

INDICATEUR 5 : Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.

Présentation de l'indicateur

Il s'agit ici de prouver que la formulation des objectifs professionnels de vos programmes ou offres de prestations est exprimée en termes de comportements opérationnels et évaluables.

Niveau de conformité à atteindre

Prouver que les objectifs professionnels visés par votre offre de prestation sont opérationnels et évaluables.

Indicateurs DataDock® approchants : 1.1 et 1.2

Appuyez-vous déjà sur les documents et process mis en place pour ces indicateurs, actualisez et datez-les. Vous pouvez ensuite les faire évoluer ou les consolider avec les informations suivantes.

Mots-clés et conseils pour présenter le processus lors de l'audit

L'auditeur·trice cherche à vérifier que les objectifs de la prestation sont exprimés de manière opérationnelle et évaluable ainsi que la cohérence entre les objectifs et l'analyse du besoin réalisée à l'indicateur 4. Vous devez également les communiquer sur les supports transmis aux parties prenantes. Pour favoriser cela, vous pouvez :

- ✓ Rédiger des objectifs de prestation en termes opérationnels et évaluables du point de vue de l'apprenant
- ✓ Présenter des supports de contractualisation (programmes, conventions, contrats...) faisant mention de ces objectifs correctement formulés.

Exemple de formulation : À la fin de son parcours de formation, l'apprenant·e sera capable de... : verbe d'action + comportement observable.

Questionnement préalable

- ✓ Comment les objectifs de la prestation sont-ils définis ?
- ✓ Les objectifs de la prestation sont-ils exprimés de manière opérationnelle et évaluable ?
- ✓ Les objectifs de la prestation sont-ils cohérents avec l'analyse des besoins ?
- ✓ Quels sont les moyens et outils utilisés pour formuler les objectifs de la prestation ?
- ✓ Quels sont les supports de communication de ces objectifs ?

Ressources complémentaires

Modèles de documents à retrouver dans le dossier n°2 – Modèles de d'éléments de preuve, à télécharger et adapter à votre pratique professionnelle :

- 1.1) Programme de formation – présentiel
- 1.2) Programme de formation – FOAD
- 1.3) Devis/bon de commande
- 1.4) Convention de formation pour les clients professionnels
- 1.5) Contrat de formation pour les clients particuliers
- 1.6) Facture valant convention simplifiée

La Taxonomie de Bloom



La taxonomie de Benjamin Bloom (1956) classe les objectifs d'apprentissage du domaine cognitif en six niveaux allant du plus simple, au plus complexe :

- Connaissance
- Compréhension
- Application
- Analyse
- Synthèse
- Évaluation

Un ensemble de verbes d'action correspond à chacun des niveaux. Ces verbes permettent non seulement d'identifier précisément un objectif d'apprentissage, mais encore de formuler plus clairement les objectifs d'apprentissage en termes de « capacité à ».

Un objectif d'apprentissage est habituellement défini par un verbe d'action issu, par exemple, de cette taxonomie puis d'un comportement observable, afin que ce comportement soit évaluable.



Les référentiels professionnels

Appuyez-vous également sur les référentiels reconnus liés à vos thèmes de formation pour expliciter les compétences à acquérir par vos apprenant.es : [fiches métier et le ROME de Pôle Emploi](#), les [référentiels emploi activité des Titres Professionnels du Ministère du Travail](#), référentiels des [diplômes de l'Education Nationale](#), fiches de postes de l'entreprise, référentiels métiers des Observatoires des Branches Professionnelles (ex : [OPIIEC](#)), [Répertoire interministériel des métiers de l'État](#),...

Éléments de preuve communs attendus

- ✓ Tous documents et outils d'analyse, liste des d'indicateurs de suivi et de résultats, indication des objectifs opérationnels évaluable dans les supports de contractualisation ex. : Convention, contrat, programmes, cahier des charges, CGV,...
- ✓ Ces objectifs doivent être formulés en termes de compétences, de capacités professionnelles à acquérir et/ou de certification visée, le cas échéant.

Éléments de preuves spécifiques attendus

- ✓ VAE : fiches de travail explicitant la contractualisation effective avec le bénéficiaire, programme de travail avec planning et durée prévus, listing des entretiens avec mention des accompagnateur·trices.
- ✓ BDC : documents et synthèse co-définissant les objectifs de la phase préliminaire.

Exemples d'actions de l'auditeur·trice visant l'appréciation du niveau de conformité

- ✓ Étude du processus de conception permettant la définition des objectifs
- ✓ Vérification dans un échantillon de la formalisation d'objectifs, ainsi que de leurs caractères opérationnels et évaluable
- ✓ Entretien avec le personnel du prestataire

Exemples de points de vigilance pouvant entraîner une non-conformité

- ✓ Mineure : Sans objet.
- ✓ Majeure : Non-respect de cet indicateur, même en partie, qualifié par le manque de détermination ou de communication des objectifs, leur caractère non évaluable ou encore une rédaction inappropriée : objectifs non rédigés du point de vue de l'apprenant·e et/ou absence de verbes d'action et/ou manque de qualification des savoirs, savoir-faire, savoir-être visés.



La prestation de service de formation professionnelle repose sur une obligation de moyens et non de résultats. Vous pouvez uniquement vous engager à mettre à disposition des apprenant.es et du commanditaire tous les moyens permettant d'atteindre les objectifs visés.