

# La Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon

## Référentiel des attentes des financeurs



2009

# Sommaire

Liste des signataires .....	3
Le Référentiel des attentes .....	4
Règlementation .....	5
Annexe Réglementaire .....	5
<b>L'organisation matérielle</b> .....	6
L'organisme de formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public .....	6
Locaux.....	6
Equipements .....	7
<b>Les ressources humaines</b> .....	8
L'organisme mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu .....	8
Référents dans l'organisme pour les stagiaires.....	9
Fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires .....	10
Détermination des coûts .....	11
Réponses aux appels d'offre/à projet.....	11
<b>L'environnement socioéconomique</b> .....	12
Connaissance des dispositifs de la formation professionnelle continue.....	12
Connaissance du milieu socioéconomique.....	13
<b>La mise en œuvre des actions de formation</b> .....	14
Adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de la formation.....	14
Prérequis .....	14
Modularisation .....	15
Parcours individualisé.....	15
Evaluation des connaissances acquises en formation.....	16
Evaluation de l'action de formation mise en œuvre .....	16

## Liste des signataires

**ADEFIM - Languedoc Roussillon**- secteur des industries de la métallurgie

**AFDAS** - secteurs du spectacle vivant, du cinéma, de l'audiovisuel, de la publicité et des loisirs

**AGEFAFORIA**-secteur des industries alimentaires

**AGEFIPH - Languedoc Roussillon**

**AGEFOS PME Languedoc Roussillon** - secteur interprofessionnel et interbranches (38 branches professionnelles)

**AREF BTP Languedoc Roussillon** - secteurs du bâtiment et des travaux publics pour les entreprises de 10 salariés et plus

**FAFSEA** – salariés des exploitations et entreprises agricoles

**FONGECIF Languedoc Roussillon** - secteurs de l'interprofessionnel

**INTERGROS** - secteurs du commerce interentreprises (commerces de gros) et du commerce international

**OPCALIA Languedoc Roussillon** - secteur interprofessionnel et interbranches

**OPCA 2** - secteurs des organismes professionnels et des coopératives agricoles.

**OPCA PL** - secteurs des professions libérales

**OPCA TRANSPORTS** - secteurs des transports marchandises, transports voyageurs, transports urbains, transports sanitaires, transports maritimes et fluviaux, de la manutention portuaire, des agences de voyages et de tourisme

**Pôle emploi Languedoc Roussillon**

**Région Languedoc Roussillon**

**UNIFAF** – secteur de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif

**UNIFORMATION** - secteurs de l'économie sociale (associations, coopératives, mutuelles)

## Le Référentiel des attentes

La qualité de la formation procède de nombreux paramètres. La charte les regroupe en 4 grands champs : matériel, organisationnel, socio-économique et pédagogique.

Dans le détail, sinon de manière exhaustive, ces différents paramètres ont été passés en revue au sein d'un groupe de travail technique des financeurs ; à l'issue de cette concertation approfondie, des critères ont été établis et des indicateurs définis.

Le présent document récapitule l'ensemble sous la forme d'un tableau. Il reprend, en les explicitant, les principes édictés dans la charte.

Il constitue à ce titre le référentiel de nos attentes en tant que financeurs de la formation professionnelle en Languedoc Roussillon, et indique, de fait, les points sur lesquels portera l'audit final.

*NB : le premier chapitre du référentiel porte sur les conditions matérielles (locaux etc), qui relèvent essentiellement de la réglementation. Son respect constitue la condition sine qua non pour vous engager dans la démarche qualité.*

*Ces conditions matérielles minimales, ici détaillées à titre de rappel, ne figurent pas en tant que telles dans l'autodiagnostic, mais feront évidemment l'objet de vérifications lors de l'audit.*

## Règlementation

La conformité avec la réglementation en vigueur est requise pour l'entrée dans la démarche de La Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon

### Annexe Réglementaire

**L'organisme s'engage** lors de l'entrée dans la démarche de qualité à **certifier qu'il respecte l'ensemble de la réglementation qui s'applique aux organismes de formation et aux actions de formation qu'ils mettent en œuvre.**

Pièces de référence : (Téléchargeables sur le site [l'espace professionnel du CARIF Languedoc-Roussillon](#))

- [Guide pratique à l'usage des prestataires de formation professionnelle continue – DRTEFP - Dernière mise à jour : 1er mai 2008](#)
- [Bilan Pédagogique et Financier : formulaire, notice et mode d'emploi](#)
- [Circulaire DGEFP no 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.](#)
- [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 \(deuxième partie : Décrets en Conseil d'Etat\)](#)
- [Convention collective nationale des organismes de formation](#)

## L'organisation matérielle

### L'organisme de formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public

Certains de ces critères **sont réglementaires**, donc obligatoires. L'organisme **doit se conformer à toutes les réglementations** qui le concernent pour **entrer dans la démarche qualité**.

#### Locaux

<b>CRITERE</b>	<b>Indicateur(s)</b>
Les locaux sont conformes aux réglementations en vigueur	<b>L'adéquation des locaux</b> Points de vigilance particuliers : <ul style="list-style-type: none"><li>• Luminosité/éclairage</li><li>• Propreté</li><li>• Confort thermique</li><li>• Rapport entre surface et nombre de personnes</li><li>• Volume sonore</li></ul>
Les locaux sont accessibles à tout public	Points de vigilance particuliers <ul style="list-style-type: none"><li>• Accès handicapé</li><li>• Parking</li><li>• Transport en commun</li><li>• Signalétique interne</li><li>• Signalisation extérieure</li></ul>

## Equipements

Les financeurs attendent que les équipements utilisés en formation soient conformes aux objectifs visés dans les conventions ou les contrats

CRITERE	Indicateur(s)
Les équipements sont adaptés aux objectifs de la formation, tels que définis dans la convention ou le contrat.	Equipements mis à disposition des stagiaires conformes au descriptif mentionné dans la convention ou le contrat
La durée de l'utilisation des équipements est conforme aux référentiels ou aux programmes de formation : en individuel, en tutorat (référentiel de certifications ou programmes de formation)	Référentiels utilisés Programmes proposés mentionnant le nombre d'heures d'utilisation des équipements

CRITERE	Indicateur(s)
Le matériel utilisé est le plus récent ou le plus adapté à la réalisation de l'action de formation ET à l'évolution du métier	Mention des matériels utilisés Statut de ces matériels pour l'organisme : propriété, location, partenariat
La maintenance est assurée	Référent pour la maintenance Fréquence d'intervention

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme s'attache à assurer la veille informationnelle	Référent(s) pour assurer la veille informationnelle Documentation interne accessible aux formateurs Ressources documentaires utilisées par les professionnels pour la réalisation de leurs tâches
Les ressources sont accessibles à l'ensemble des personnels et des stagiaires	Modalités d'accès aux ressources (horaires, accompagnement...) pour les <ul style="list-style-type: none"> <li>• -stagiaires</li> <li>• -formateurs</li> </ul> Liste des Ressources en lien avec les domaines de formation dont dispose l'OF Typologie des ressources : Internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources/documentaires.

## Les ressources humaines

### L'organisme mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu

Les financeurs attendent de l'organisme que sa gestion des ressources humaines soit structurée de manière formelle et démontrable (au regard de la taille de l'organisme, inutile si l'organisme n'a pas de salarié.)

CRITERE	Indicateur(s)
Les formateurs de l'organisme sont identifiés pour leur spécialisation et/ou leurs compétences pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste établie des formateurs, leurs statuts dans l'organisation et leurs domaines d'intervention</li> <li>• Supports attestant ou détaillant l'expérience, les qualités (professionnelles et/ou pédagogiques) des formateurs</li> <li>• Existence d'un réseau d'experts, de formateurs et/ou d'entreprises partenaires mobilisables</li> </ul>
Des fiches de fonction et/ou de mission des collaborateurs sont établies	Fiches de fonction détaillant la fonction des collaborateurs dans l'organisme <ul style="list-style-type: none"> <li>• Missions des collaborateurs</li> <li>• Responsabilité (éventuellement délégation de responsabilité)</li> </ul> Actualisation des fiches
Un organigramme hiérarchique et fonctionnel est établi	L'organigramme doit présenter <ul style="list-style-type: none"> <li>• la hiérarchie de l'organisme</li> <li>• les liens entre les collaborateurs</li> </ul>
L'organisme prévoit les modalités et moyens pour assurer l'actualisation des compétences des personnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de formation formalisé :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour quelles actions?</li> <li>○ Selon quelle stratégie?</li> </ul> </li> <li>• Dispositifs individuels et collectifs (échanges de pratiques, colloques, séminaires, connaissance des nouvelles réglementations, publications spécialisées et autres...)</li> <li>• Destinataires des formations</li> </ul>

## Référents dans l'organisme pour les stagiaires

Les financeurs attendent **la désignation de référents**, auxquels les stagiaires peuvent s'adresser pour les **aspects administratifs et pédagogiques** de leur formation. Selon la taille de l'organisme, une même personne peut remplir plusieurs rôles.

CRITERE	Indicateur(s)
Désignation d'un « référent administratif » pour les stagiaires	Référent désigné, identifié et connu des stagiaires et des financeurs Rôles du référent pour <ul style="list-style-type: none"> <li>• suivi des conventions,</li> <li>• suivi des dossiers de rémunérations,</li> <li>• attestations de stages</li> </ul>
Désignation d'un « référent pédagogique »	Référent désigné, identifié et connu des stagiaires et des financeurs Référent nommé pour <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les actions</li> <li>• Action par action</li> </ul> Champs d'intervention du référent <ul style="list-style-type: none"> <li>• référent des formés d'une action</li> <li>• coordonnateur de l'équipe pédagogique de l'action</li> <li>• coordonnateur des équipes pédagogiques de l'organisme</li> </ul>
Désignation d'un « référent suivi en entreprise »	Référent désigné, identifié et connu des stagiaires et des financeurs Référent nommé pour <ul style="list-style-type: none"> <li>• -toutes les actions</li> <li>• -action par action</li> </ul>
Désignation d'un « référent handicap » agréé par l'AGEFIPH	Référent désigné, identifié et connu des stagiaires et des financeurs Référent nommé pour <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les actions</li> <li>• Action par action</li> </ul>

## Fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires

Les financeurs attendent que les **fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires** soient organisées. Accueil et encadrement des stagiaires dès l'entrée en formation, pendant la formation et lors des périodes d'application en entreprise.

CRITERE	Indicateur(s)
La fonction d'accueil est organisée avant le début de la formation	Délai d'organisation au regard de la date de démarrage <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations collectives</li> <li>• informations individuelles</li> <li>• (pré) sélection</li> </ul>
La fonction d'accueil est organisée au démarrage de la formation	Modalités d'organisation de l'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations fournies</li> <li>• documents distribués (livret d'accueil, plaquettes, ... ?)</li> <li>• horaires d'accueil</li> <li>• logistique (possibilités d'hébergement, de restauration, accès...)</li> </ul>
Le suivi des stagiaires pendant la durée de la formation est assuré	Modalités mises en place <ul style="list-style-type: none"> <li>• entretiens collectifs</li> <li>• individuels</li> <li>• fréquence, lieu...</li> </ul>
Le suivi en entreprise est organisé	Modalités mises en place <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à la recherche de stage</li> <li>• Liens entre le référent de l'OF et le tuteur en entreprise</li> <li>• Signature de la convention de stage (période d'application en entreprise)</li> <li>• Méthodologie spécifique</li> <li>• Compte rendu de visite</li> <li>• Bilan de stage</li> <li>• Identification du/des référents (stagiaires/entreprise/financeurs)</li> </ul>

## Détermination des coûts

Les financeurs attendent que les organismes de formation utilisent des **grilles de détermination de leurs coûts**, et qu'ils puissent les produire.

CRITERE	Indicateur(s)
L'organise détermine les coûts de la formation : coûts horaire par stagiaire	Quelle(s) grille(s) de coûts est/sont appliquée(s) : montrer les critères de détermination

## Réponses aux appels d'offre/à projet

Les financeurs attendent de l'organisme qu'il soit en capacité de **répondre à des appels d'offre/à projet** (la taille et le domaine de l'organisme sont à prendre en compte, certains organismes travaillent hors appels d'offre).

Les deux écueils à éviter : ne pas savoir répondre/ pratiquer une "ingénierie de la réponse à l'appel d'offre" sans qu'il y ait de qualité de la formation derrière.

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme a déjà effectué des réponses à des appels d'offre/à projet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de réponses</li><li>• Financeurs concernés</li><li>• Types d'actions concernés</li></ul>
L'organisme a remporté des appels d'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de marchés remportés</li><li>• Financeurs concernés</li><li>• Types d'actions concernés</li></ul>
Une personne de l'organisme est spécialisée dans les réponses aux appels d'offre	Identifiable par les financeurs

## L'environnement socioéconomique

### Connaissance des dispositifs de la formation professionnelle continue

Les financeurs attendent des organismes de formation qu'ils aient une bonne **connaissance du système de la formation professionnelle continue** : **dispositifs d'accès, financeurs, acteurs, institutions...**

CRITERE	Indicateur(s)
Les dispositifs de formation professionnelle continue sont connus et utilisés.	Répartition des stagiaires de la FPC dans l'organisme en fonction des dispositifs : <ul style="list-style-type: none"><li>• Types de publics accueillis dans ce centre (salariés, demandeurs d'emploi, CIF, spécifiques, autres : lesquels ?)</li></ul>
L'organisme s'assure de l'éligibilité des stagiaires aux financements	Vérification auprès des financeurs de l'éligibilité des stagiaires de la FPC
L'organisme transmet une information actualisée sur l'imputabilité de ses actions	Modalités d'information des stagiaires sur l'imputabilité ou non de leurs actions
L'organisme a une ou plusieurs sources d'information auprès des financeurs des stagiaires qu'il reçoit.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prescripteurs (CR, AIO, SPE...)</li><li>• en entreprise</li><li>• OPCA</li><li>• OPACIF</li><li>• Conseil régional</li><li>• Pole Emploi</li></ul>

## Connaissance du milieu socioéconomique

Les financeurs attendent de l'organisme qu'il dispose d'une bonne connaissance de son milieu socio-économique, de son/ses champs de compétence

<b>CRITERE</b>	<b>Indicateur(s )</b>
L'organisme a la connaissance du milieu socioéconomique	Modalités et outils utilisés de recherche d'information : lieux et sources d'information et/ou de formation Modalités et outils utilisés pour pratiquer la veille prospective
L'organisme a la connaissance de son domaine d'expertise/compétence	Modalités et outils utilisés pour produire une analyse des besoins Modalités et outils utilisés pour construire une réponse formation

## La mise en œuvre des actions de formation

### Adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de la formation

Les financeurs attendent que les organismes de formation mènent une veille sur les contenus pédagogiques en lien avec les objectifs de la formation

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme s'assure de l'adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de l'action	Utilisation de : <ul style="list-style-type: none"><li>• Référentiel de formation</li><li>• Référentiel d'emploi</li><li>• Référentiel de compétences</li><li>• Référentiel de certification</li></ul> Ou <ul style="list-style-type: none"><li>• Présence de contrat ou convention établissant les objectifs de la formation</li></ul>

### Prérequis

Les financeurs, dans un souci de réussite, veillent à ce que les prérequis pour l'entrée en formation certifiante ou qualifiante soient respectés.

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme respecte les prérequis des actions certifiantes ou qualifiantes	Utilisation d'outils d'information sur les prérequis <ul style="list-style-type: none"><li>• Référentiel</li></ul> Actualisation des sources d'information
L'organisme assure et organise la communication sur les prérequis	Modalités de communication sur les prérequis avant l'entrée en formation
L'organisme s'assure et vérifie les prérequis	Modalités de vérification des prérequis obligatoires

## Modularisation

Les financeurs souhaitent que les organismes de formation soient en mesure de développer la modularisation des actions de formation.

CRITERE	Indicateur(s)
Dans le cadre des formations certifiantes, l'organisme de formation construit ses actions sous forme de modules	Description de la méthode de découpage pédagogique
Le découpage modulaire permet l'intégration de stagiaires en parcours raccourcis et différenciés	Modalités d'accessibilité des modules indépendamment de l'ensemble de la formation

## Parcours individualisé

Les financeurs souhaitent que les organismes de formation développent l'accès à la formation sous forme de parcours individualisés

CRITERE	Indicateur(s)
L'organisme est en capacité de construire des parcours individualisés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalités utilisées :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Face à face pédagogique</li><li>○ FOAD</li><li>○ Autoformation</li><li>○ Accompagnement</li><li>○ Validation des acquis</li></ul></li></ul>
L'organisme assure le suivi des parcours individualisés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Méthodes utilisées pour le suivi<ul style="list-style-type: none"><li>○ feuille de route,</li><li>○ calendrier formalisé,</li><li>○ entretiens de régulation,</li><li>○ entretien d'évaluation intermédiaire</li><li>○ description de toute autre méthode</li></ul></li></ul>

## Evaluation des connaissances acquises en formation

Les financeurs attendent que les organismes mettent en place des modalités d'évaluation des connaissances en lien avec les objectifs

<b>CRITERE</b>	<b>Indicateur(s)</b>
L'organisme met en œuvre des évaluations des connaissances	Types de formation concernés Modalités privilégiées (à chaud/ à froid ...) et outils (QCM, test, examens...) Fréquence des évaluations

## Evaluation de l'action de formation mise en œuvre

Les financeurs attendent que les organismes de formation évaluent

- ❑ l'action au regard des objectifs fixés
- ❑ la satisfaction des stagiaires, les causes des échecs, d'abandons, et d'absentéisme

<b>CRITERE</b>	<b>Indicateur(s)</b>
L'organisme mesure l'atteinte des objectifs sur les plans qualitatif et quantitatif	Bilan qualitatif formalisé et diffusé aux financeurs Bilan quantitatif formalisé et diffusé aux financeurs (données détaillées selon le type, le statut, le genre, le niveau d'entrée des publics)
L'organisme met en œuvre des évaluations de la satisfaction des stagiaires	Description des outils utilisés Précision quant aux modalités
L'organisme surveille et analyse les causes des échecs, abandons et l'absentéisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalités et outils utilisés</li> <li>• Fréquences</li> <li>• Analyses qualifiées : genre, statut...</li> <li>• Productions issues de ces analyses</li> <li>• Utilisation de ces productions</li> <li>• Diffusion de ces productions</li> </ul>