

Formation professionnelle continue – Le 6 janvier 2021

"Dans le cadre de ses missions de formation professionnelle continue, SENS & PARTNERS, décrit ci-dessous dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir à ses clients, stagiaires, OPCO, entreprises et à leurs salariés la qualité des formations dispensées."

Eric CASTELNAU, Président de Sens & Partners

1. Missions de SENS & PARTNERS

Selon la loi du 5 mai 2014, tout organisme de formation doit assurer la transparence concernant ses dispositions liées au suivi et à la bonne gestion de ses formations. SENS & PARTNERS est un organisme de formation et obéit à ce titre à la réglementation. En qualité de centre référent pour les OPCO, SENS & PARTNERS, qui assure déjà un suivi de proximité avec l'ensemble de ses interlocuteurs, a souhaité, accélérer son processus d'amélioration continue en mettant en œuvre de nombreuses actions favorisant la qualité pédagogique des formations dispensées, les outils d'exploitation et enfin le bien être des apprenants et stagiaires en intégrant de nouveaux locaux. Bien que les nouvelles mouvances encouragent la virtualisation des échanges et autorisent les organismes de formation à ne plus faire acte présentiel pour leur conseil ou l'écoute, SENS & PARTNERS maintient sa mission de proximité avec son public et s'engage à continuer de répondre à toute demande en ce sens, liée à une action de formation.

2. Ce que dit la loi

(Source data-dock.fr) « La loi du 5 mars 2014 confie aux financeurs de la formation professionnelle la responsabilité du suivi et du contrôle de la qualité des organismes de formation avec lesquels ils travaillent.

Objectifs : Améliorer la transparence de l'offre de formation et favoriser une montée en charge progressive de la qualité des actions de formation. Le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 fixe les critères qui permettent aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formation. Ce décret a établi le calendrier avec une mise en application au 1er janvier 2017, et précise que les financeurs mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées.

Il a été ainsi édicté **6 critères** qui doivent être évalués :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,

- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
- La qualification professionnelle et la formation continue des personnes chargées des formations,
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Il a été demandé aux organismes financeurs d'inscrire et de publier à partir du 1er janvier 2017 la liste des organismes de formation qui remplissent les critères évalués, et ce à charge des organismes financeurs de veiller à l'adéquation financière des prestations de formation achetées et aux tarifs pratiqués pour des prestations analogues.

Les critères visent à :

- Améliorer la lisibilité de l'offre de formation,
- Inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi,
- Accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former. »

En 2019, un nouveau décret est paru le 8 juin dernier et a ajouté un 7ème critère relatif à l'environnement socio-économique de l'organisme de formation.

Toutefois, Les organismes de formation devront répondre aux nouveaux critères qualité définis dans le référentiel national qualité qu'à compter du 1er janvier 2021 et devront être certifiés par un organisme certificateur accrédité par la COFRAC, dont la liste sera promulguée en fin d'année 2019.

Cette charte qualité demeure donc valide jusqu'au 31 décembre 2020 et sera modifiée dès obtention par SENS & PARTNERS de la certification QUALIOPi, nom de la marque de la nouvelle certification qualité des prestataires d'actions de formation.

Pour information et avant sa demande de certification, dont l'audit aura lieu le 19 JUILLET 2021, vous trouverez ci-après les différentes précisions sur les modalités d'audit associées au référentiel de certification qualité des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail.

Chaque critère possède des indicateurs propres et sont listés ci-dessous (Source Guide du Référentiel National de Qualité (V4) en date du 25 octobre 2019) :

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

1. Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
3. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

4. Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
5. Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6. Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
7. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
8. Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

9. Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
10. Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11. Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
13. Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.

15. Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.

16. Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

17. Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).

18. Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).

19. Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

20. Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

21. Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

22. Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

24. Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

26. Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.

27. Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

28. Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socioéconomiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

29. Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

30. Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

31. Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

32. Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

3) Les critères qualité de nos formations

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon les 6 critères définis par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

1. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,

2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires et apprenants,

3. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,

4. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations,

5. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Ainsi pour chaque formation, et au regard des critères précédemment énoncés précédemment dans ce document, le dispensateur de formation que représente SENS & PARTNERS doit être en mesure de justifier de :

- L'intitulé de l'action de formation,
- Des objectifs de formation en termes de résultats à atteindre,
- Du public concerné et des prérequis conseillés et/ou exigés,
- Du nombre de participants,
- De la durée et du planning de formation,
- Des dates proposées, lieux et locaux de réalisation,
- Du programme de formation.

Pour chaque formation, SENS & PARTNERS doit impérativement procéder à une enquête de satisfaction auprès du commanditaire et des bénéficiaires de la formation.

4) Nos engagements

SENS & PARTNERS s'engage :

1. À délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés,
2. À mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques,
3. À s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation.

Dans sa relation avec les OPCO, SENS & PARTNERS est tenu de :

- Fournir les informations nécessaires à l'identification de son activité et de ses interlocuteurs,
- Transmettre, à l'organisme paritaire ou à l'entreprise, les documents nécessaires au financement des actions de formation,
- Suivre la participation aux actions réalisées,
- Mettre en place un système de suivi pédagogique et d'évaluation différencié dès l'entrée en formation.

Important : SENS & PARTNERS informe l'organisme paritaire de toute modification de ces données.

5) Nos moyens de contrôle

SENS & PARTNERS contrôle le bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation. Il peut être réalisé avant, pendant ou à l'issue d'une action et peut revêtir plusieurs formes.

A. Le contrôle des pièces

Cette forme de contrôle consiste à encadrer chacun des 6 critères du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue et en alternance :

1. L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé (Programme de formation),
2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics (Feuilles d'émargement),
3. L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation (Supports pédagogiques),
4. La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation (CV des formateurs),
5. Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès, et les résultats obtenus (Catalogue de formation),
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (Protocole d'évaluation chaud ou froid).

B. Le contrôle sur site

Le contrôle sur site est effectué par le gérant de SENS & PARTNERS ou autre personne habilitée, sur le lieu de formation indiqué dans la convention de formation, lorsque le formateur n'est pas le gérant de SENS & PARTNERS lui-même :

- À l'improviste afin de s'assurer de la réalité et de la qualité d'une action de formation ciblée.
- Prévu afin de vérifier si le dispensateur de formation répond aux attentes du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

C. Le contrôle par enquête auprès des stagiaires

A l'issue d'une action de formation, SENS & PARTNERS peut prendre contact avec un ou plusieurs stagiaires présents afin de vérifier la réalité, la qualité et l'adéquation de la formation avec les documents fournis.

Quelle que soit la forme que prend le contrôle, celui-ci s'effectue sans perturbation anormale du fonctionnement du dispensateur de formation.

6) Sanctions

En cas d'anomalies ou de non-respect des dispositions légales et réglementaires de la part du formateur, celui-ci s'expose s'il est salarié de SENS & PARTNERS aux sanctions prévus par le code du travail ou s'il est intervenant sous-traitant aux sanctions prévues ci-dessous :

- Gel de ses interventions à venir,
- Annulation pure et simple du contrat en cours,
- Prise en charge du coût de remplacement du formateur,
- Signalement auprès des autorités compétentes.

7) Résultats

SENS & PARTNERS notifie le résultat du contrôle et motive les éventuelles sanctions et/ou modalités de gestion spécifiques qui en découlent par courrier recommandé adressé au formateur. L'ensemble des règlements et ou demandes de prise en charge sont suspendus à titre conservatoire à partir de la date de début du contrôle et jusqu'à régularisation de la situation. Un recours par transmission d'éléments contradictoires est possible dans les 30 jours suivant la réception du courrier de notification. A défaut, la notification est réputée effective sans recours possible.

SENS & PARTNERS garantit aux formateurs, aux stagiaires, apprenants, clients et fournisseurs, et tous tiers par nature :

- Un droit de recours,
- Un droit de confidentialité des informations recueillies (Charte RGPD).

En cas de litiges, cette garantie ne pourra être retenue lors de la transmission des éléments aux autorités compétentes. De son côté, l'entreprise ou le client/employeur s'engage à :

- Transmettre à SENS & PARTNERS tout document supplémentaire aux pièces constitutives de la demande de prise en charge s'inscrivant dans le cadre de la mission de contrôle,
- Autoriser SENS & PARTNERS à prendre contact avec les stagiaires et apprenants concernés par l'action de formation afin de répondre à des enquêtes qualitatives
- 8) Sources légales <http://www.data-docks.fr>
- <http://www.gouvernement.fr/action/laformation-professionnelle>
- Guide du Référentiel National de Qualité (Ministère du Travail) : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/qualiopi>