



La Région Ile de France,

avec,

L'Union Régionale des Organismes de Formation,

La Fédération de la Formation Professionnelle,

Le réseau des GRETA de l' Education Nationale,

Les Universités,

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris,

La Chambre Régionale de Métiers et d'Artisanat d'Ile de France,

La Direction Régionale de l'AFPA,

arrêtent :

L'ENGAGEMENT QUALITE

ENGAGEMENT QUALITÉ

PREAMBULE

Le stagiaire de formation professionnelle est une personne avec des droits et des devoirs.

L'objectif du présent engagement qualité est de faire connaître au stagiaire, au-delà de la réglementation en vigueur, ce qu'il peut attendre d'une formation financée par la Région Ile de France :

- **égalité d'accès à la formation,**
- **continuité de l'offre de formation,**
- **adaptabilité de l'offre de formation,**
- **neutralité, laïcité de l'offre de formation,**
- **participation du stagiaire.**

Cet engagement qualité fixe les principes d'un processus de formation maîtrisé et respectueux du stagiaire. En contrepartie, le stagiaire doit adhérer au projet de formation, respecter les règles de fonctionnement de l'organisme de formation et être actif tout au long de son parcours.

Pour chacun des 6 thèmes évoqués par l'engagement qualité (locaux et équipements, moyens humains, partenariats, relations avec les stagiaires, organisation pédagogique, reconnaissance-validation/satisfaction), figurent le principe de l'engagement puis les colonnes :

- **demandes : qui traduisent les exigences**
- **critères : qui précisent les éléments de procédure et les moyens répondant à la demande.**
- **pièces à disposition : les documents ou éléments de réponse qui permettront aux stagiaires, en amont, en cours ou à l'issue de la formation de vérifier que les critères sont mis en oeuvre.**

1 – LOCAUX ET EQUIPEMENTS DE L'ORGANISME DE FORMATION

Les stagiaires bénéficient de locaux spécifiques dédiés à la formation ainsi que des équipements afférents

Demandes	Critères	Pièces à la disposition du stagiaire
<p>11. L'organisme s'engage à fournir des locaux sécurisés, réservés à la formation à proximité du réseau de transports publics.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - une salle de cours offrant à chaque stagiaire un poste de travail (table, chaise) accessible, adapté à sa condition physique, équivalent à au moins 1,5 m2 au sol et permettant une station assise prolongée. 	<ul style="list-style-type: none"> - tenir à disposition le rapport de la commission départementale de sécurité ou rapport de visite de la société chargée du matériel incendie et/ou électricité. - fournir le plan d'accès
<p>12. L'organisme s'engage à faire bénéficier au stagiaire d'équipements pédagogiques (y compris informatiques et NTIC) nécessaires à la réalisation de la formation ainsi qu'à la réussite du parcours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - des moyens pédagogiques en usage collectif et individuel (outillage spécifique, plateau technique, ordinateurs, ouvrages de vulgarisation). - au moins un poste informatique multimédia avec un accès internet haut débit. - un espace « ressources » contenant des supports pédagogiques (livres, revues spécialisées, vidéo, cassette, didacticiel, CD-ROM). 	<p>tenir à disposition la liste du matériel destiné à l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> - descriptif du matériel - planning, durée et conditions d'utilisation des équipements (individuelles ou collectives, accès libre ou conditionné)

2 – MOYENS HUMAINS

L'organisme dispose de ressources humaines et justifie d'un savoir-faire pédagogique pour s'adapter aux besoins du public face aux évolutions du marché de l'emploi

Demandes	Critères	Pièces à la disposition du stagiaire
<p>21 L'organisme s'engage à mobiliser des formateurs compétents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - disposer d'au moins un formateur pour les matières d'enseignement général et d'au moins un formateur pour les matières d'enseignement technique. - les formateurs doivent : <ul style="list-style-type: none"> - disposer d'une expérience de formateur significative et/ou - justifier d'une formation et/ou d'une qualification professionnelle en correspondance avec les matières enseignées. 	<ul style="list-style-type: none"> - fournir l'identification des formateurs participant à l'action.
<p>22 L'organisme de formation s'engage à disposer d'un référent administratif en charge de la situation administrative des stagiaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - disposer d'une fonction dédiée à la gestion des procédures relatives à la rémunération des stagiaires ainsi qu'à leur protection sociale. - assurer l'interface avec la Région en cas de difficultés. 	<ul style="list-style-type: none"> - fournir l'identification du référent administratif de l'action de formation. - fournir aux stagiaires qui y prétendent, les dossiers de rémunération et de protection sociale ainsi que la liste des pièces nécessaires à leur constitution.
<p>23. L'organisme s'engage à mobiliser un référent pédagogique responsable de la coordination de la formation : formalisation de l'action, détermination</p>	<ul style="list-style-type: none"> - disposer d'une fonction de référent pédagogique (encadrant, formateur ou personnel dédié justifiant d'une expérience significative en formation 	<ul style="list-style-type: none"> - fournir l'identification du référent pédagogique de l'action. - tenir à disposition les autorisations administratives d'exécution (les

<p>des méthodes de formation, organisation et planification des moyens pédagogiques, élaboration des emplois du temps, animation des réunions d'information à l'usage des stagiaires, prospection des terrains de stage en entreprise et suivi des stagiaires.</p>	<p>professionnelle continue) propre à l'action. Cette fonction devra être exercée tout au long de l'action et, le cas échéant, être en lien avec les autorités certifiantes.</p>	<p>conditions pédagogiques acceptées par la région).</p> <ul style="list-style-type: none"> - le cas échéant, tenir à disposition le référentiel des diplômes, titres et certificats visés. - le cas échéant, fournir le règlement d'examen et toute information nécessaire à la présentation à la certification (positionnement réglementaire, dispense d'épreuve).
--	--	--

3 – PARTENARIATS

L'action de formation se déroule en lien avec des acteurs de l'activité économique et sociale.

Demandes	Critères	Pièces à la disposition du stagiaire
<p>31. L'organisme de formation s'engage à mobiliser les acteurs de l'activité économique lors de la formalisation de la formation et de son exécution (stages en entreprise, et le cas échéant, des jurys d'examen).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - identification auprès des représentants du secteur professionnel et d'entreprises des évolutions significatives des conditions d'exercice des activités professionnelles. Intégrer ces évolutions à la formation. - identification d'un tuteur dans l'entreprise lors des stages en entreprise. - identification de professionnels susceptibles de participer aux jurys professionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> - tenir à disposition le référentiel de la formation. - fournir la convention de stage en entreprise faisant état de l'identité du tuteur.
<p>32. L'organisme de formation s'engage à mobiliser, en tant que de besoin, le réseau d'accueil d'information et d'orientation ainsi que les structures de réinsertion sociale et professionnelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - faire état des recrutements ou non aux prescripteurs. - existence d'un partenariat reposant sur la fonction de soutien social aux stagiaires. 	<ul style="list-style-type: none"> - tenir à disposition la liste des structures d'accueil, d'information, d'orientation et des structures de réinsertion sociale partenaires avec les coordonnées des personnes ressources.

4- RELATIONS AVEC LES STAGIAIRES

Fournir aux candidats une information suffisante sur la formation et ses objectifs, sur les droits et obligations du stagiaire

Demandes	Critères	Pièces à la disposition du stagiaire
<p>41. L'organisme de formation s'engage à recruter sans discrimination le candidat qui correspond aux objectifs de la formation et qui dispose des prérequis nécessaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - existence d'une procédure et de critères de recrutement. - constitution, le cas échéant, d'une liste des candidats admis à partir des critères de sélection. 	<ul style="list-style-type: none"> - tenir à disposition la motivation du rejet des candidatures sur la base des critères de recrutement.
<p>42. L'organisme de formation s'engage, en amont de la formation, à mener un entretien individuel permettant au candidat de se déterminer de façon éclairée.</p>	<p>Cet entretien individuel devra aborder les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les objectifs recherchés par la formation - les éléments précis concernant les méthodes pédagogiques, les moyens, les documents, la logistique mobilisés - les horaires - le programme de formation : contenu et déroulement - les titres et diplômes prévus - les frais à la charge des stagiaires - les règles de fonctionnement internes de l'organisme de formation - les obligations réglementaires prévues au Code du travail 	<ul style="list-style-type: none"> - fournir au candidat un document reprenant dans des termes clairs l'ensemble des informations données en entretien individuel.
<p>43. L'organisme s'engage à contractualiser la relation avec le stagiaire et à respecter les obligations en découlant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - existence d'un contrat de formation professionnelle comportant la désignation de l'action (intitulé, contenu, durée) ainsi que les conditions financières. 	<ul style="list-style-type: none"> - fournir le contrat de formation co-signé.

<p>44. L'organisme s'engage à organiser une représentation des stagiaires.</p>	<ul style="list-style-type: none">- mise en place de l'élection d'un délégué de stagiaires qui assurera la représentation du groupe de stagiaires, ainsi qu'un relais d'information.- mise en place d'un bilan intermédiaire au cours duquel l'organisme de formation s'assure de la tenue des objectifs de la formation du point de vue de l'équipe pédagogique ainsi que des stagiaires.	<ul style="list-style-type: none">- fournir la date d'élection, les conditions de participation au vote ainsi que le rôle du délégué de stagiaires.- informer de la date du bilan intermédiaire et tenir à la disposition des stagiaires les conclusions du bilan.
---	---	---

5 - ORGANISATION PEDAGOGIQUE

Assurer une pédagogie centrée sur l'apprenant.

Demandes	Critères	Pièces à la disposition du stagiaire
<p>51. L'organisme de formation s'engage à faire bénéficier le stagiaire de la formation la mieux adaptée à ses prérequis et objectifs.</p>	<p>- le stagiaire suit une formation reposant sur un cursus pédagogique (parcours) qui découle d'une prescription personnalisée.</p>	<p>- tenir à disposition le référentiel de la formation. - fournir la prescription personnalisée du cursus pédagogique (parcours de formation) comprenant toutes les étapes clés jusqu'à l'objectif final.</p>
<p>52. L'organisme s'engage à assurer un suivi personnalisé du stagiaire tout au long de l'action.</p>	<p>- réaliser un accompagnement en vue de prévenir toute difficulté relative à l'acquisition des savoirs. Cet accompagnement se déroulera sous forme d'entretien individuel.</p>	<p>- fournir la date des entretiens individuels.</p>

<p>53. L'organisme de formation s'engage à vérifier la progression pédagogique du stagiaire en cours de formation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la formation doit présenter des phases d'évaluation des acquis. Les évaluations peuvent être orales, écrites ou pratiques, collectives ou individuelles. - si la progression pédagogique du stagiaire n'est pas constatée lors des évaluations, des solutions adaptées pourront être proposées au stagiaire (centre de ressources, appui individualisé, autoformation accompagnée). 	<ul style="list-style-type: none"> - tenir à disposition le planning des évaluations des acquis. - fournir les documents synthétisant les étapes du parcours de formation du stagiaire (prescription personnalisée, les repérages des acquisitions et/ou des problèmes d'apprentissage issus des évaluations des acquis).
<p>54. L'organisme de formation s'assure que les périodes en entreprise correspondent aux objectifs contractualisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les périodes de formation en entreprise ont pour objectif l'observation et/ou la mise en situation pratique. 	<ul style="list-style-type: none"> - fournir la convention de stage en entreprise dans laquelle doit figurer l'objectif poursuivi par le stagiaire.
<p>55. L'organisme de formation s'engage à garantir une continuité dans le parcours de formation du stagiaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les dates de recrutement, de commencement et d'achèvement des périodes de formation et de présentation des stagiaires aux examens et/jurys sont maîtrisées. 	<ul style="list-style-type: none"> - fournir le planning consolidé de la formation aux stagiaires.

6 – RECONNAISSANCE-VALIDATION /SATISFACTION

Garantir une reconnaissance des acquis et mesurer la satisfaction des stagiaires

Demandes	Critères	Pièces à la disposition du stagiaire
<p>61. L'organisme de formation s'engage à reconnaître les acquis et capacités développés par le stagiaire durant la formation.</p>	<p>- l'organisme de formation doit proposer à chaque stagiaire un document formalisant les acquis de la formation en termes de savoir et savoir-faire.</p>	<p>- fournir un document au stagiaire comportant les mentions suivantes : date de formation, identité de l'organisme, intitulé de la formation, les heures d'enseignement suivies par matière, le relevé des acquis constatés formulés par l'expression « est capable de ... ».</p>
<p>62. L'organisme de formation s'engage à recueillir le degré de satisfaction du stagiaire.</p>	<p>- remettre systématiquement au stagiaire pour qu'il le renseigne un questionnaire de satisfaction.</p>	<p>- tenir à disposition la synthèse des questionnaires de satisfaction transmis à la Région.</p>