



GUIDE DE LABELLISATION DU RÉSEAU E2C FRANCE

EN LIEN AVEC LE «CAHIER DES CHARGES POUR
LABELLISER UNE ÉCOLE DE LA 2^e CHANCE»

AVRIL 2023

Ce guide est élaboré par le Réseau E2C France.
Il doit permettre de poser les exigences qualité relatives à la marque E2C
et faire progresser les organismes évalués.

Le Réseau E2C France serait reconnaissant à tous les lecteurs de lui communiquer
leurs remarques, suggestions ou critiques aux coordonnées ci-dessous :

Réseau E2C France
32 rue Benjamin Franklin CS 10175
51 009 CHALONS-EN-CHAMPAGNE cedex

Il en sera tenu le plus grand compte dans les éditions suivantes.



GUIDE DE LABELLISATION

INFORMATION SUR LE PROCESSUS DE LABELLISATION DU RÉSEAU E2C FRANCE ET L'USAGE DES MARQUES

Le décret 2007-1756 du 13 décembre 2007 a confié à l'association «Réseau des Écoles de la 2^e Chance en France» la délivrance du label école de la deuxième chance institué par les articles L 214-14, D 214-9 et D 214-10 du Code de l'Éducation, l'établissement du cahier des charges et des procédures nécessaires à l'obtention de cette labellisation et à la gestion de ce label.

Le 19 décembre 2019, France compétences a reconnu le Réseau E2C France comme «instance labellisatrice», lui conférant ainsi l'autorisation d'émettre, concomitamment au label E2C, le certificat Qualiopi. Ce statut a été renouvelé en décembre 2022 pour une durée de 3 ans.

Le Réseau E2C France est donc habilité à attribuer la certification Qualiopi concomitamment au label «École de la 2^e Chance». Le présent guide de labellisation s'adresse donc à tout organisme de formation souhaitant bénéficier du label E2C et de la certification Qualiopi.

L'organisme de formation détenteur de ces labellisations s'engage à respecter le règlement et le droit d'usage des marques liés.

Un organisme de formation labellisé «École de la 2^e Chance» sera, au titre de cette labellisation, Membre du Réseau E2C France. Ce droit et ce statut cesseront de plein droit dès qu'il perdra l'une ou l'autre de ces qualités, pour quelque raison que ce soit. La labellisation «École de la 2^e Chance» permet d'évaluer la conformité des organismes de formation candidats au Cahier des Charges pour labelliser une E2C. Ce document a reçu l'avis conforme du Ministère de l'Emploi en date du 31 août 2018 et du ministère de l'Éducation Nationale en date du 13 novembre 2018.

A - RAPPEL DU CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

A.1. Objectifs du présent Guide de Labellisation	page 4
A.2. Droits et devoirs des membres	page 5
A.3. Conditions d'accès aux différents statuts.....	page 6
A.4. Les éléments clés de la procédure de labellisation	page 7
A.5. Les acteurs du projet	page 8

B - PROCESSUS D'ÉVALUATION

B.1. Évaluation, accompagnement des nouveaux membres et renouvellement du label	page 9
B.2. Évaluation des expérimentations	page 10
B.3. Procédure de labellisation E2C (<i>intégrant les critères du RNQ</i>)	page 10
B.3.1. Définitions	page 10
B.3.1.1. Les critères évalués par le Réseau E2C France	Page 10
B.3.1.2 Les degrés de remarques des auditeurs.....	Page 11
B.3.2. Candidatures au Label E2C.....	Page 11
B.3.3. Évaluation principale	Page 11
B.3.4. Prise de décision	Page 12
B.3.5. Traitement des signalements et contestations.....	Page 13
B.3.6. Évaluation intermédiaire	Page 13
B.3.7. Renouvellement de la labellisation	Page 13
B.3.8. Modalités de l'audit complémentaire.....	Page 13

C - ORGANISATION DE L'ÉVALUATION

C.1. Préparation de l'évaluation	page 14
C.2. Déroulement de l'évaluation	page 15
C.3. Contenu du rapport d'évaluation	page 15

A - RAPPEL DU CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

A1 - OBJECTIFS DU PRÉSENT GUIDE DE LABELLISATION

Initiée par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, explicitée dans les 2 décrets et 2 arrêtés du 6 juin 2019, la réglementation a pour objectif de renforcer la gestion de la qualité des organismes de formation.

En sa qualité d'instance labellisatrice reconnue par France compétences, le Réseau E2C France attribue aux organismes de formation candidats le label E2C et la certification Qualiopi pour une durée de 3 ans selon les modalités dont fait l'objet le présent guide. Les critères et indicateurs du Référentiel National Qualité sont fixés par décret et concernent tous les organismes de formation.

Le Réseau E2C France est habilité à attribuer la certification Qualiopi aux Écoles de la 2^e Chance autonomes, pour lesquelles l'organisme gestionnaire propose exclusivement les actions de formations comprises dans le périmètre du label.

L'activité de labellisation s'adresse donc à tout organisme de formation candidats au label «École de la 2^e Chance» (E2C).

Le mécanisme de labellisation concerne plusieurs parties prenantes :

- Les bénéficiaires des actions ;
- Les financeurs des organismes de formation (*État, collectivités territoriales et locales...*) ;
- Les entreprises, partenaires associatifs et organismes de formation qui identifieront un partenaire répondant à leurs besoins et dont ils connaissent, a priori, la façon de travailler ;
- Les E2C, elles-mêmes pour lesquelles il est outil d'amélioration et de professionnalisation ;
- Le Réseau E2C France dont il constitue l'instrument d'accompagnement du développement.

Dans le cadre de son activité dédiée aux E2C, le Réseau E2C France souhaite :

- S'assurer de l'utilisation de la marque déposée «École de la 2^e Chance», propriété de l'association, dans les conditions prévues dans son «règlement d'usage des marques» ;
- S'assurer que les organismes bénéficiant du label «École de la 2^e Chance» respectent les missions et principes de la «Charte des principes fondamentaux» du Réseau, incluse statutairement dans son règlement intérieur, et du «cahier des charges pour labelliser une E2C», accompagné du «guide de labellisation du Réseau E2C France» ;
- Assumer la gestion du processus de labellisation et les fonctions institutionnelles qui en découlent.

Traduisant les principes fondateurs à l'origine du dispositif des E2C, la «Charte des Principes Fondamentaux» proposée dans les Statuts du Réseau et le «Cahier des Charges pour labelliser une E2C» constituent le référentiel auquel toute École se doit d'être conforme pour être Membre, à part entière, du Réseau et ainsi apparaître comme une École de la 2^e Chance en France.

Par ce dispositif, le Réseau E2C France entend donner une identité à sa structure et aux Écoles.

Ce label ouvre les droits pour accéder à tout financement public lié.

A2 - DROITS ET DEVOIRS DES MEMBRES

L'association «Réseau des Écoles de la 2^e Chance en France», dont le sigle est «Réseau E2C France» se compose de trois catégories de personnes morales : les Membres Candidats (*qui ne participent pas aux instances*), les Membres Associés et les Membres Actifs. Ces deux derniers sont représentés par deux personnes physiques, le (la) Président(e) ou son représentant (*qui doit être membre des organes sociaux de l'École*) et le (la) Directeur(trice) ou son représentant (*qui doit être un collaborateur dirigeant de l'École*), dûment désignés par les instances habilitées de la personne morale gestionnaire.

Les droits et obligations afférents à chaque catégorie de Membres sont définis dans les Statuts et le Règlement Intérieur du Réseau E2C France dont les structures labellisées sont Membres.

Les Membres Candidats

Un dispositif et/ou un porteur de projet ayant validé le projet de création d'une École dans une perspective de labellisation et souhaitant utiliser, pour le développement de celui-ci, à titre dérogatoire et temporaire, les marques dénominatives, liées aux «Écoles de la 2^e Chance», peut, dans un premier temps, demander le statut de Membre Candidat. Un Membre Candidat s'engage à candidater au statut de Membre Associé dès l'accueil du premier stagiaire. Les Membres Candidats ne siègent pas dans les instances du Réseau.

Les Membres Associés et Actifs

Les Membres Associés bénéficient de toutes les informations du Réseau et bénéficient d'un accompagnement de la part du Réseau E2C France. Ils peuvent siéger à l'Assemblée Générale et disposent d'une voix consultative.

Les Membres Actifs de l'association sont obligatoirement des personnes morales gestionnaires d'Écoles de la 2^e Chance en activité satisfaisant à l'ensemble des exigences du «label École de la 2^e Chance» et disposent de ce statut par l'obtention du label. Ils s'engagent à se conformer aux obligations statutaires et réglementaires du Réseau E2C France.

Les Membres Associés bénéficient de toutes les informations du Réseau et bénéficient d'un accompagnement de la part du Réseau E2C France. Ils peuvent siéger à l'Assemblée Générale et disposent d'une voix consultative.

Les Membres Associés et les Membres Actifs :

- S'engagent à utiliser et promouvoir leur appartenance au Réseau E2C France ;
- S'engagent à mentionner cette appartenance dans leurs documents promotionnels et à l'entrée de leur établissement en utilisant le logo officiel du Réseau qui atteste de leur labellisation ;
- S'engagent à délivrer aux stagiaires à l'issue de leur parcours une attestation de fin de formation sous le modèle de «l'Attestation de Compétences Acquises» du Réseau et portant son logo ;
- S'engagent à suivre les dispositions, prescriptions et conditions du suivi de leur labellisation.

En complément, les Membres Actifs :

- Peuvent participer à des projets d'accompagnement de création de nouvelles Écoles ;
- Sont les seuls Membres habilités à mener des expérimentations.

Les Membres Actifs et Membres Associés seront destinataires de l'ensemble des résultats d'activité pour leur usage interne, mais ne pourront communiquer et établir des comparatifs vers l'extérieur qu'en utilisant les données «Total France» et s'interdisent de communiquer les données des Écoles prises individuellement sans leur autorisation formelle. Ils auront également accès à la plateforme de gestion des connaissances du Réseau E2C France et pourront participer aux formations et séminaires organisées par lui.

A3 - CONDITIONS D'ACCÈS AUX DIFFÉRENTS STATUTS

Pour devenir Membre Candidat du Réseau E2C France, il faut :

- Adresser une demande écrite intitulée : «*lettre d'engagement au processus de labellisation et aux conditions d'utilisation des marques d'un porteur de projet en vue de la création d'une E2C*» ;
- Être agréé par le Conseil d'Administration du Réseau E2C France.

Pour devenir Membre Associé du Réseau E2C France, il faut démontrer, à travers l'audit principal initial, que le dispositif satisfait aux exigences de labellisation.

Pour devenir Membre Actif du Réseau E2C France, il faut être agréé, dans le cadre du processus de labellisation selon les modalités du présent Guide.

La procédure de labellisation correspond aux besoins du Réseau E2C France et à ce que sont les E2C françaises. Le processus participe de l'homogénéisation relative du Réseau E2C France, sans remettre en cause l'identité et les spécificités de chaque E2C.

Cette procédure est construite d'abord afin d'évaluer la conformité d'une École candidate à la «Charte des Principes Fondamentaux» proposée dans les Statuts du Réseau et au «Cahier des Charges pour labelliser une E2C». Elle est également considérée comme un outil d'amélioration de chaque École et du Réseau.

Le processus de labellisation suit les étapes suivantes :

1. Envoi de la lettre d'engagement et des pièces constitutives du dossier administratif de l'École

Il s'agit d'un courrier à adresser par le porteur de projet au Réseau E2C France, prenant acte du fait que les marques collectives «Écoles de la 2^e Chance» et «E2C» appartiennent au Réseau E2C France, et que leur utilisation, dans le strict respect de leur règlement d'usage, est concédée à titre dérogatoire et temporaire, jusqu'à l'obtention du label «École de la 2^e Chance». Son utilisation cessera dès la perte du statut Membre du Réseau E2C France et/ou dès qu'une décision de ne pas accorder la labellisation serait notifiée, quelles qu'en soient les causes.

Le candidat adresse également au Réseau toutes les pièces permettant d'identifier l'organisme gestionnaire et le périmètre cible de labellisation :

- «Fiche de renseignement en tant que Membre du Réseau E2C France» dûment complétée ;
- Dernier Bilan Pédagogique et Financier (*si existant*) et Numéro de Déclaration d'Activité ;
- Organigramme à jour ;
- Une déclaration sur l'honneur attestant qu'il n'a pas conclu de contrat de certification avec un autre organisme certificateur ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de 3 mois ;
- Toute autre pièce qui pourrait être demandée pour la gestion administrative du dossier.

Une procédure administrative de demande de labellisation et de programmation d'audit est définie par le Réseau E2C France.

2. Labellisation en qualité d'École de la 2^e Chance et attribution de la certification Qualiopi

Conformément à l'article D 214-10 du code de l'Éducation, le Réseau E2C France a mis en place un dispositif de labellisation tierce partie pour l'évaluation. Pour obtenir la labellisation en tant qu'École de la 2^e Chance et Membre Actif du Réseau E2C France, les organismes de formation doivent suivre la procédure décrite au chapitre B ci-après.

Le label E2C, qui intègre les critères relatifs au Référentiel National Qualité, permet, en sus du label E2C, de bénéficier de la certification Qualiopi à la condition que l'organisme gestionnaire porte exclusivement des actions de formation comprises dans le périmètre du label.

La réalisation de l'audit principal initial ouvre l'accès au statut de Membre Associé du Réseau E2C France.

3. Accès au statut de Membre Actif

L'accès au statut de Membre Actif est conditionné à la réalisation de l'audit intermédiaire et à la satisfaction de l'ensemble des exigences associées.

Le label E2C a une durée de validité de 3 ans à compter de l'audit principal. Un Membre du Réseau E2C France doit satisfaire continuellement aux exigences recensées au présent guide. Le statut de Membre du Réseau cesserait de plein droit si le label E2C n'était pas attribué ou renouvelé.

A4 - LES ÉLÉMENTS CLÉS DE LA PROCÉDURE DE LABELLISATION

Le Référentiel National Qualité

Le Référentiel National Qualité s'applique à tous les organismes de formation français souhaitant bénéficier des financements publics. Il intègre des principes de fonctionnement et d'audit qui repose sur la gestion de la qualité de l'offre, depuis sa conception à sa réalisation en passant par les moyens de communication liés. Le Référentiel propose un ensemble de critères, déclinés en indicateurs, permettant d'évaluer la conformité des organismes de formations aux exigences réglementaires de la formation.

La «Charte des principes fondamentaux»

La Charte des principes fondamentaux prescrit 6 principes qui ont pour objectifs :

- D'aider à concevoir une dynamique de l'identité des E2C et qui respecte leurs spécificités ;
- De donner des points de repère aux partenaires publics/privés et aux stagiaires pour favoriser la lisibilité et la transparence des Écoles ;
- De crédibiliser le label et les Écoles à travers une ligne de force commune.

Un septième principe vient s'ajouter aux 6 principes fondamentaux. Celui-ci porte sur l'amélioration des pratiques : «être porté sur l'avenir et l'amélioration de ses pratiques». Ce principe permet d'inscrire les Écoles de la 2^e Chance dans une dynamique d'amélioration continue.

Le «Cahier des Charges pour labelliser une École de la 2e Chance»

Ce document, dont le présent «Guide de labellisation» est l'annexe, a pour objet de préciser les engagements d'une E2C vis-à-vis du Réseau E2C France et de ses financeurs.

Le Guide de Labellisation du Réseau E2C France

C'est un outil destiné aux auditeurs et aux Écoles de la 2^e Chance. Il a été spécifiquement conçu pour :

- Détailler les étapes de labellisation ;
- Détailler les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme en charge de l'évaluation.

Il sert à la fois de préparation et de support aux évaluations. Il peut également être utilisé par les organismes pour l'optimisation de leurs pratiques.

Le Guide pour l'usage du référentiel de compétences du Réseau E2C France

Elaboré entre 2015 et 2018, ce guide a été élaboré dans le cadre d'une recherche-action menée en partenariat avec le monde scientifique. Il a pour objet de présenter le cadre pédagogique dans lequel s'inscrivent les E2C. Il propose un ensemble de méthodes valorisées dans plusieurs principes et reposant sur des points d'ancrage, ainsi qu'un référentiel de compétences adapté aux E2C et à leur public.

France compétences

Créée le 1^{er} janvier 2019, par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, France compétences a pour mission d'assurer le financement, la régulation, le contrôle et l'évaluation du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Son action promeut le développement des compétences, l'acquisition de certifications ainsi qu'une égalité d'accès à la formation professionnelle de l'ensemble des actifs.

L'opérateur veille notamment à la qualité des actions de formation financées par les opérateurs publics. Il a défini les modalités d'attribution au Référentiel National Qualité (RNQ) et a reconnu le Réseau E2C France comme instance labellisatrice.

Le Réseau E2C France

C'est l'initiateur et le maître d'œuvre de la démarche. Il a imaginé le dispositif, fixé ses objectifs et son orientation. Sur le plan technique, le Réseau E2C France a déterminé les critères d'évaluation issus de la «Charte des Principes Fondamentaux» et du «Cahier des Charges pour labelliser une E2C» régulant le fonctionnement des Écoles de la 2^e Chance, en conformité avec les textes (Art. L 214-14 du Code de l'éducation et son décret d'application).

Il a la responsabilité de la mise en œuvre des moyens de vérification nécessaires pour crédibiliser le système aux yeux des tiers. Il est l'interlocuteur de France compétences pour la communication entre les deux organismes, les transmissions d'informations et les évaluations le cas échéant. Il assure également la communication sur le label afin d'en faire un élément de valorisation du Réseau E2C France et des Écoles de la 2^e Chance.

La Commission Nationale de Labellisation

La Commission Nationale de Labellisation est un organe externe, multipartite, créé par le Réseau E2C France. Elle est composée des représentants des principaux partenaires des E2C (*État, collectivités territoriales, partenaires de l'insertion, partenaires du monde économique, Réseau E2C France*).

La Commission Nationale de Labellisation a pour vocation d'émettre **un avis motivé sur la labellisation en tant qu'E2C** des organismes de formation engagés dans le processus de labellisation des Écoles de la 2^e Chance.

Le Comité de Suivi du Label

Le Conseil d'Administration de l'association «Réseau des Écoles de la 2^e Chance en France» agissant en qualité de «Comité de Suivi du Label» a pour objectif d'administrer le dispositif de labellisation, d'assurer son évolution stratégique et de maintenir sa pertinence et sa reconnaissance. Il est en charge, après avis de la Commission Nationale de Labellisation, en tant que Comité de Suivi du Label, de délivrer la labellisation en tant qu'École de la 2^e Chance et de Membre Actif du Réseau E2C France.

Les organismes de formation candidats au label E2C

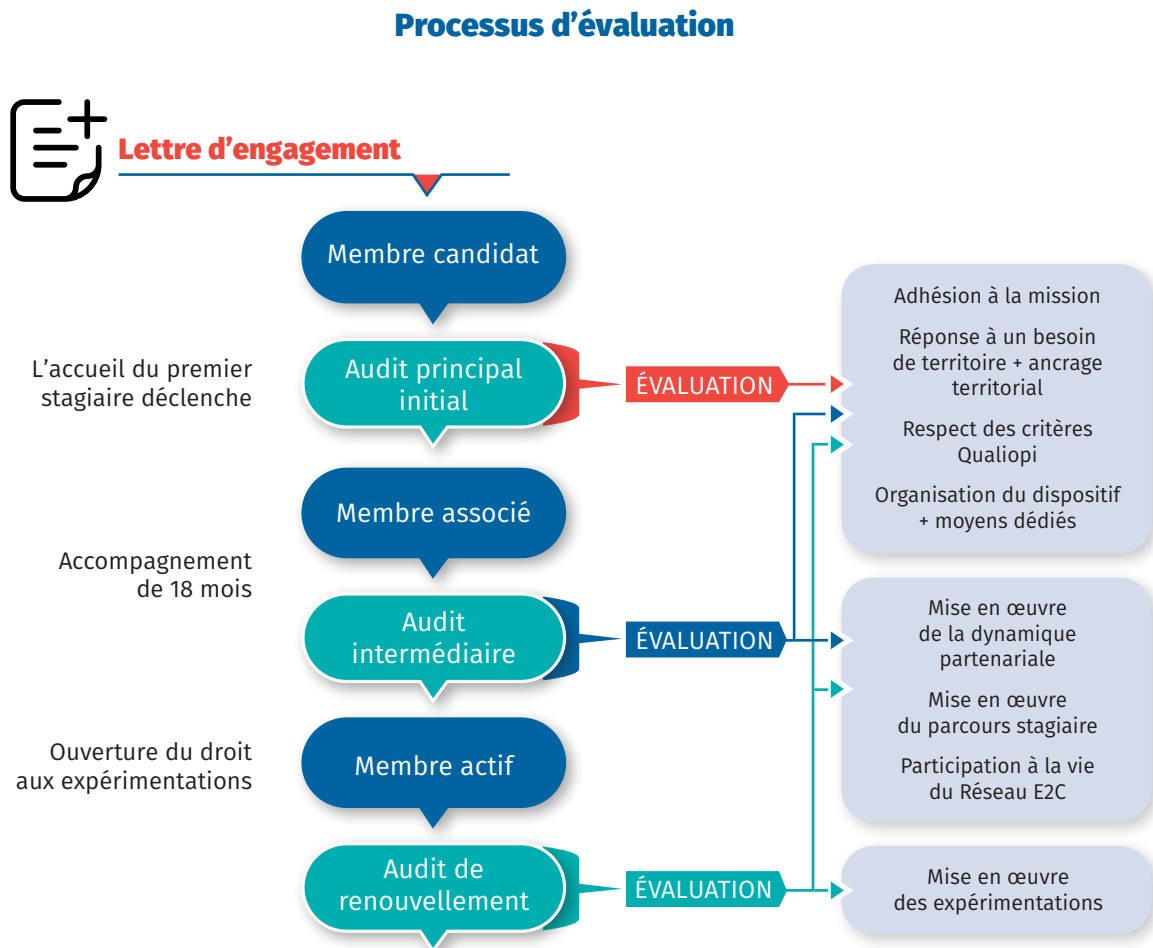
Ils sont au cœur de la démarche. Ils mettent en œuvre leurs activités auprès des bénéficiaires et multiplient les relations et actions auprès des partenaires pour leur bon fonctionnement.

L'organisme en charge de l'évaluation

C'est un tiers indépendant, professionnel de l'évaluation qui mandate des auditeurs pour la réalisation et la restitution d'un diagnostic pertinent et objectif de l'organisme de formation évalué.

B - PROCESSUS D'ÉVALUATION

B1 - ÉVALUATION, ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX MEMBRES ET RENOUELEMENT DU LABEL



Un organisme nouvellement créé candidate au statut de Membre Associé du Réseau E2C France dès l'accueil du premier stagiaire. L'évaluation initiale portera sur les dispositions générales permettant de garantir que le dispositif est conforme aux attentes relatives à l'activité E2C et présente un niveau de qualité satisfaisant.

L'audit principal initial sera réalisé par l'organisme en charge de l'évaluation. Son rapport et ses conclusions sont transmis à la Commission Nationale de Labellisation selon les modalités détaillées au présent guide.

Entre l'audit principal initial et l'audit intermédiaire, le nouveau Membre bénéficiera d'un accompagnement permettant d'assurer la montée en charge du dispositif.

Les E2C doivent renouveler leur labellisation avant la date d'échéance de validité du label. Le renouvellement de labellisation (*nouvel audit principal*) permet d'évaluer l'ensemble des critères de labellisation, ainsi que les expérimentations associées.

B2 - ÉVALUATION DES EXPÉRIMENTATIONS

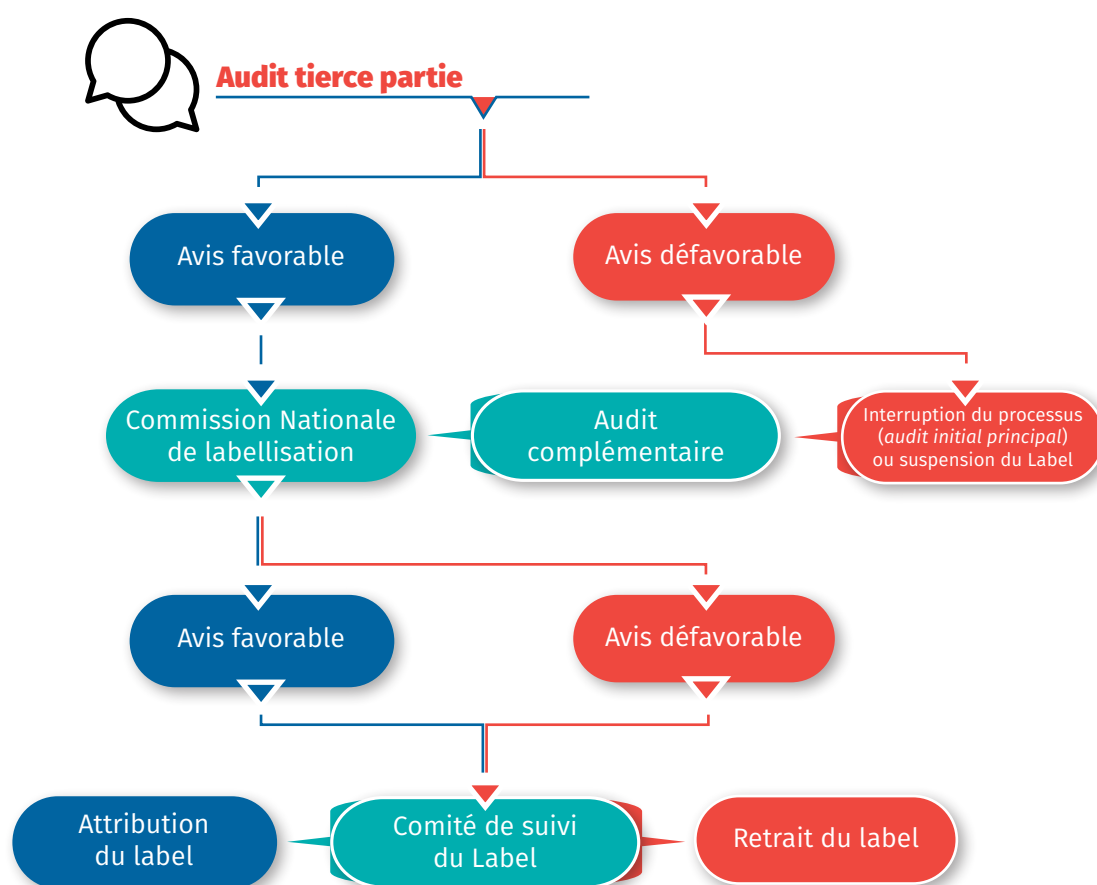
Les expérimentations sont incluses au périmètre d'activité de l'E2C dès lors :

- Qu'il s'agit d'actions de formation ;
- Qu'elles sont conformes à la mission et à la vision des E2C.

Une École qui mène une expérimentation doit démontrer que le périmètre est maîtrisé et qu'elle respecte les critères du Référentiel National Qualité.

B3 - PROCÉDURE DE LABELLISATION E2C (INTÉGRANT LES CRITÈRES DU RNQ)

Processus de décision



B.3.1 Définitions

B.3.1.1. Les critères évalués par le Réseau E2C France

Label E2C

Le label E2C intègre les éléments liés spécifiquement à l'identité des E2C, présentée notamment dans le «Cahier des Charges pour labelliser une E2C».

Qualiopi

Le label E2C couvre les critères et indicateurs relatifs aux actions de formation (*définies au L6313-11°*) de la certification Qualiopi. Les organismes labellisés E2C bénéficieront donc de ce label en complément du label E2C si l'organisme gestionnaire porte exclusivement une activité E2C.

B.3.1.2. Les degrés de remarques des auditeurs

Point Fort

Élément de l'organisme de formation sur lequel l'organisme soit dépasse les critères de labellisation, soit se distingue par une pratique, méthode ou technique performante.

Piste de Progrès

Voie identifiée sur laquelle l'organisme de formation pourra progresser. Une Piste de Progrès donne la possibilité soit de dépasser les critères de labellisation, soit d'améliorer la performance sans toutefois dépasser les critères de labellisation.

Point Sensible

Élément de l'organisme de formation sur lequel des preuves d'évaluation montrent que l'organisme, actuellement conforme, risque de ne plus atteindre les critères de labellisation à court ou moyen terme.

Alerte

Élément de l'organisme de formation sur lequel des preuves d'évaluation montrent que l'organisme n'atteint pas un critère de labellisation. Il s'agit d'une non-conformité. Il existe deux niveaux d'alerte :

- **Alerte mineure** : Il s'agit d'une non-conformité mineure portant sur une prise en compte partielle d'un critère ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée. Un ensemble d'alertes mineures relevées (*au moins 5*) sera considéré comme constituant globalement une alerte majeure. L'organisme de formation disposera de 6 mois pour mettre en place une action corrective satisfaisante. La réponse sera évaluée lors du prochain audit. Si l'alerte est maintenue, elle sera requalifiée en alerte majeure ;
- **Alerte majeure** : Il s'agit d'une non-conformité majeure portant sur la non prise en compte d'un critère ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée. Si l'alerte ne peut être levée dans les trois jours, l'auditeur émettra un avis défavorable. La labellisation ne pourra être décidée tant que l'alerte ne sera pas levée. Le label sera immédiatement suspendu. Une nouvelle évaluation aura lieu sous 3 mois. Si les conclusions ne sont pas satisfaisantes, le label ne sera pas attribué.

Dans le cas d'une structure multisites, une alerte relevée sur l'un des sites a valeur pour l'ensemble de l'École.

B.3.2. Candidature au label E2C

Le candidat transmet toutes les pièces nécessaires à la définition du périmètre à auditer au Réseau E2C France en amont de l'édition du contrat pour la réalisation de l'audit.

Après réception du contrat conclu avec l'organisme de formation, (*ci-après dénommé «candidat»*), le Réseau E2C France fixe avec le candidat et l'auditeur la date d'audit dans un délai maximal de 30 jours calendaires. Le plan d'audit prévisionnel est adressé au candidat. Celui-ci précise le périmètre de l'audit, les noms des acteurs ainsi que les indicateurs et critères évalués.

Parallèlement, le candidat prépare l'ensemble des éléments de preuves qui peuvent être requis pour le jour de l'audit.

Avant d'intégrer un nouveau site au périmètre labellisé, celui-ci devra se soumettre à un audit. Une fois labellisé, le site devra être pris en compte dans la détermination des modalités des prochains audits.

B.3.3. Évaluation principale

L'évaluation porte sur les points suivants :

- Le respect des principes fondamentaux ;
- La mise en œuvre des dispositions de management ;
- Les éléments permettant de prouver la conformité du dispositif aux critères de labellisation.

Les critères d'évaluation sont détaillés dans les grilles d'audit.

Les méthodes d'évaluation sont définies par l'auditeur pour chacun des critères d'évaluation à l'aide des méthodes suivantes :

- Entretien avec l'équipe du candidat, afin de s'assurer que les principes sont connus et compris par tous ;
- Entretien avec les principaux partenaires de la structure candidate, afin de s'assurer de la réalité et de l'efficacité des partenariats ;
- Contrôle visuel, constat attestant de la présentation de documents ou d'éléments définis dans le présent guide d'évaluation ;
- Examen documentaire des documents de référence et des enregistrements correspondants.

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter son contrôle défini dans le présent guide de labellisation par des examens complémentaires. En revanche, l'auditeur ne procède pas à l'interview de stagiaires.

À l'issue de l'évaluation, l'auditeur élabore le rapport d'évaluation provisoire et transmet ce document au candidat concerné ainsi qu'au Réseau E2C France dans un délai de 5 jours ouvrés. Sans commentaires dans un délai de 5 jours ouvrés, l'auditeur envoie le rapport final au candidat concerné, au Réseau E2C France et à l'organisme en charge de l'évaluation.

L'auditeur émet un avis motivé au regard de ses constats sur la labellisation E2C.

Dans le cas de candidats multisites (*tel que défini dans l'article 6 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national*), le nombre de sites à auditer est défini selon les modalités définies par le Réseau E2C France. Si l'auditeur constate une alerte, il devra préciser le périmètre sur lequel elle a été identifiée.

Dans le cadre d'une transformation d'E2C monosite en multisites, l'auditeur devra évaluer l'ensemble des critères relatifs à Qualiopi selon les modalités de l'audit principal.

B.3.4. Prise de décision

La Commission Nationale de Labellisation s'appuie sur le rapport et l'avis de l'auditeur pour émettre un avis sur la labellisation en tant qu'E2C, et par extension à la certification Qualiopi.

L'échelle des décisions et avis de la Commission Nationale de Labellisation repose sur les bases suivantes :

- **Favorable**, qui peut cependant être assorti d'une demande d'informations complémentaires directement à l'École ;
- **Suspension du label**, cette décision intervient à la suite de l'identification d'une alerte majeure qui n'aurait pas été levée. L'École dispose d'un délai de 3 mois avant la réalisation d'un audit complémentaire visant à évaluer la cohérence de la réponse à l'alerte relevée. Le dossier devra faire l'objet d'une nouvelle instruction auprès de la Commission Nationale de Labellisation ;
- **Défavorable**, la Commission Nationale de Labellisation émet une décision ou un avis négatif. L'organisme concerné pourra, à la suite de cette décision, présenter un nouveau dossier en vue de réaliser un nouvel audit principal. Ce degré de décision ou d'avis intervient obligatoirement si les conditions de levée de la suspension ne sont pas atteintes.

Les membres de la Commission Nationale de Labellisation interviennent après consultation de leurs instances ou relais territoriaux.

Après avis de la Commission Nationale de Labellisation, le Conseil d'Administration du Réseau E2C France, en tant que Comité de Suivi du Label, est en charge de la délivrance de la labellisation E2C en tant qu'École de la 2^e Chance et de Membre du Réseau E2C France. Le Comité de Suivi du Label ne pourra en aucun cas prendre de décision plus favorable que la Commission Nationale de Labellisation.

La confirmation signée du Conseil d'Administration matérialise la décision prise.

Chaque cycle de labellisation a une durée de trois ans.

B.3.5. Traitement des signalements et contestations

Signalements : Réclamation d'un tiers relative à la labellisation en tant qu'E2C et/ou en tant que bénéficiaire de la certification Qualiopi. Un signalement peut entraîner la réalisation d'un audit complémentaire.

Contestation : Réclamation émanant d'un organisme de formation à l'encontre d'une décision prise sur un dossier de labellisation.

Les membres de la Commission Nationale de Labellisation seront informés par le Réseau E2C France dans un délai de quinze jours à la suite de la réception du signalement ou de la contestation. Les éléments seront transmis à la Commission accompagnés d'un avis technique sur les suites à donner pour permettre à cette dernière de les traiter.

B.3.6. Évaluation intermédiaire

L'organisme en charge de l'évaluation réalise, durant la période de validité de la labellisation, une évaluation intermédiaire à mi-parcours (*entre le 14^e et le 22^e mois*). Le calendrier des audits intermédiaires est fixé par le Conseil d'Administration du Réseau E2C France.

L'audit intermédiaire est une évaluation sur le site siège de l'organisme. Elle doit également permettre d'auditer les sites n'ayant pas été évalués lors de l'audit précédent. L'ensemble des sites d'une E2C doivent être audités au cours d'un cycle de labellisation. À la suite d'un audit principal initial, la durée de l'audit intermédiaire est majorée d'une demi-journée.

L'audit permet d'évaluer le maintien de la conformité du dispositif aux critères de labellisation. Il permet aussi de faire le bilan des actions engagées, de leurs résultats, ainsi qu'un bilan plus global sur l'activité.

Après chaque audit intermédiaire, le dossier de maintien de la labellisation est soumis à la Commission Nationale de Labellisation :

- Pour avis ou décision si l'auditeur relève une alerte majeure (*ou sur demande du Réseau pour une labellisation E2C*);
- Pour information dans les autres cas.

La production ainsi que la transmission du rapport d'évaluation font l'objet des mêmes modalités que celles présentées au point B.3.3.

B.3.7. Renouvellement de la labellisation

L'organisme en charge de l'évaluation réalise, avant la fin de la période de validité de la labellisation (*soit avant le 36^e mois*), une évaluation de renouvellement selon des modalités identiques à celles de l'évaluation initiale auxquelles se rajoutent l'analyse des actions d'amélioration et des bilans (*partenariats avec les collectivités territoriales, locales et/ou consulaires, partenariats et réseau d'entreprises, dispositions pédagogiques, partenariats avec les acteurs de l'orientation, de la formation, du bilan et de l'insertion, principales évolutions du dispositif...*).

Le calendrier des audits de renouvellement est fixé par le Conseil d'Administration du Réseau E2C France.

La production ainsi que la transmission du rapport d'évaluation font l'objet des mêmes modalités que celles présentées au point B.3.3.

La Commission Nationale de Labellisation émet un avis sur la base du rapport d'audit, de l'avis de l'organisme et au regard de la conformité aux exigences relatives au label cible.

B.3.8. Modalités de l'audit complémentaire

Dans le cas d'une suspension de label, l'audit complémentaire est diligenté dans un temps maximum de 3 mois suivant la décision de la Commission Nationale de Labellisation. Un audit complémentaire peut également être réalisé dans le cadre d'un signalement.

À l'issue de tout audit complémentaire, un rapport est réalisé et soumis aux membres de la Commission Nationale de Labellisation.

C - ORGANISATION DE L'ÉVALUATION

C1 - PRÉPARATION DE L'ÉVALUATION

L'évaluation est réalisée par un auditeur qualifié par l'organisme en charge de l'évaluation puis validé par le Réseau E2C France. Il est choisi en fonction de son expérience du secteur d'activité et formé spécifiquement à l'évaluation des E2C.

Le Réseau E2C France transmet à l'organisme en charge de l'évaluation toutes les informations nécessaires à la réalisation de l'audit. Cette transmission intègre obligatoirement :

- Les coordonnées de la personne responsable de l'organisme de formation, de l'interlocuteur de l'auditeur dans le cadre de l'audit ;
- La durée prévue ;
- Le périmètre de l'audit : nombre de sites, expérimentations intégrées ;
- L'information relative à l'autonomie de l'E2C permettant, le cas échéant, d'attribuer la certification Qualiopi.

Pour la préparation et la réalisation de l'évaluation, l'auditeur s'appuie sur la définition des différents cas de gouvernance (*situations mono-site, multi-sites, organisme gestionnaire ou indépendant...*) et les indications précisées par l'instance labellisatrice. Le mode de gouvernance et le périmètre d'audit d'un organisme de formation impacte l'organisation et les séquences de l'évaluation, notamment en cas de structure multisites ou d'activités multiples.

Les audits ont une durée variable en fonction du chiffre d'affaire et du nombre de sites à auditer, selon les modalités définies par le Réseau E2C France. La durée d'audit définie ne peut être inférieure à celle prévue dans le cadre défini pour la certification Qualiopi.

Est considéré comme le «siège», le lieu d'activité permanent sur lequel les activités de coordination et les fonctions supports sont présentes.

Les éventuelles expérimentations identifiées et incluses au périmètre E2C seront intégrées au périmètre d'audit.

Plan d'évaluation

L'auditeur doit :

- Établir le plan d'évaluation prévisionnel après consultation du guide d'évaluation et des éventuels documents transmis par le candidat ;
- Susciter les interviews des parties prenantes de l'organisme de formation :
 - Membres de l'équipe ;
 - Partenaires financeurs, de l'insertion et du monde économique ;
- Communiquer le plan d'évaluation, le plus tôt possible et, dans tous les cas, 15 jours au moins avant le début de l'évaluation, à l'instance labellisatrice, au candidat concerné et éventuellement aux autres membres auditeurs/observateurs ; en l'absence de tout commentaire de la part de l'instance labellisatrice ou du candidat dans les 8 jours, ce plan prévisionnel devient applicable ;
- Prévoir, dans le programme, une réunion quotidienne de synthèse entre l'auditeur et le candidat, si la durée est supérieure à un jour.

Ce document permet au candidat de prévoir la disponibilité des personnes interviewées par l'auditeur lors de son passage.

La structure complète le programme en indiquant les personnes à interviewer.

Lors de l'évaluation et s'il le juge utile, l'auditeur peut interviewer des personnels du candidat non identifiés sur le plan.

Chaque évaluation d'un organisme de formation fera l'objet d'un plan spécifique en fonction des caractéristiques de la structure et des conditions d'évaluation.

C2 - DÉROULEMENT DE L'ÉVALUATION

Réunion d'ouverture

En plus des présentations réciproques, de la présentation des objectifs de l'audit et des habituelles recommandations pour un bon déroulement de l'évaluation, la réunion d'ouverture doit comporter la confirmation du plan d'évaluation, éventuellement amendé à la demande du candidat et en accord avec l'auditeur.

Recueil des preuves

L'auditeur signale au candidat les qualifications des constats en temps réel afin de clarifier d'éventuelles ambiguïtés et faciliter la réunion de clôture. La structure dispose ainsi d'un délai de réflexion pour proposer de possibles corrections et/ou documents complémentaires.

Réunion de clôture

La réunion de clôture a quatre objectifs :

1. Présenter les conclusions de l'évaluation (*Points forts, pistes de progrès, points sensibles, alertes*).
2. Indiquer l'avis qui sera formulé par l'auditeur et envoyé à la Commission Nationale de Labellisation. Afin d'éviter toute ambiguïté, l'auditeur précise toujours dans cette réunion que la responsabilité de la décision revient exclusivement à la Commission Nationale de Labellisation (*et au Réseau E2C France pour une labellisation E2C après avis motivé et proposition de la Commission Nationale de Labellisation*).
3. Indiquer à la structure les phases suivantes de l'évaluation (*rapport et décision*).
4. Enregistrer, s'il y a lieu, toute opinion divergente entre l'auditeur et le candidat, relative aux conclusions ; cet enregistrement est établi par le candidat d'une part et par l'auditeur d'autre part, sur la fiche «Réunion de clôture». Le candidat ne doit avoir aucune crainte quant à une supposée incidence négative d'une contestation sur le bon déroulement de l'étude de son dossier par la Commission Nationale de Labellisation.

C3 - CONTENU DU RAPPORT D'ÉVALUATION

Le rapport d'évaluation a pour objectif de présenter la structure, ses points forts et ses axes d'amélioration à l'instance labellisatrice. Afin d'émettre un avis ou une décision objective, le rapport se doit de présenter le contexte, la qualification des constats et leur justification. L'avis de l'auditeur devra clairement apparaître et être justifié par les éléments constatés au cours de l'audit.

Il est structuré sur le modèle d'un document type préétabli par l'instance labellisatrice.

L'auditeur pourra produire, sur demande, toute pièce justificative complémentaire demandée.



RÉSEAU E2C FRANCE

32, RUE BENJAMIN FRANKLIN / CS10175 51009 CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE CEDEX
Tél. : 03 26 69 69 70 / contact@reseau-e2c.fr / www.reseau-e2c.fr
Association régie par la loi du 1er juillet 1901 – n° siret : 478 692 924 00010 – code ape : 9499 z