, référentiels des diplômes, fiches RNCP, ... Supports synthétisant les besoins identifiés et/ou les attentes de l'étudiant : dossier d'admission, compte-rendu d'entretien, lettre de motivation, grille de positionnement... Supports attestant que les prérequis sont atteints : compte-rendu d'entretien, tests d'évaluation (quizz, QCM, mises en situation...), ou proposition de mise à niveau pour atteindre ces prérequis. L'établissement démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...).
8. L'établissement contractualise la relation avec ses apprenants.	Contrat d'études, Devis signé, CGV,...
9. L'établissement informe l'étudiant à chaque rentrée sur le déroulement de la formation.	Les informations peuvent être adressées par mail ou par courrier, ou accessibles sur site Internet (espace candidat par exemple) ou sur tableau d'affichage. Elles doivent être communiquées aux responsables légaux si l'étudiant est mineur. Guide pratique, livret d'accueil, organigramme, référents administratifs et pédagogiques, règlement intérieur, accès aux outils proposés, procédures de réclamation... Calendrier, déroulés et séquences, durée, emploi du temps, planning... Grilles et modalités d'évaluation.
10. L'établissement doit faire la démonstration qu'il met en œuvre une procédure de suivi collectif, et le cas échéant individualisé, de l'étudiant, notamment pour prévenir les abandons ou ruptures de parcours.	Procédure de détection des difficultés et de suivi individuel : programmation de rendez-vous, CR d'entretien, fiche de suivi, livret de suivi pédagogique, fiche de présence. Suivi collectif : moyens mobilisés pour mesurer, à l'aide de critères objectifs (compétences, capacités professionnelles, connaissances...), les acquis en cours de formation (évaluations, tests, quizz, QCM, exercices, mises en situation) : * support et outils d'analyse, * indicateurs de suivi, indicateurs de résultats (fiche de travail, programme de travail...).
11. L'établissement assure une veille régulière sur les innovations pédagogiques (méthodes, outils,...).	Abonnement à des revues, participation à des salons, séminaires, conventions...
12. L'établissement procède à l'évaluation de l'atteinte des objectifs des enseignements permettant notamment l'accès aux titres et diplômes, dans le respect de règles éthiques.	Existence d'un règlement d'examen. Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre : * formalisation des procédures d'évaluations (grille et modalités d'évaluation) ; * outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de formation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à disposition des étudiants, bilans intermédiaires, livrets de compétences ; * organisation de jurys de validation (composition, procès-verbaux,...) ; * taux de réussite, délivrance de diplômes.
13. Dans le cadre de partenariats ou de sous-traitance pédagogiques, l'établissement s'assure de la conformité des tiers.	Existence d'une convention ou d'un contrat qui fixe des normes et procédures qualité en lien avec le périmètre de la sous-traitance. Preuve du respect des normes de procédures contractuelles (charte Erasmus par exemple, norme ECTS, ...).



<b>Critère 4 : Proximité de l'établissement avec le monde professionnel</b>	
<b>Indicateurs</b>	<b>Eléments de preuve</b>
14. L'établissement dispose et réunit une ou des instances qui donnent des recommandations sur les pratiques pédagogiques et les évolutions dans les métiers (organisation, technologie, recrutement,...).	Nom et qualité des membres qui composent ces instances, Comptes-rendus/procès-verbaux des réunions.
15. L'établissement organise des échanges entre les étudiants et les milieux professionnels.	Organisation de rencontres avec des personnalités extérieures. Organisation de Master class. Participation à des salons professionnels, à des conférences, colloques. Adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération...) Organisation de rencontres-recrutement, visites d'entreprises. Implication des entreprises dans les jurys, études de cas en lien avec les entreprises, projets d'entreprises...
16. L'établissement propose aux étudiants des services facilitant l'accès à l'emploi, notamment en favorisant le contact avec les alumni.	L'établissement doit donner la preuve qu'il met à disposition des moyens pour la recherche de stage ou d'emploi : * fichier des alumni à jour ; * capacité à montrer qu'il reste en contact avec ses anciens (offres de stages/emploi, conférences...), réseau d'anciens ; * organisation de sessions de recherche d'emploi ; * cours, au sein des programmes, pour développer des compétences nécessaires au recrutement : connaissance de soi, ateliers CV/lettres de motivation, ... * existence d'une base de données d'entreprises ; * réalisation d'un bilan (formation, compétences, expériences professionnelles), élaboration d'un projet professionnel ; * salons d'orientation ; * partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi, ainsi qu'avec le monde professionnel.

<b>Critère 5 : Moyens matériels et humains</b>	
<b>Indicateurs</b>	<b>Eléments de preuve</b>
17. L'établissement met à disposition les moyens matériels et techniques en cohérence avec les objectifs pédagogiques affichés.	Démontrer que les ressources existent, sont actualisées et disponibles : * ressources informatiques, espace documentaire, SI, plateforme pédagogique ; * locaux informatiques, laboratoires, labo de langues, ateliers, plateaux techniques ; * contrat de location et dossier de conformité des locaux pour l'accueil du public ; * matériel adéquat (vidéo projecteur, ordinateurs, ...) ; * supports méthodologiques, aide à la connexion à distance ; * contrats de prestations ; * supports de cours, vidéos, fiches pratiques, ressources documentaires en lien avec les objectifs (fiches RNCP) ; * typologie des ressources pédagogiques (Internet, abonnement revues spécialisées, espaces partagés, ...).
18. L'établissement vérifie l'adéquation entre les compétences des intervenants et les enseignements.	Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement. CV des intervenants : cours en adéquation avec leurs compétences. Contrats de prestation. Formation continue des professeurs (par exemple à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont ils ont la charge). Echanges de bonnes pratiques. Diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE...).
19. L'établissement dispose d'une équipe d'encadrants en lien avec les objectifs annoncés.	Organigramme indiquant un service/une personne dédiée pour chaque objectif affiché (ex : service emploi, mobilité internationale, bureau d'aide social...). Fiches de poste, liste des référents (pédagogiques, handicap, administratifs), ... Liste des intervenants, contrats de travail.



<b>Critère 6 : Vie de l'établissement</b>	
<b>Indicateurs</b>	<b>Eléments de preuve</b>
20. L'établissement propose une vie associative et/ou des activités de découvertes non académiques.	Proposition d'éléments visant l'épanouissement des étudiants : * BDE * activités sportives, sociales, culturelles, caritatives, artistiques, ...
21. L'établissement démontre son action dans plusieurs domaines de la RSE : handicap, égalité homme/femme, lutte contre les discriminations, politique environnementale, lutte contre la pauvreté, actions humanitaires, actions en faveur de l'enfance, contribution à la vie citoyenne...	Ces actions peuvent se situer tant au niveau du contenu des programmes que des activités associatives ou événements créés par l'école. Pour le handicap par exemple, démontrer la mise en place d'un réseau facilement mobilisable de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap (liste des partenaires aidant l'établissement dans la prise en compte des personnes en situation de handicap,...). Actions de sensibilisation auprès des étudiants.

<b>Critère 7 : Amélioration continue</b>	
<b>Indicateurs</b>	<b>Eléments de preuve</b>
22. L'établissement mesure et formalise le processus de satisfaction des étudiants sur les programmes, les enseignements, l'environnement...	Enquête satisfaction systématique à l'issue de chaque programme : * composée de questions objectives portant sur le programme suivi, les enseignements et l'établissement ; * indiquant pour chaque critère un taux de satisfaction ; * sous forme de questionnaires ou d'entretiens (=> compte-rendu). Existence d'une instance d'échanges avec les étudiants (délégués de classe par exemple). Registre des réclamations. Processus de traitement des réclamations.
23. L'établissement exploite les résultats des enquêtes de satisfaction et en tire les enseignements.	Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue : modalités de traitement des aléas/difficultés/réclamations : * identification et réflexions sur les motifs d'insatisfaction (et les causes d'abandon) ; * analyse et traitement des appréciations formulées (y compris, réponses apportées aux réclamations) ; * revues qualité ; * système de médiation ; * mises en œuvre d'actions spécifiques. Sensibiliser le personnel à la démarche qualité.

