



Qualité "REsponsabilité Sociale et Environnementale pour l'Apprenant-Usager" (Qualité RE.S.E.A.U.)

Référentiel

1

Janvier 2010
VERSION DEFINITIVE

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Préambule

Le présent référentiel regroupe l'ensemble des exigences de la Région envers les organismes et établissements du Service Public Régional de Formation Permanente et d'Apprentissage.

Les dispositions législatives et réglementaires auxquelles sont soumis les centres de formation et les actions qu'ils mettent en œuvre ne sont pas reprises en tant que tel dans le référentiel. Il est néanmoins entendu que le respect constant de la réglementation en vigueur constitue pour la Région un préalable à l'entrée dans la démarche qualité et à son suivi, ainsi, en tout état de cause, qu'à la contractualisation dans le cadre de la commande publique de formation.

Textes de référence :

- *Sixième partie du Code du travail.*
- *Ordonnance n°2005-731 du 30 juin 2005 relative à la simplification et à l'adaptation du droit dans les domaines de la formation professionnelle et de l'emploi.*
- *Décret n°2006-383 du 30 mars 2006 portant simplification et adaptation de diverses dispositions dans le domaine de la formation professionnelle et modifiant le code du travail.*
- *Circulaire DGEFP n°2006-10 du 16 mars 2006 relative aux textes modifiant les droits et obligations des dispensateurs de formation et adaptant le contrôle.*
- *Circulaire DGEFP n°2006-35 du 14 novembre 2006 relative à l'action de formation et aux prestations entrant dans le champ de la formation professionnelle continue.*
- *Convention collective nationale des organismes de formation ou autre convention collective dont dépend l'organisme de formation.*

Les centres de formation respectent le principe de non-discrimination dans le cadre de leur activité. Ce principe s'applique notamment au regard des personnes handicapées (cf loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances).

Les locaux accueillant le public sont conformes à la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité.

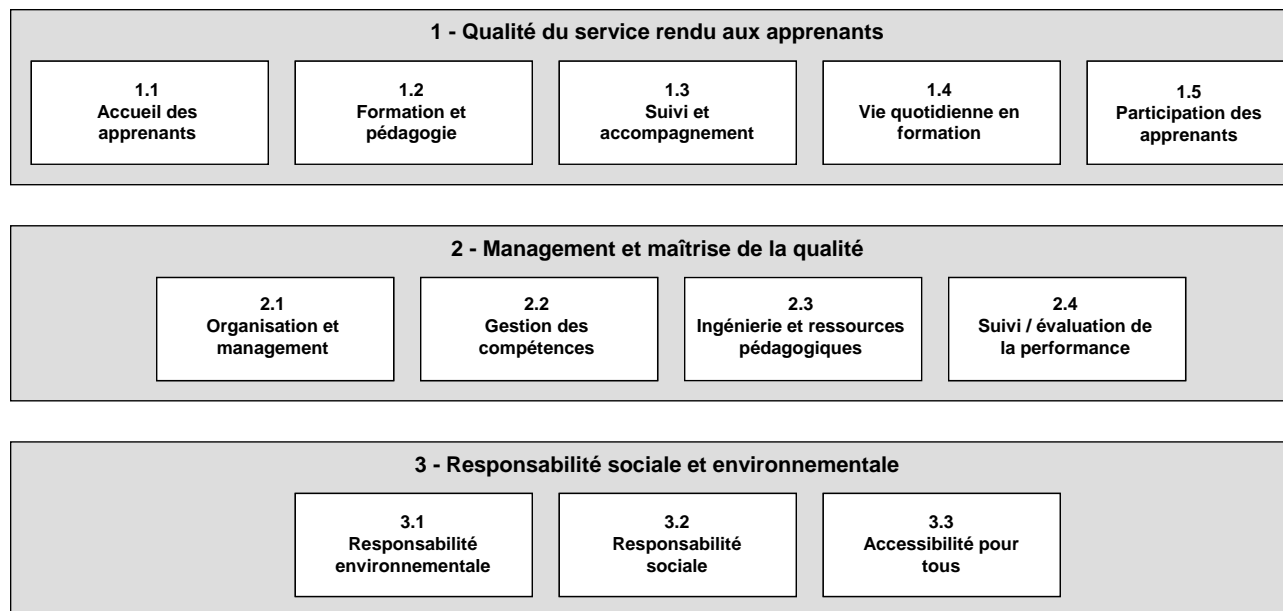
Si le centre de formation dispose de plusieurs sites ou antennes, la conformité au présent référentiel est appréciée pour l'ensemble des sites ou antennes.

Le CARIF Espace Compétences tient l'ensemble des textes applicables à disposition et à jour sur son site (www.espace-competences.org).

Structure générale du référentiel qualité RESEAU

Le référentiel est organisé autour de 3 axes :

- La qualité du service rendu aux apprenants, telle que souhaitée par la Région dans un service public de qualité.
- Le management et la maîtrise de la qualité, socle de toute certification qualité.
- La responsabilité sociale et environnementale, qui s'inscrit dans la continuité des programmes déjà engagés : Agenda 21, Action Globale Innovante pour la Région (A.G.I.R), 100 lieux de formation exemplaires.



La structure de présentation du référentiel comprend trois colonnes :

- la 1^{ère} colonne présente les engagements envers les apprenants et les exigences qualité de la Région envers les organismes et établissements de formation.
- la 2^{ème} colonne présente les dispositions attendues, en termes d'organisation, d'outils, de moyens..., pour assurer le respect des engagements et exigences qualité.
- la 3^{ème} colonne présente les éléments de référence qui seront demandés aux organismes lors des audits pour attester du respect des critères.

Les éléments figurant en vert correspondent aux dispositions déjà présentes dans le référentiel précédent (reformulées le cas échéant).

Synthèse du référentiel

| | | | | |
|------------|---|-----------|---|-----------|
| 1 | Qualité du service rendu | 6 | L'apprenant est informé et aidé pour toutes les démarches liées à son parcours | 11 |
| 1.1 | Accueil des apprenants | 6 | Si l'apprenant rencontre des difficultés matérielles au cours de son parcours, le centre de formation l'écoute et l'oriente vers les acteurs susceptibles de l'aider | 11 |
| | Toute personne peut obtenir des informations générales sur le centre et les actions de formation qu'il propose | 6 | | |
| | Le centre de formation assure un suivi des candidatures | 6 | | |
| | A l'entrée en formation, l'apprenant bénéficie d'un accueil personnalisé et d'une information claire sur le centre et l'action de formation | 7 | | |
| 1.2 | Formation et pédagogie | 8 | 1.5 Participation des apprenants | 12 |
| | A partir de l'analyse de ses besoins, le centre de formation propose à l'apprenant un parcours de formation adapté | 8 | Le centre de formation recueille et traite les observations formulées par les apprenants au cours des actions de formation | 12 |
| | Pendant son parcours de formation, l'apprenant bénéficie de méthodes, et de moyens humains et pédagogiques adaptés | 8 | Le centre de formation assure le bon exercice de la fonction de délégué | 12 |
| | Si la formation est en alternance, le centre de formation assure la cohérence entre les phases de formation en centre et en entreprise | 9 | | |
| 1.3 | Suivi et accompagnement | 10 | 2 Management et maîtrise de la qualité | 13 |
| | Un référent pédagogique est désigné pour accompagner l'apprenant pendant toute la durée de son parcours de formation | 10 | 2.1 Organisation et management | 13 |
| | Le centre de formation assure à l'apprenant un suivi régulier de son parcours | 10 | Le centre de formation identifie et formalise les fonctions de chaque acteur | 13 |
| | L'apprenant bénéficie en fin de formation d'une évaluation de son parcours | 10 | Les responsabilités en matière d'encadrement et de gestion de la qualité sont clairement définies | 13 |
| 1.4 | Vie quotidienne en formation | 11 | La procédure de recrutement et d'intégration permet aux personnes embauchées et aux intervenants externes de partager les objectifs de qualité du centre de formation | 13 |
| | | | 2.2 Gestion des compétences | 14 |
| | | | Le centre de formation assure l'actualisation et le développement des compétences de ses personnels | 14 |
| | | | Le centre de formation favorise la reconnaissance des compétences et des acquis de ses personnels | 14 |
| | | | 2.3 Ingénierie et ressources pédagogiques | 15 |

| | |
|---|-----------|
| Les actions de formation proposées par le centre de formation sont conformes aux référentiels nationaux des certifications | 15 |
| Le centre de formation assure une veille sur l'ingénierie pédagogique relative à ses domaines d'activité | 15 |
| Le centre de formation sécurise la conception et le développement de ses offres de formation | 15 |
| Si l'action de formation est réalisée avec d'autres centres de formation, les contributions des différents intervenants sont clairement définies et formalisées | 16 |
| Le centre de formation met à disposition des formateurs et des apprenants les ressources pédagogiques nécessaires au bon déroulement des actions de formation | 16 |
| 2.4 Suivi / évaluation de la performance | 17 |
| Le centre de formation suit les absences et les abandons de parcours et analyse leurs motifs | 17 |
| Le centre de formation évalue la satisfaction des apprenants en fin de formation | 17 |
| Le centre de formation réalise un bilan de chaque action de formation et vérifie la conformité de la prestation réalisée au projet | 17 |
| Le centre de formation mesure l'impact de la formation sur les parcours des apprenants | 17 |
| Le centre de formation réalise annuellement une auto-évaluation du respect des engagements et dispositions du présent référentiel | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 3 Responsabilité sociale et environnementale | 19 |
| 3.1 Responsabilité environnementale | 19 |
| Le centre de formation intègre les problématiques de développement durable dans le contenu pédagogique des actions de formation qu'il propose | 19 |
| Le centre de formation sensibilise ses apprenants et ses formateurs aux enjeux de développement durable | 19 |
| Le centre de formation maîtrise l'impact environnemental de son activité | 19 |
| 3.2 Responsabilité sociale et territoriale | 20 |
| Le centre de formation évalue, prévient les risques professionnels relatifs à ses postes de travail et respecte les règles légales de sécurité | 20 |
| Le centre de formation veille à l'améliorer la stabilité de son équipe | 20 |
| Le centre de formation participe, avec les acteurs institutionnels et socio-économiques du territoire, à l'analyse prospective sur l'évolution des métiers, des situations de travail et des besoins de formation | 20 |
| Le centre de formation est acteur du développement du territoire sur lequel il est présent | 20 |
| 3.3 Accessibilité pour tous | 21 |
| Le centre de formation connaît les structures locales intervenant sur le champ de l'insertion professionnelle des personnes handicapées | 21 |
| Le centre de formation tend progressivement vers l'accessibilité à tous les handicaps | 21 |

1 Qualité du service rendu

1.1 Accueil des apprenants

| Engagements envers les apprenants | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|---|--|--|
| <p>Toute personne peut obtenir des informations générales sur le centre et les actions de formation qu'il propose</p> | <p>Le centre de formation assure l'accueil physique et téléphonique de toute personne souhaitant s'informer sur le centre et les actions de formation qu'il propose.</p> <p>Les horaires d'accueil sont affichés à l'entrée du centre.</p> <p>Le centre délivre notamment une information précise et écrite sur les modalités et conditions d'accès à ses actions de formation (prescripteurs, pré-requis, recherche préalable d'un contrat de travail dans le cas de l'apprentissage, ...).</p> <p>Les conditions d'accès respectent les orientations et priorités des commanditaires, et dans le cas de certaines certifications, les spécifications des valideurs concernés.</p> <p>Le centre s'assure que la demande s'inscrit dans le cadre d'un projet professionnel travaillé en amont, avec les dispositifs en charge de l'orientation (A.I.O.). Dans le cas contraire, l'organisme adresse le candidat à l'interlocuteur pertinent.</p> <p>Le Centre fournit une information écrite sur les conditions de rémunération en formation et de prise en charge des coûts de formation.</p> | <p>Signalétique extérieure avec affichage des horaires d'accueil</p> <p>Organisation de la fonction accueil (physique et téléphonique)</p> <p>Fiche de procédure d'accueil</p> <p>Documents de présentation des actions de formation et des conditions d'accès</p> |
| <p>Le centre de formation assure un suivi des candidatures</p> | <p>Le centre de formation informe les candidats dans les meilleurs délais, de la suite donnée à leur candidature et réalise un suivi des candidats sur liste d'attente.</p> <p>Le centre de formation veille à ce que toute personne non retenue sache à qui s'adresser pour poursuivre la construction de son projet.</p> | <p>Fiche de pré-inscription</p> <p>Liste d'attente actualisée</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>A l'entrée en formation, l'apprenant bénéficie d'un accueil personnalisé et d'une information claire sur le centre et l'action de formation</p> | <p>Le centre de formation fournit aux apprenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un livret d'accueil : informations sur le centre, son organisation, son environnement (possibilités d'hébergement, de restauration, moyens d'accès...), les moyens à disposition de l'apprenant, • le règlement intérieur, • un descriptif détaillé de l'action de formation à laquelle participe l'apprenant : objectifs, programme, modules, formateurs, modalités de validation, modalités d'alternance, ...). • une présentation des conditions de rémunération et des démarches à accomplir (dont les coordonnées des personnes chargées de la gestion des dossiers). | <p>Livret d'accueil apprenant Règlement intérieur Fiche de présentation de l'action de formation Fiche de présentation des conditions de rémunération et des démarches à accomplir</p> |
|--|--|--|

1.2 Formation et pédagogie

| Engagements envers les apprenants | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|---|--|---|
| <p>A partir de l'analyse de ses besoins, le centre de formation propose à l'apprenant un parcours de formation adapté</p> | <p>Un positionnement est systématiquement effectué avec chaque apprenant à son entrée en formation. Il comporte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La vérification des pré-requis, • L'identification des acquis et des points de difficulté, • L'analyse et la prise en compte des attentes, des motivations et du projet professionnel. <p>Suite au positionnement, le centre de formation propose à l'apprenant un parcours adapté compatible avec la nature et le contenu de l'action de formation. Il signe avec l'apprenant un "contrat pédagogique" qui décline les objectifs à atteindre et les engagements réciproques (y compris, le cas échéant, les modalités particulières de suivi et d'accompagnement) et précise le nom du "réfèrent pédagogique" de l'apprenant.</p> | <p>Fiche de procédure de positionnement</p> <p>Outils de positionnement</p> <p>Contrat pédagogique</p> |
| <p>Pendant son parcours de formation, l'apprenant bénéficie de méthodes, et de moyens humains et pédagogiques adaptés</p> | <p>Le centre de formation propose aux apprenants des modalités d'apprentissage (autoformation, formation à distance, projets collectifs...) et des ressources humaines et pédagogiques diversifiées, adaptées et suffisantes, permettant la réalisation des contrats pédagogiques, en cohérence avec d'une part la nature et le contenu des actions de formation, d'autre part les besoins de l'apprenant.</p> <p>Les équipements, matériels et ressources pédagogiques utilisés en formation sont conformes au cahier des charges et adaptés aux objectifs de la formation</p> | <p>Liste des équipements et ressources pédagogiques à disposition des apprenants</p> <p>Liste des formateurs</p> <p>Ratio nombre de formateurs par rapport au nombre d'apprenants</p> <p>Planning, déroulé pédagogique, programme</p> |

| Engagements envers les apprenants | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|---|--|--|
| <p>Si la formation est en alternance, le centre de formation assure la cohérence entre les phases de formation en centre et en entreprise</p> | <p>Les apprenants bénéficient si besoin d'un appui personnalisé de la part du centre de formation pour la recherche d'une entreprise d'accueil.</p> <p>Le centre de formation veille à la bonne compréhension de son rôle par le tuteur / maître d'apprentissage.</p> <p>Les objectifs pédagogiques des périodes en entreprise, les moyens mis à disposition de l'apprenant dans l'entreprise et les modalités de liaison, de suivi et d'évaluation sont clairement définis dans une convention entre le centre, l'entreprise d'accueil et l'apprenant.</p> <p>Le référent pédagogique de l'apprenant fait le lien avec l'entreprise d'accueil et s'assure du respect des objectifs et conditions de la convention de stage.</p> <p>Des outils de liaison entre le centre et l'entreprise sont formalisés, permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'apprécier l'évolution de l'apprenant dans l'entreprise (analyser les acquis et les difficultés rencontrées), • d'ajuster en conséquence le parcours de formation dans le centre, sous la supervision du référent pédagogique (permettre à l'apprenant de réinvestir les savoir-faire acquis pendant les phases de formation en entreprise et de "verbaliser" son expérience). | <p>Fichier des entreprises du territoire accueillant des apprentis / stagiaires mis à disposition des apprenants</p> <p>Fiche sur le rôle du tuteur / maître d'apprentissage</p> <p>Conventions entre centre de formation, entreprise d'accueil et apprenant</p> <p>Outils de liaison entre le centre de formation et l'entreprise</p> |

1.3 Suivi et accompagnement

| Engagements envers les apprenants | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|---|--|---|
| <p>Un référent pédagogique est désigné pour accompagner l'apprenant pendant toute la durée de son parcours de formation</p> | <p>Un "référent pédagogique" est désigné dans le contrat pédagogique pour accompagner l'apprenant et suivre la bonne réalisation de son parcours, le cas échéant en lui proposant les ajustements nécessaires.</p> <p>Il participe aux réunions de coordination pédagogique avec les formateurs, aux points d'étape et à l'évaluation finale du parcours avec l'apprenant.</p> <p>Il apporte un appui à l'apprenant pour prévenir la rupture du parcours.</p> | <p>Contrat pédagogique</p> <p>Compte-rendu des réunions de coordination pédagogique</p> |
| <p>Le centre de formation assure à l'apprenant un suivi régulier de son parcours</p> | <p>Le centre de formation organise pour chaque apprenant des points d'étape individuels, en présence du référent pédagogique, permettant de faire le point sur l'atteinte des objectifs pédagogiques et les difficultés rencontrées et, si nécessaire, de réajuster le contenu du parcours.</p> <p>La fréquence des points d'étape est établie à l'avance dans le contrat pédagogique en cohérence avec la durée de la formation.</p> <p>Le centre assure la traçabilité du parcours de l'apprenant en constituant un « dossier pédagogique » regroupant le positionnement initial, le contrat pédagogique, les comptes-rendus des points d'étape, ainsi que, le cas échéant, les bilans des périodes en entreprise.</p> | <p>Dossier pédagogique (e-portfolio...)</p> <p>Procédure de suivi / accompagnement des apprenants</p> |
| <p>L'apprenant bénéficie en fin de formation d'une évaluation de son parcours</p> | <p>Un entretien individuel d'évaluation est réalisé avec chaque apprenant à la fin de son parcours, en présence de son référent pédagogique (il permet notamment de l'adresser vers les personnes ressources adéquates, en fonction de son projet).</p> <p>S'il s'agit d'un certifié partiel, le centre de formation informe l'apprenant de la durée de validité des épreuves obtenues et programme toutes les dispositions ultérieurement nécessaires pour lui permettre de se représenter à l'examen. Le moment venu, le centre de formation réalise la réinscription de l'apprenant.</p> <p>Le contenu de l'action de formation suivie et les éléments d'évaluation sont repris dans le dossier pédagogique de l'apprenant.</p> | <p>Dossier pédagogique (e-portfolio...)</p> <p>Fiche de liaison</p> |

1.4 Vie quotidienne en formation

| Engagements envers les apprenants | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|--|---|---|
| L'apprenant est informé et aidé pour toutes les démarches liées à son parcours | Le centre de formation identifie le service / la personne en capacité d'aider l'apprenant pour toutes les démarches liées à son parcours, de l'accueil jusqu'à la validation, et si besoin de l'orienter en fin de formation vers les interlocuteurs pertinents pour la suite de son parcours. | Désignation d'un interlocuteur administratif |
| Si l'apprenant rencontre des difficultés matérielles au cours de son parcours, le centre de formation l'écoute et l'oriente vers les acteurs susceptibles de l'aider | <p>Le centre de formation identifie les structures susceptibles d'apporter des solutions à l'apprenant pour les problèmes périphériques à son parcours de formation (hébergement, transports, restauration, santé...).</p> <p>La liste actualisée de ces structures est communiquée à l'apprenant.</p> <p>Le référent pédagogique veille au suivi et à l'évolution de la situation.</p> | <p>Liste actualisée des structures de prise en charge</p> <p>Outil de liaison avec les structures pour suivi des apprenants en difficulté</p> |

1.5 Participation des apprenants

| Exigences | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|---|--|---|
| <p>Le centre de formation recueille et traite les observations formulées par les apprenants au cours des actions de formation</p> | <p>Le centre de formation met en place des outils ou moyens permettant l'expression des apprenants au cours des actions de formation.</p> <p>Il définit et formalise les responsabilités et modalités pour le traitement des observations formulées en assurant a minima une réponse dans un délai raisonnable.</p> <p>Le centre de formation organise des temps collectifs d'information et d'échange avec les apprenants ou leurs délégués sur le déroulement des actions de formation et la vie du centre, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'occasion de la restitution des audits externes et internes, - à mi-parcours ou à la fin des actions de formation. <p>Ces réunions donnent lieu à formalisation d'un compte-rendu.</p> <p>Dans ce même esprit, les délégués de stagiaires sont associés au conseil de perfectionnement. Ils peuvent être associés à l'assemblée générale de l'organisme de formation, sur le volet qui les concerne,</p> <p>Le centre de formation écoute et prend en compte les propositions d'amélioration du règlement intérieur proposées par les apprenants</p> | <p>Moyens mis à disposition pour l'expression des apprenants</p> <p>Fiche de procédure de traitement des observations</p> <p>Comptes-rendus des temps d'échanges collectifs organisés</p> <p>Ancien et nouveau règlements intérieurs.</p> <p>Fiches de propositions des apprenants.</p> |
| <p>Le centre de formation assure le bon exercice de la fonction de délégué</p> | <p>Le centre de formation fournit aux apprenants une information claire sur les missions des délégués.</p> <p>Il organise leur élection.</p> <p>Il assure la passation des informations recueillies par les délégués élus lors des précédentes formations.</p> <p>Il fournit à la Région les noms et coordonnées des délégués élus.</p> | <p>Fiche sur les missions des délégués</p> <p>Dossier élaboré par les précédents délégués</p> |

2 Management et maîtrise de la qualité

2.1 Organisation et management

| Exigences qualité | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|---|---|--|
| Le centre de formation identifie et formalise les fonctions de chaque acteur | Un organigramme et des fiches de fonction pour chaque famille d'acteurs sont définis et diffusés dans le centre de formation. | Organigramme Fiches de fonction |
| Les responsabilités en matière d'encadrement et de gestion de la qualité sont clairement définies | L'organigramme identifie précisément les liens hiérarchiques et fonctionnels. Le centre de formation nomme un référent qualité et spécifie précisément ses missions. Si le centre de formation dispose de plusieurs sites ou antennes, il identifie dans son organigramme une personne en charge de la diffusion à tous les sites ou antennes des procédures et pratiques de fonctionnement et du contrôle de leur respect, en vue d'assurer une harmonisation de la qualité de service fournie aux apprenants. | Organigramme Fiche de fonction du référent qualité |
| La procédure de recrutement et d'intégration permet aux personnes embauchées et aux intervenants externes de partager les objectifs de qualité du centre de formation | Le centre de formation définit précisément la procédure et les responsabilités pour le recrutement et l'évaluation des personnels et intervenants externes. Il formalise une procédure d'intégration permettant aux nouveaux embauchés et intervenants de connaître le mode de fonctionnement du centre de formation et les dispositions qualité. | Fiche de procédure de recrutement Livret d'accueil du personnel |

2.2 Gestion des compétences

| Exigences qualité | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|--|---|--|
| <p>Le centre de formation assure l'actualisation et le développement des compétences de ses personnels</p> | <p>Le centre de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • définit la structure quantitative et qualitative des emplois et des compétences nécessaire à son activité (et le cas échéant à ses projets de développement). • tient à jour l'état des qualifications et compétences détenues par chacun des acteurs (permanents et intervenants réguliers). <p>Le centre de formation calcule le pourcentage de la masse salariale affectée à la formation continue des salariés et veille à sa constante amélioration.</p> <p>Le centre de formation établit et évalue un plan de formation permettant à son personnel d'acquérir les compétences et qualifications requises par son activité et le cas échéant ses projets de développement.</p> <p>Des entretiens d'évaluation individuels sont organisés à échéance régulière et donnent lieu à une discussion sur les compétences acquises et sur les actions à entreprendre pour les actualiser et les développer.</p> | <p>Etat des qualifications et compétences de chaque acteur.</p> <p>Pourcentage de la masse salariale affectée à la formation continue des salariés</p> <p>Plan de formation</p> <p>Attestations obtenues suite aux actions de formation suivies</p> <p>Evaluation du plan de formation</p> <p>Comptes-rendus des entretiens d'évaluation</p> |
| <p>Le centre de formation favorise la reconnaissance des compétences et des acquis de ses personnels</p> | <p>Le centre de formation met en œuvre les actions d'information et d'appui nécessaires pour permettre à ses personnels d'accroître leurs qualifications et compétences en faisant reconnaître les acquis de leur expérience¹.</p> | <p>Personnels ayant participé à une formation certifiante et attestations de présence</p> |

¹ Cette exigence implique qu'Esace Compétences propose aux centres de formation des actions de professionnalisation certifiantes modulaires.

2.3 Ingénierie et ressources pédagogiques

| Exigences qualité | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|--|--|---|
| Les actions de formation proposées par le centre de formation sont conformes aux référentiels nationaux des certifications | Le centre de formation intègre les évolutions réglementaires relatives aux actions de formation qu'il propose : organisation en modules, durée réglementaire, équipements pédagogiques, obtention des agréments et habilitations nécessaires (pour organiser la formation, la session de validation, ou délivrer la certification professionnelle), évolution des référentiels d'activité, de compétences, de certification, ... | Référentiels de certification des formations délivrées Habilitations, agréments, contrôles de conformité |
| Le centre de formation assure une veille sur l'ingénierie pédagogique relative à ses domaines d'activité | Le centre de formation s'informe des méthodes et outils pédagogiques innovants en lien avec ses domaines d'activité ainsi que des évolutions du contenu des certifications et des modalités de validation possibles. Pour ce faire, il identifie les sources de documentation et d'information et participe à des actions de professionnalisation ou à des manifestations extérieures utiles. | Moyens et actions de veille pédagogique mis en œuvre |

***NB :** les dispositions et éléments présentés ici étaient déjà présents dans le référentiel précédent mais de façon relativement diffuse.*

| | | |
|--|--|--|
| Le centre de formation sécurise la conception et le développement de ses offres de formation | <p>Le centre de formation définit précisément les responsabilités et procédures pour le développement de ses offres de formation et la conception des actions de formation (réponse à appel d'offres, ...).</p> <p>La procédure assure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'association des formateurs et le cas échéant des autres centres de formation qui seraient associés à la mise en œuvre de l'action, • la bonne prise en compte des exigences du commanditaire, des besoins des publics et du territoire, • la prise en compte des évolutions réglementaires (modularisation, modalités de validation...), pédagogiques, technologiques ... relatives à l'action de formation projetée, notamment pour la détermination des méthodes et équipements | <p>Fiche de procédure de conception et de développement des offres de formation</p> <p>Pour les CFA : Projet d'établissement</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>pédagogiques proposés,</p> <ul style="list-style-type: none"> pour les actions récurrentes, la prise en compte des éléments de bilan et d'évaluation antérieures (enquêtes de satisfaction, enquêtes d'insertion, ...). <p>Le cas échéant, le centre de formation vérifie auprès des valideurs les conditions requises pour l'ouverture de l'action de formation.</p> | |
| <p>Si l'action de formation est réalisée avec d'autres centres de formation, les contributions des différents intervenants sont clairement définies et formalisées</p> | <p>Les centres de formation amenés à collaborer pour la réalisation d'une action de formation élaborent une convention établissant précisément les responsabilités respectives (pédagogiques, administratives et financières), les moyens à mobiliser et les modalités de coordination.</p> <p>Les contributions de chacun des intervenants sont définies et formalisées pour chaque action de formation.</p> | <p>Conventions de partenariat</p> |
| <p>Le centre de formation met à disposition des formateurs et des apprenants les ressources pédagogiques nécessaires au bon déroulement des actions de formation</p> | <p>Le centre de formation dispose d'un centre de ressources (physique ou virtuel, en propre ou en partenariat) à disposition des formateurs et des apprenants, capitalisant les documents, supports et outils pédagogiques relatifs à ses actions de formation.</p> <p>Les responsabilités et modalités de gestion de ce centre de ressources sont définies et formalisées.</p> | <p>Existence d'un centre de ressources</p> <p>Fiche de procédure pour la gestion du centre de ressources</p> <p>Supports de cours, outils de positionnement et d'évaluation, exercices, annales...</p> |

2.4 Suivi / évaluation de la performance

| Exigences qualité | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|--|--|--|
| Le centre de formation suit les absences et les abandons de parcours et analyse leurs motifs | <p>Le centre de formation effectue un suivi des absences et des ruptures de parcours. Il recueille et analyse les motifs évoqués par les apprenants.</p> <p>Il met en place (en propre ou en partenariat) un dispositif, dispositions ou plan d'actions, visant à prévenir les ruptures de parcours, notamment celles tenant aux difficultés périphériques à la formation.</p> | <p>Etats de présence</p> <p>Dispositions ou plan d'actions pour la prévention des ruptures de parcours</p> |
| Le centre de formation évalue la satisfaction des apprenants en fin de formation | Le centre de formation propose un questionnaire de satisfaction aux apprenants à la fin de chaque action de formation. | <p>Questionnaire de satisfaction</p> <p>Synthèse annuelle des résultats</p> |
| Le centre de formation réalise un bilan de chaque action de formation et vérifie la conformité de la prestation réalisée au projet | <p>A la fin de chaque action de formation, le centre de formation prévoit un temps de bilan avec les formateurs concernés. Ce bilan comporte une analyse qualitative des conditions de déroulement de l'action (remplissage, absentéisme), des résultats aux examens et de la satisfaction des apprenants. Il comprend une analyse des écarts constatés au regard des modalités prévues pour la réalisation de l'action, et des améliorations possibles.</p> <p>Lorsque l'action de formation a été mise en œuvre en partenariat, les centres partenaires réalisent en commun une évaluation de la réalisation de la convention.</p> <p>Les enseignements de ce bilan donnent lieu aux ajustements nécessaires lorsque l'action de formation concernée est récurrente (organisation, planning, programme, méthodes et équipements pédagogiques...).</p> <p>Dans le cas d'actions de formation longues, des bilans intermédiaires sont planifiés et réalisés.</p> | Bilan de chaque action de formation |
| Le centre de formation mesure l'impact de la formation sur les parcours des apprenants | Le centre de formation suit et analyse les taux de réussite aux examens et certifications ainsi que les taux d'insertion professionnelle à 3 mois. | Synthèse annuelle des résultats |

| Exigences qualité | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|--|---|--|
| <p>Le centre de formation réalise annuellement une auto-évaluation du respect des engagements et dispositions du présent référentiel</p> | <p>L'auto-évaluation est réalisée dans un cadre collectif associant le personnel du centre. Ses résultats, ainsi que l'ensemble des éléments de bilan, d'évaluation et de satisfaction donnent lieu à la formalisation d'un plan de progrès pour l'année à venir et sont analysés avec les délégués des apprenants.</p> <p>Les éléments sont ensuite transmis à la Région via l'espace informatique de mutualisation dédié.</p> | <p>Bilan annuel d'auto-évaluation et plan de progrès</p> |

3 Responsabilité sociale et environnementale

3.1 Responsabilité environnementale

| Exigences | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|---|---|---|
| Le centre de formation intègre les problématiques de développement durable dans le contenu pédagogique des actions de formation qu'il propose | Le contenu pédagogique des actions de formation proposées par le centre de formation intègre progressivement les adaptations nécessaires des métiers et des pratiques professionnelles en réponse aux enjeux de développement durable. | Evolution des contenus pédagogiques |
| Le centre de formation sensibilise ses apprenants et ses formateurs aux enjeux de développement durable | Le centre de formation définit une stratégie globale d'information, de sensibilisation et de mobilisation du personnel et des apprenants, et des actions concrètes sont conduites régulièrement. | |
| Le centre de formation maîtrise l'impact environnemental de son activité | <p>Le centre de formation détermine et met en œuvre un plan d'actions permettant de limiter progressivement l'impact environnemental de son activité : réduction des consommations (énergie, eau...), réduction et gestion des déchets, gestion environnementale du bâtiment, politique d'achats verts favorisant les circuits courts, promotion de modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle pour les trajets professionnels ou domicile-lieu de formation, ...</p> <p>Ces actions sont assorties d'objectifs chiffrés a minima conformes aux objectifs et orientations inscrits dans les réglementations nationales et européennes en matière d'environnement.</p> <p>Des indicateurs de suivi sont mis en place et suivis.</p> <p>Les résultats obtenus sont analysés régulièrement et exploités pour améliorer le plan d'actions.</p> | <p>Plan d'actions et de mobilisation pour le Développement Durable</p> <p>Indicateurs et tableau de bord de suivi</p> |

3.2 Responsabilité sociale et territoriale

| Exigences | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|---|--|--|
| Le centre de formation évalue, prévient les risques professionnels relatifs à ses postes de travail et respecte les règles légales de sécurité | Le document unique est formalisé et suivi. Des actions préventives ou correctives sont mises en œuvre en mobilisant le CHSCT dans le respect de ses attributions. Le centre assure toutes les actions nécessaires et obligatoires relatives aux établissements recevant du public. | Document unique Compte rendu des visites annuelles de conformité Plan d'évacuation des locaux Actions conduites |
| Le centre de formation veille à l'améliorer la stabilité de son équipe | Le centre de formation produit des indicateurs, notamment les ratios CDD/CDI, et/ou contractuels/statutaires, qui permettent d'analyser et ainsi d'améliorer la stabilité des équipes tant administratives que pédagogiques. | Nombre de CDD et de CDI Nombre de statutaires et de contractuels Indicateurs de stabilité des salariés |
| Le centre de formation participe, avec les acteurs institutionnels et socio-économiques du territoire, à l'analyse prospective sur l'évolution des métiers, des situations de travail et des besoins de formation | Le centre de formation participe au réseau d'acteurs emploi-formation à l'échelle du COTEFÉ et développe des relations de partenariat avec les structures d'accueil, les centres valideurs, les acteurs institutionnels, les acteurs économiques et les autres centres de formation de son territoire pour : <ul style="list-style-type: none"> • analyser les besoins de formation, les attentes des apprenants • analyser l'offre de formation proposée sur le territoire, échanger sur les pratiques et méthodes pédagogiques • connaître les évolutions des métiers et des situations de travail, • échanger les expériences et améliorer les pratiques, ... | Participation aux COTEFÉ et aux manifestations partenariales du réseau des acteurs emploi-formation |
| Le centre de formation est acteur du développement du territoire sur lequel il est présent | Le centre de formation s'efforce par son action, de contribuer au développement économique du territoire (recrutement local, partenariat avec des SIAE du territoire,...). | Conventions de partenariat avec les acteurs locaux, ... |

3.3 Accessibilité pour tous

| Exigences | Dispositions attendues | Eléments de référence |
|---|--|---|
| Le centre de formation connaît les structures locales intervenant sur le champ de l'insertion professionnelle des personnes handicapées | Le centre dispose des coordonnées des principales structures intervenant sur le champ de l'insertion professionnelle des personnes handicapées du territoire, pouvant, si nécessaire, aider à la prise en compte du handicap et/ou intervenir sur l'aménagement ou l'adaptation de la formation. | Fiche comportant le rôle, la fonction, les coordonnées des principaux acteurs du territoire intervenant sur le champ de l'insertion professionnelle des personnes handicapées (MDPH, Cap emploi ...). |
| Le centre de formation tend progressivement vers l'accessibilité à tous les handicaps | Le centre de formation définit et met progressivement en œuvre les actions devant lui permettant de respecter les dispositions légales et réglementaires ² . Un plan d'actions "Accessibilité" est défini et mis en œuvre. Il est évalué et actualisé annuellement. | Plan d'actions "Accessibilité" Compte-rendu de réunions attestant du suivi du plan. |

² La loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, énonce en effet que tous les établissements recevant du public devront être accessibles à tous les handicaps en 2015. Dispositions codifiées aux articles L111-7 et suivants du Code de la construction et de l'habitation.

Synthèse des principaux éléments de référence demandés par le présent référentiel

En vert figurent les éléments déjà demandés dans le cadre du référentiel précédent.

| Documentation du système qualité interne | Outils à destination des apprenants |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme • Fiches de fonction (dont fiche de fonction du Référent qualité) • Fiches de procédure : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Accueil de l'apprenant ▶ Conception et développement des offres et actions de formation ▶ Positionnement à l'entrée ▶ Suivi et accompagnement des apprenants ▶ Recrutement des personnels ▶ Traitement des observations des apprenants ▶ Gestion du centre de ressources • Bilans annuels d'auto-évaluation et Plan de progrès Qualité • Plans d'action : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Projet d'établissement (pour les CFA) ▶ Prévention des ruptures de parcours ▶ Développement Durable (maîtrise de l'impact environnemental, information et mobilisation des apprenants et des personnels) ▶ Accessibilité aux personnes handicapées • "Document unique" pour la prévention des risques professionnels, comptes-rendus annuels de conformité, plan d'évacuation • Bilan de chaque action de formation • Etats de présence des apprenants en formation • Etat des qualifications et compétences de chaque acteur | <p><u>Information générale :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Livret d'accueil apprenant • Fiches de présentation des actions de formation • Règlement intérieur • Fiche de présentation des conditions de rémunération et des démarches à accomplir <p><u>Eléments de formalisation et de suivi des parcours pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat pédagogique • Dossier pédagogique • Planning, déroulé pédagogique, programme <p><u>Gestion de l'alternance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichier des entreprises du territoire accueillant des apprentis / stagiaires • Fiche sur le rôle du tuteur / maître d'apprentissage • Outils de liaison entre le centre de formation et l'entreprise <p><u>Prévention des difficultés périphériques à la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Liste des structures de prise en charge des difficultés matérielles (transport, hébergement, santé...) • Fiche comportant le rôle, la fonction, les coordonnées des principaux acteurs du territoire intervenant sur le champ de l'insertion professionnelle des personnes handicapées (MDPH, Cap emploi ...) |

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Indicateurs de stabilité des salariés• Plan de formation du personnel (attestations obtenues et évaluation du plan)• Livret d'accueil des nouveaux embauchés ou intervenants• Comptes-rendus :<ul style="list-style-type: none">▶ des réunions de coordination pédagogique▶ des réunions des instances de direction▶ des entretiens d'évaluation avec les personnels• Conventions de partenariat (pour les actions de formation communes à plusieurs organismes)• Liste des équipements et ressources pédagogiques mis à disposition des apprenants• Référentiels (pour les actions qualifiantes) | <p><u>Participation des apprenants :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Questionnaires de satisfaction• Moyens proposés pour l'expression des apprenants <p><u>Exercice de la fonction de délégué :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Fiche d'information sur les missions des délégués• Dossier élaboré par les précédents délégués |
|---|---|

Repères sur les correspondances entre le Référentiel Qualité - RESEAU et la Norme ISO 9000

| Référentiel Qualité - RESEAU | Norme ISO 9000 - Systèmes de management de la qualité |
|---|--|
| 1 - Qualité du service rendu | |
| 1.1 Accueil des apprenants | |
| 1.2 Formation et pédagogie | |
| 1.3 Suivi et accompagnement | |
| 1.4 Vie quotidienne en formation | |
| 1.5 Ecoute des apprenants | 5.2 Ecoute client |
| 2 - Management et maîtrise de la qualité | |
| 2.1 Organisation et management | 5.1 Engagement de la direction 5.3 Politique qualité 5.4 Planification 5.5 Responsabilité, autorité et communication |
| 2.2 Gestion des compétences | 6.2 Ressources humaines |
| 2.3 Ingénierie et ressources pédagogiques | 6.3 Infrastructures 6.4 Environnement de travail 7.1 Planification de la réalisation du produit 7.2 Processus relatifs aux clients 7.3 Conception et développement |
| 2.4 Suivi / évaluation de la performance | 5.6 Revue de direction 8.2 Surveillance et mesures 8.4 Analyse des données 8.5 Amélioration |
| 3 - Responsabilité sociale et environnementale | |