

Manuel de la Qualité en Formation

Démarche qualité

des organismes de formation
professionnelle continue
du Limousin

Janvier 2009



Mot du président

Depuis 2002, la Région Limousin a engagé avec les services de l'Etat une politique innovante de labellisation des organismes de formation qui, ayant volontairement fait acte de candidature, satisfont à un certain nombre de critères attestant de leur capacité à s'inscrire durablement dans une démarche qualité.

Depuis, le contexte a évolué : la Région a vu ses compétences s'élargir, de nombreux organismes se sont engagés dans cette démarche qualité et sont labellisés, notre partenariat avec l'Etat s'est adapté au nouveau Contrat de Projets Etat-Région, le Limousin lui-même, sa population, son économie, ont connu des mutations...

Mais la volonté de la Région de promouvoir la qualité dans la formation demeure intacte, et si nous avons souhaité faire évoluer la forme du référentiel de notre Label Qualité, les principes restent les mêmes, car nous souhaitons que les organismes de formation soient en capacité d'apporter les meilleures réponses possibles en matière de :

- individualisation des parcours de formation,
- mise en œuvre de l'alternance,
- connaissance des territoires,
- professionnalisation des acteurs de la formation,
- maîtrise de la gestion administrative des actions de formation,
- amélioration continue de la qualité.

Ce nouveau Manuel Qualité doit donc vous guider soit pour le renouvellement de votre Label, soit dans la mise en œuvre de la Démarche Qualité Limousin si vous souhaitez vous y engager.

Jean-Paul DENANOT

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'JP Denanot', is positioned below the name.

Président de la Région Limousin

SOMMAIRE

PREAMBULE	4
Définition du champ d'application de la labellisation	
Respect des exigences réglementaires, normatives et contractuelles	
RESPONSABILITES DE LA DIRECTION	4
Définition des responsabilités	
Politique qualité	
CONCEPTION DES ACTIONS DE FORMATION	4
Analyse de l'environnement	
Définition des modalités de conception d'une offre de formation	
Gestion des ressources et supports pédagogiques	5
REALISATION DES ACTIONS DE FORMATION	6
Recrutement des stagiaires	
Accueil et information	
Positionnement	
Contractualisation des parcours de formation	
Suivi administratif	7
Déroulement de la formation	
Mobilisation des moyens	
Suivi et accompagnement des stagiaires	
Pédagogie de l'alternance	
Accès direct au savoir	8
Evaluations intermédiaires	
Reconnaissance des acquis	
Insertion professionnelle	
GESTION DES RESSOURCES	9
Gestion des ressources humaines	
Gestion des compétences	
Plan de formation	
Gestion des sous-traitances et partenariats	
Gestion des moyens matériels	
AMELIORATION CONTINUE	10
Evaluation de la qualité des formations	
Mise en œuvre et suivi du plan d'amélioration continue	
GLOSSAIRE	11

1. Préambule

1.1. Définition du champ d'application de labellisation

L'organisme définit le champ d'application de la démarche qualité Etat-Région. L'aire de labellisation est délimitée et formalisée.

1.2. Respect des exigences réglementaires, normatives et contractuelles

Toutes les exigences réglementaires et normatives en vigueur, s'appliquant au(x) domaine(s) d'activité de l'organisme de formation, sont satisfaites. Toutes les exigences contractuelles, issues des conventions, cahiers des charges ou contrats d'objectifs, liant l'organisme à la Région sont satisfaites et leur application peut être vérifiée.

2. Responsabilités de la Direction

2.1. Définition des responsabilités

2.1.1. Les fonctions intervenant dans la réalisation effective des activités de formation sont identifiées. Une fiche de fonction décrit les responsabilités et les activités.

2.1.2. Les liaisons nécessaires entre ces fonctions sont formalisées au travers d'un organigramme hiérarchique et fonctionnel.

2.1.3. L'organisme de formation nomme un référent qualité qui, nonobstant d'autres

responsabilités, pilote la mise en œuvre de la politique qualité dans le respect des exigences du référentiel qualité.

2.2. Politique qualité

2.2.1. La Direction de l'organisme impulse au sein de son organisation une dynamique centrée sur l'amélioration continue des activités de formation. Elle s'appuie sur une politique qualité traduite en objectifs qualité, et connue de l'ensemble du personnel.

2.2.2. La mise en œuvre de la politique qualité fait l'objet d'un plan d'actions suivi.

2.2.3. La politique qualité est évaluée et revue à fréquence définie. Sa réactualisation se fonde notamment sur les données issues de l'analyse de l'environnement (§ 3.1) et de l'analyse de l'évaluation de la qualité des prestations (§ 6.1).

3. Conception des actions de formation

3.1. Analyse de l'environnement

L'organisme met en place une stratégie de prise en compte des évolutions des besoins en emplois et en qualification dans les secteurs socio-économiques sur lesquels il intervient, pour garantir l'adaptation permanente de son offre de formation.

Les données recueillies sont analysées, actualisées et diffusées au sein des équipes. Les éléments évolutifs sont pris en compte pour la conception de nouvelles actions ou l'actualisation d'actions existantes.

3.2. Définition des modalités de conception d'une offre de formation

3.2.1. Les informations nécessaires à la conception du produit de formation (exigences d'entrée) sont recensées et analysées. Elles concernent :

- les besoins de l'environnement socio-économique ;
- les caractéristiques des publics ;
- des exigences réglementaires et légales applicables ;
- les référentiels métiers ;
- les exigences et attentes contenues dans les contrats, cahiers des charges ou commandes ;
- les besoins en compétences et en matériels ;
- les besoins en ressources et supports pédagogiques ;
- les éléments issus de l'évaluation de la qualité des formations antérieures.
- ...

3.2.2. L'organisme de formation définit au sein d'une procédure les étapes relatives à la conception des offres de formation.

Pour garantir la maîtrise de la conception de l'offre, l'organisme de formation :

- nomme un responsable du pilotage des phases de l'élaboration de l'offre ;
- associe les formateurs ;
- prévoit des temps de régulation entre les membres de l'équipe chargée de la conception ;
- prévoit une validation finale, par un responsable identifié, afin de garantir la cohérence entre les spécificités de l'offre et les exigences d'entrée, précédemment recensées. Une trace de cette validation est conservée.

Les modalités de rédaction d'une offre sont définies et adaptées en fonction de

la nature et de la complexité du produit de formation. Dans la mesure du possible, les organismes de formation veillent à concevoir des offres de formation modularisées.

3.3. Gestion des ressources et supports pédagogiques

3.3.1. L'organisme dispose de ressources et de supports pédagogiques actualisés, adaptés à ses pratiques, et utilisables par les formateurs intervenant sur les actions de formation.

Une procédure formalise les modalités :

- de production, de validation, d'actualisation et de capitalisation des ressources et des supports pédagogiques ;
- de gestion et de conservation du fonds documentaire à disposition des formateurs ;
- de transmission des savoirs et des savoir-faire au sein de l'équipe pédagogique.

3.3.2. Le matériel, les ressources et les locaux mis à la disposition de l'équipe pédagogique sont conformes aux besoins prédéfinis lors de la conception et permettent à la production pédagogique de se dérouler selon les modalités prévues.

3.3.3. Dans le cas d'une sous-traitance d'une partie ou de la totalité d'une action de formation, les modalités de validation des ressources et supports pédagogiques liés à la partie sous-traitée sont définies.

4. Réalisation des actions de formation

4.1. Recrutement des stagiaires

Les phases du processus de recrutement des stagiaires qui relèvent de la responsabilité de l'organisme prévoient :

- la définition précise de pré-requis pour chaque action ;
- l'identification et les modalités de sollicitation des organismes prescripteurs de formation et/ou orienteurs ;
- l'organisation d'informations collectives à destination des publics cibles, le cas échéant ;
- l'organisation de la procédure d'examen des candidatures (tests, entretiens ...) pour chaque action.

4.2. Accueil et information

4.2.1. L'organisme de formation met en place les moyens nécessaires pour assurer un accueil individualisé des éventuels candidats à la formation et leur fournir une information claire, précise et à jour sur les activités conduites.

4.2.2. Préalablement à l'entrée sur l'action de formation, l'organisme informe les stagiaires, au minimum, sur :

- le fonctionnement de l'organisme de formation (règlement intérieur, organigramme, horaires, etc. ...),
- la liste des formateurs pour chaque discipline avec la mention de leurs titres ou qualité,
- les objectifs de l'action de formation,
- le programme de l'action,
- les modalités des évaluations intermédiaires et finales, pour les formations certifiantes,

et, s'il y a lieu, sur :

- les modalités de reconnaissance des acquis en fin de formation non certifiante ou certifiante non validée (§ 4.6.6.),
- la dénomination des commanditaires (dont le FSE le cas échéant),
- les précisions relatives aux modalités et conditions de rémunération des stagiaires et les contraintes qui y sont liées (en termes de présence, de signalement des absences, etc. ...),
- les conditions financières (frais, modalités de règlement, ...).

4.2.3. L'organisme de formation oriente les personnes pouvant prétendre à une validation des acquis de l'expérience vers les points relais conseil VAE.

4.3. Positionnement

Lorsque le type de label choisi prévoit une individualisation des parcours, l'organisme est en mesure de positionner les stagiaires afin d'individualiser les parcours de formation.

La démarche et les outils de positionnement sont formalisés et connus des membres de l'équipe susceptibles d'intervenir dans cette phase.

La construction de parcours individualisés de formation prend en compte les résultats du positionnement.

4.4. Contractualisation des parcours de formation

Un contrat pédagogique décrit les objectifs pédagogiques, les modalités de formation, la durée et le contenu du parcours de formation. Le stagiaire :

- est impliqué dans la phase de construction de son parcours pédagogique,

- est impliqué dans la définition des objectifs pédagogiques,
- est informé que le contrat est renégociable,
- cosigne le contrat avec un représentant de l'organisme.

4.5. Suivi administratif

L'organisme de formation met en place les procédures nécessaires à la gestion administrative et financière des actions de formation (rémunération des stagiaires, suivi de l'assiduité, transmission aux commanditaires des pièces nécessaires au suivi, ...).

Il informe sans délai les commanditaires de toutes évolutions et modifications intervenues dans le déroulement de l'action de formation.

4.6. Déroulement de la formation

4.6.1. Mobilisation des moyens

L'organisme de formation identifie le(s) responsable(s) chargé(s) de coordonner l'ensemble des moyens affectés aux formations planifiées et d'assurer une gestion efficace :

- des locaux (planning d'utilisation, ...),
- des matériels (disponibilité, validité des contrôles, ...),
- des ressources humaines (disponibilité, gestion des absences de formateur, ...).

4.6.2. Suivi et accompagnement des stagiaires

4.6.2.1. L'organisme est en mesure d'organiser un suivi pédagogique individualisé des stagiaires pendant tout le déroulement de leur formation. Un document de suivi leur permet de visualiser le déroulement de leur formation et de mesurer

leur progression par rapport aux objectifs pédagogiques.

Les modalités selon lesquelles se déroule le suivi pédagogique des stagiaires sont décrites au sein d'une procédure.

4.6.2.2. Un (des) formateur(s) référent(s) de l'action, interlocuteur(s) privilégié(s) de chacun des stagiaires, est (sont) nommé(s). Ils disposent du temps nécessaire pour assurer leur mission.

4.6.2.3. L'organisme de formation définit les modalités de gestion des relations avec les prescripteurs depuis l'entrée du stagiaire sur l'action jusqu'à sa sortie.

4.6.2.4. L'organisme de formation identifie les acteurs sociaux pour assurer une prise en charge des stagiaires, dont les problèmes périphériques à la formation peuvent avoir un impact sur leur capacité de mobilisation.

4.6.3. Pédagogie de l'alternance

L'organisme de formation définit, au sein d'une procédure, les modalités de gestion des périodes en entreprise en lien avec les finalités de l'action de formation. Elles comprennent :

- la définition d'objectifs, en accord avec l'entreprise d'accueil,
- l'information des tuteurs de stage sur leur rôle,
- le suivi et l'évaluation des compétences acquises en entreprise,
- les moyens permettant la formalisation des acquis de l'alternance, par les stagiaires,
- le réinvestissement des acquis de l'alternance au sein du processus de formation, par les formateurs.

4.6.4. Accès direct au savoir

4.6.4.1. L'organisme dispose d'un centre de ressources et encourage les stagiaires à y accéder afin de favoriser le développement de leur autonomie.

4.6.4.2. Les ressources disponibles sont suffisantes pour permettre aux stagiaires de se former, de se documenter et de préparer leur insertion professionnelle.

4.6.4.3. Les modalités d'organisation du centre de ressources prévoient :

- les conditions d'accès permettant aux stagiaires de disposer des ressources en autonomie (accessibilité, facilité de repérage, horaires d'ouverture adaptés),
- des conditions et les moyens d'accompagnement personnalisé des stagiaires,
- la gestion de la mise à jour des documents et des données utilisables par les stagiaires,
- l'existence de supports pédagogiques adaptés au travail des stagiaires en centre de ressources (le cas échéant en auto-formation), et à leur suivi.

4.6.5. Evaluations intermédiaires

4.6.5.1. L'organisme met en place des évaluations intermédiaires qui permettent au stagiaire d'évaluer régulièrement ses connaissances et/ou de mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques négociés. Les modalités sont définies au sein d'une procédure et comprennent :

- la production et la validation de supports d'évaluation adaptés,
- l'organisation de remédiations, le cas échéant.

4.6.5.2. Les résultats des évaluations intermédiaires sont expliqués individuellement aux stagiaires et notés dans leur

support de suivi pédagogique. Ils sont pris en compte dans la poursuite du parcours de chaque stagiaire, et peuvent conduire à des aménagements (voire à une renégociation) de celui-ci.

4.6.6. Reconnaissance des acquis

L'organisme de formation remet aux stagiaires en fin de formation qualifiante (non certifiante) ou certifiante non validée une attestation personnalisée de capacités et de compétences, afin d'optimiser les conditions d'insertion professionnelle des stagiaires.

4.7. Insertion professionnelle

4.7.1. L'organisme entretient avec son environnement socio-économique (géographique et sectoriel) des relations susceptibles de favoriser l'insertion professionnelle de ses stagiaires.

4.7.2. L'organisme de formation met en œuvre au cours de la formation des moyens adaptés visant l'insertion professionnelle des stagiaires (technique de recherche d'emploi, fichier d'entreprises, rencontres avec des professionnels, ...).

4.7.3. Les informations relatives à l'emploi et aux entreprises sont enregistrées, mises à jour et accessibles aux stagiaires.

5. Gestion des ressources

5.1. Gestion des ressources humaines

5.1.1. Gestion des compétences

En adéquation avec :

- ses choix stratégiques de positionnement sur le marché de la formation professionnelle,
- les objectifs et les contenus des actions de formation,
- la conduite des actions de formation dans le respect des programmes annoncés ;

l'organisme de formation formalise au sein d'une procédure les moyens mis en œuvre et la fréquence définie pour :

- l'identification des compétences détenues par les personnels,
- le recensement des compétences nécessaires au regard des activités planifiées,
- l'analyse de l'adéquation entre les besoins recensés et les compétences identifiées.

5.1.2. Plan de formation

L'organisme de formation recense et évalue les besoins en formation continue des personnels.

Il élabore et met en œuvre un plan de formation afin de satisfaire les besoins recensés et tient à jour un tableau des formations réalisées.

Dans ce cadre, il mobilise autant que possible la programmation proposée par Prisme Limousin pour la professionnalisation des acteurs.

5.2. Gestion des sous-traitances et partenariats

5.2.1. Lorsque l'organisme de formation établit des relations de partenariat, de sous-traitance ou de co-traitance, il conclut une convention avec l'ensemble des autres partenaires impliqués.

Ces conventions de partenariat identifient et indiquent :

- les partages de responsabilités entre les partenaires engagés,
- leurs engagements respectifs sur les objectifs de formation à satisfaire, sur les prestations à fournir et/ou sur les moyens à mettre en œuvre (humains, matériels, logistiques).

5.2.2. L'organisme de formation, lorsqu'il est pilote du partenariat, met en place un suivi régulier de l'exécution des conventions avec ses partenaires. Il coordonne notamment une concertation pédagogique et administrative et en assume la responsabilité.

5.3. Gestion des moyens matériels

L'organisme de formation dispose de locaux et d'équipements en quantité suffisante, aménagés et entretenus de façon efficace afin de permettre un bon déroulement des formations.

6. Amélioration continue

6.1. Evaluation de la qualité des formations

L'organisme collecte et analyse les données nécessaires à l'évaluation des actions de formation qu'il met en place pour étudier les possibilités d'amélioration de son organisation.

Les données collectées résultent, à minima :

- des indicateurs quantitatifs liés à la formation,
- d'enquêtes de satisfaction,
- de bilans de formation (rassemblant l'équipe pédagogique, les stagiaires ou leurs représentants, et éventuellement les prescripteurs et les commanditaires),
- des dysfonctionnements observés lors de la réalisation de la formation.

6.2. Mise en œuvre et suivi du plan d'amélioration continue (cf. 2.2)

A l'issue de l'analyse des données collectées, l'organisme définit les actions d'amélioration nécessaires à l'atteinte des objectifs de sa politique qualité.

Les actions décidées alimentent le plan d'amélioration de l'organisme. Leur efficacité est mesurée.

Glossaire

Aire de labellisation

L'aire de labellisation couvre tous les sites géographiques ou entités organisationnelles concernées partiellement ou en totalité par le champ d'application.

Champ d'application

Le champ d'application représente l'ensemble des activités couvertes par la démarche qualité Etat – Région et proposées par l'organisme de formation pour la labellisation.

Contrat pédagogique

- Document qui formalise les caractéristiques du parcours pédagogique de chaque stagiaire. Le parcours doit s'articuler autour des éléments suivants :
- la prise en compte des résultats des tests de positionnements.
- la définition d'objectifs pédagogiques individualisés et négociés avec le stagiaire.
- la programmation d'étapes temporelles prévues pour satisfaire les objectifs initiaux.
- les modalités de révision des objectifs au vu des résultats à l'issue des étapes fixées pour les atteindre.

Coordonnateur

Acteur de l'organisme de formation qui assure les missions suivantes :

Coordination : Il garantit le bon fonction-

nement de l'organisme de formation et notamment :

- veille de manière transversale à ce que l'environnement soit favorable à la bonne marche des actions de formation ;
- coordonne l'élaboration des projets pédagogiques et veille à leur mise en œuvre.

Animation : Il assure l'animation de l'équipe pédagogique et plus particulièrement :

- organise la circulation de l'information au sein de l'équipe pendant les phases d'accueil, d'orientation, de positionnement des stagiaires ainsi que tout au long du déroulement de l'action de formation.
- gère la production et la constitution du fonds d'outils pédagogiques ;
- assure la responsabilité de la conduite du programme de formation.

Relations extérieures : Il représente l'organisme de formation pour toutes les questions liées au fonctionnement concernant les actions, auprès :

- des commanditaires ;
- des organismes de formation partenaires ;
- des prescripteurs ;
- des représentants du monde économique (entreprises, syndicats professionnels...) ;
- des partenaires de l'action (les dispositifs permanents de formation ; le secteur de l'intervention sanitaire et sociale ; le secteur associatif ; ...).

Définition de la Convention Collective Nationale des Organismes de formation du 10/06/1988.

Formateur référent

Il est l'interlocuteur des stagiaires et, à ce titre assure les missions suivantes :

- l'élaboration en concertation avec ceux-ci de leurs parcours de formation ;
- le suivi permanent de leurs parcours, y compris durant les périodes en entreprise ;
- la coordination des interventions de l'équipe pédagogique ;
- la responsabilité de la conduite des modules de formation ;
- la relation avec les structures d'accueil d'information et d'orientation des demandeurs d'emploi, le Pôle Emploi, les organismes sous - traitants et les représentants du monde économique (entreprises, syndicats professionnels...).

Formation individualisée

Formation qui reconnaît et prend en compte la singularité du stagiaire : ses besoins, son parcours, son expérience, ses acquis, ses contraintes, ses capacités d'autonomie, ses stratégies...

Modularisation

La modularisation consiste à découper des formations en unités de formations autonomes. Elle permet :

- de structurer des parcours qui tiennent compte à la fois des objectifs de formation et des acquis du stagiaire ;
- de reconnaître des acquis à l'issue d'une étape de parcours, éventuellement d'obtenir une validation partielle ;
- de définir un parcours complémentaire, à la suite d'une validation des acquis de l'expérience.

Partenariat

Co-traitants : organismes de formation répondant conjointement aux appels d'offres Etat / Région. Ils sont tenus conjointement ou solidairement responsables du bon déroulement de l'action pour laquelle ils ont été conventionnés.

Sous traitant : organisme choisi par l'organisme signataire du contrat de formation pour réaliser des modules de formation.

Processus de positionnement

Démarche d'évaluation des compétences, des connaissances et des capacités acquises par le stagiaire afin d'élaborer le contrat pédagogique.

Processus de recrutement

Somme d'opérations administratives et pédagogiques mises en œuvre pour valider l'entrée en formation des candidats retenus. Ce processus s'articule autour des phases suivantes :

- réalisation d'une information collective sur l'objet, l'organisation et le contenu de la formation auprès des candidats potentiels adressés par les prescripteurs.
- conduite des entretiens de motivation.
- réalisation des tests de recrutement en vue de vérifier les pré-requis des candidats et de valider ou non leur entrée en formation.

Reconnaissance des acquis

Prise en compte du capital de formation et d'expériences qu'un individu peut prouver pour lui-même et pour autrui. La reconnaissance des acquis n'a pas valeur de certification.

Référentiel métier

« Un référentiel (métier) est le résultat d'une démarche d'analyse du travail qui permet de dresser, à un certain moment, un inventaire de l'emploi, un inventaire des activités et de leurs évolutions, et un inventaire des compétences liées à ces activités. Le référentiel constitue un outil qui permet non seulement de piloter la gestion des emplois, mais aussi d'évaluer et de valider des compétences, ou encore d'élaborer et de prescrire des produits et des prestations de formation ».

Définition de l'Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes (A.F.P.A).

Validation des acquis de l'expérience

Opération visant à attribuer une valeur aux acquis d'un individu par rapport à une norme préalablement définie et selon des moyens codifiés à l'avance. Cette opération est finalisée par l'attestation de cette valeur, établie par une autorité compétente habilitée par l'Etat. Elle aboutit à la délivrance de certifications.



Conseil Régional du Limousin

*Direction de la Formation Professionnelle
et de l'Apprentissage*

27, boulevard de la Corderie
87031 LIMOGES CEDEX
Tél : 05.55.45.19.17

www.region-limousin.fr