



REFERENTIEL QUALITE

Version 2 - Janvier 2018



SOMMAIRE

PRESENTATION GENERALE DU LABEL _____ PAGE 4

QU'EST-CE QUE LE LABEL **QUALIFORMPRO** ? _____ PAGE 4

A QUI S'ADRESSE-T-IL ? _____ PAGE 4

LES PRINCIPES DE BASE _____ PAGE 5

LE DEROULEMENT DE LA DEMARCHE _____ PAGE 6

LES ENGAGEMENTS ATTENDUS DE L'ORGANISME DE FORMATION _____ PAGE 8

LE FINANCEMENT DE LA DEMARCHE _____ PAGE 8

SYNTHESE DU REFERENTIEL _____ PAGE 9

FICHES PAR CRITERE _____ PAGE 11

FICHES AXE 1 _____ PAGE 11

FICHES AXE 2 _____ PAGE 26

PRESENTATION GENERALE

QU'EST-CE QUE LE LABEL QUALIFORMPRO ?

QualiFormPro a été créé en 2009, par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

Aujourd'hui, porté par le gouvernement, le fonds interprofessionnel d'assurance formation de Nouvelle-Calédonie (FIAF-NC) et la fédération des organismes de formation professionnelle de Nouvelle-Calédonie (FOFPNC), le label traduit la volonté des principaux acteurs de la formation professionnelle continue d'accompagner les organismes de formation dans la reconnaissance de leur professionnalisme.

En se certifiant, les prestataires de formation continue s'engagent à maintenir élevée la qualité de leur offre de formation et de leur organisation, à l'évaluer et à la développer.

Le label QualiFormPro rend cet engagement visible.

Il est décerné aux organismes de formation continue soucieux de la qualité de leurs prestations et qui attestent poursuivre trois objectifs principaux :

- améliorer la transparence des descriptions des offres de formation et des services pour les clients ;
- assurer la qualité des prestations de formation continue sur la base de 25 critères et favoriser leur optimisation;
- disposer de données décisionnelles fiables.

Les exigences du label définies dans le référentiel sont régulièrement adaptées et réévaluées en fonction de l'évolution des attentes des clients et des pratiques des organismes de formation.

A QUI S'ADRESSE-T-IL ?

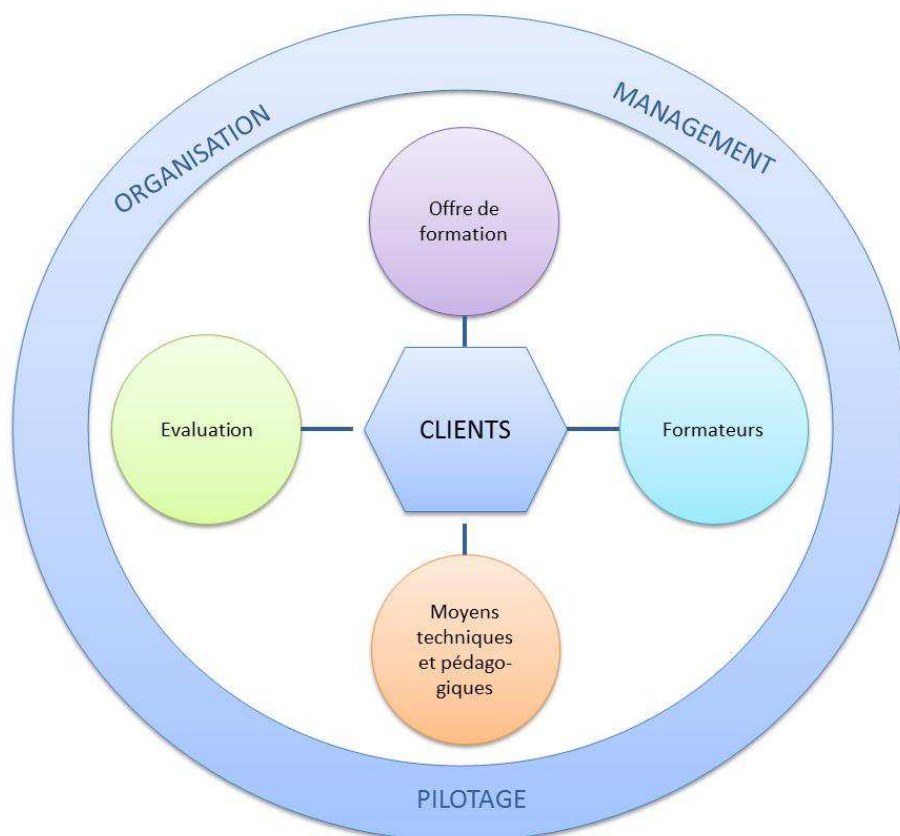
Aux organismes :

- réalisant au profit de tiers des prestations de **formation professionnelle continue** au sens des dispositions du code du travail de Nouvelle-Calédonie
- ayant déclaré leur activité auprès de la DFPC
- ayant une activité continue depuis au moins 24 mois (soit deux BPF successifs).

LES PRINCIPES DE BASE

Le label QualiFormPro est fortement orienté sur le point de vue de la clientèle des prestataires de formation continue (les stagiaires en priorité, les acheteurs de formation, etc...), de ses besoins et de sa satisfaction. Il tente de prendre en compte la diversité des attentes de ces « clients » qui ne sont pas forcément explicites, homogènes et cohérentes.

Le label renvoie donc tout autant aux résultats attendus qu'aux conditions et modalités qui sont mises en œuvre pour y parvenir.



Un premier axe s'intéresse à la structure elle-même, son organisation, son fonctionnement interne, ses ressources, le pilotage de son activité.

Il vise 6 objectifs :

- un pilotage structuré et pérenne de la structure,
- une gestion des ressources humaines garantissant le niveau de qualité des formations,
- une gestion financière conforme et permettant une connaissance fine des coûts,
- une gestion des moyens techniques sécurisant la mise en œuvre des formations,
- une gestion administrative efficace,
- une approche maîtrisée des partenariats

Le second axe est lui plus orienté vers conditions de conception, de production et de validation des prestations de formation.

3 objectifs sont identifiés :

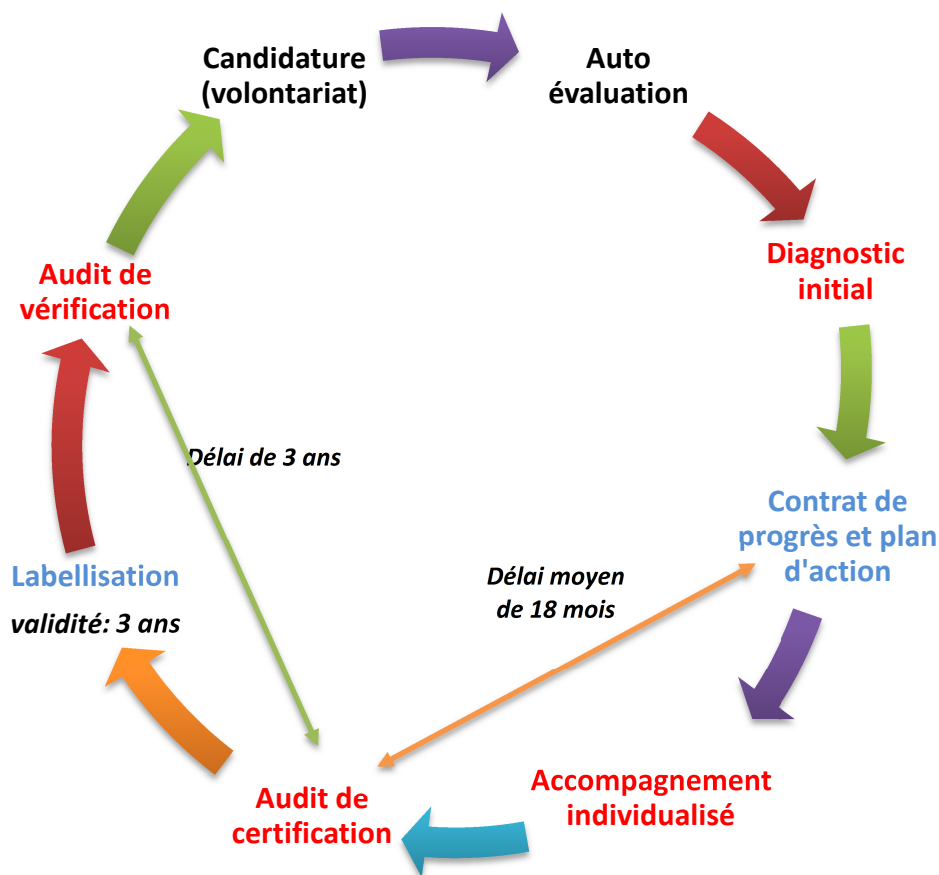
- une offre de formation en adéquation avec les besoins et les standards en la matière,
- une préparation de l'action de formation maîtrisée
- une organisation sécurisée de la formation

Compte tenu de l'hétérogénéité des organismes de formation tant en terme de taille que de positionnement sur le marché de la formation professionnelle (type de formations proposées ou typologie des publics formés), certains critères peuvent ne pas être exigibles pour un organisme donné.

Exemple : Critère 21 « Gestion de l'alternance » non applicable aux organismes qui ne proposent pas de formation sous contrat d'alternance

LE DEROULEMENT DE LA DEMARCHE

Ce référentiel qualité s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la part de l'organisme. Celui-ci doit certes viser l'atteinte du niveau attendu défini dans le référentiel mais au-delà, la démarche implique une approche réflexive et dynamique de son fonctionnement qui vise l'excellence. L'organisme anticipe les évolutions et peut aller au-delà des critères minimaux du référentiel.



ETAPE 1 : CANDIDATURE

L'organisme se porte volontaire auprès de la DFPC et constitue un dossier de candidature.

ETAPE 2 : AUTOEVALUATION

L'organisme s'auto évalue au moyen du livret d'évaluation qui lui est proposé par la DFPC.

L'objectif est de s'approprier le référentiel, mobiliser les équipes et évaluer dans quelle mesure l'organisme respecte les critères du référentiel qualité. Cela lui permet de mesurer les écarts à combler et d'envisager s'il peut s'engager dès ce moment dans la démarche de labellisation ou s'il doit encore soulever des obstacles avant de s'y lancer (moyens humains, financiers,...).

L'organisme peut, s'il le souhaite, dès cette étape, faire appel à une aide extérieure (consultant, association qualité,...) afin de l'accompagner dans la mise en œuvre de la démarche.

ETAPE 3 : DIAGNOSTIC INITIAL

Le consultant mandaté par la DFPC effectue sur place un état des lieux des pratiques au sein de l'organisme. Il évalue les écarts entre le niveau d'exigence attendu et le niveau atteint par l'organisme.

Il définit en liaison avec l'organisme le contrat de progrès.

ETAPE 4 : CONTRAT DE PROGRES

Après validation par l'organisme du diagnostic réalisé par l'auditeur mandaté, un contrat de progrès est signé entre l'organisme et la DFPC. Il définit précisément le délai (18 mois maximum) et les objectifs à atteindre pour répondre aux exigences du référentiel Qualité.

Dans le délai prévu au contrat de progrès, l'organisme met en œuvre les actions de mise en conformité. Il est seul décisionnaire des moyens et modalités de mise en œuvre.

ETAPE 5 : ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Un accompagnement individualisé par le consultant mandaté par la DFPC sera proposé durant la mise en œuvre du contrat de progrès afin de répondre aux interrogations et difficultés éventuelles rencontrées par l'organisme.

ETAPE 6 : AUDIT DE CERTIFICATION

Lorsque l'organisme estimera avoir satisfait aux exigences du référentiel, et ce, dans le délai maximum prévu au contrat de progrès, il informera la DFPC qui provoquera alors l'audit final. Celui-ci sera réalisé sur place dans l'organisme par le consultant mandaté par le comité de certification.

Le consultant mesurera la réalité des actions mises en œuvre et réunira les preuves de la satisfaction aux exigences qualité.

Un niveau de criticité est défini pour chaque critère et conditionnera l'attribution du label :

NIVEAU DE CRITICITE

1	2	3
----------	----------	----------

- Niveau 1 : critère dont la mise en œuvre effective sera vérifiée lors de l'audit de renouvellement
- Niveau 2 : critère dont la mise en œuvre effective doit être justifiée lors de l'audit de vérification
- Niveau 3 : critère dont la mise en œuvre doit être effective et sécurisée au moment de l'attribution du label

Voir détail par critère – page 10

En cas de non-respect de certains critères exigibles, un délai supplémentaire (en général de 6 mois) pourra être proposé pour permettre à l'organisme de finaliser sa démarche.

Le label sera refusé lorsque l'organisme n'aura pas respecté les engagements du contrat de progrès ou n'aura pas été capable de justifier de l'existence et de la mise en œuvre effective des processus de pilotage et de gestion prévus dans le référentiel.

ETAPE 7 : LABELLISATION

Le comité de labellisation où sont représentés la Nouvelle-Calédonie, les provinces et le FIAF-NC analysera le rapport du consultant, s'orientera vers une de ces deux décisions :

- respect de la totalité des exigences : labellisation
- non-conformité à de nombreuses exigences et/ou non respect du contrat de progrès signé avec le comité de certification : refus de la labellisation

Le label QualiFormPro est attribué pour trois ans. L'organisme aura la possibilité d'utiliser le logo sur ses documents, y compris publicitaires. La liste des organismes labellisés sera publiée sur le site de la DFPC.

L'organisme n'ayant pas obtenu le label devra attendre au minimum 12 mois pour pouvoir prétendre intégrer à nouveau la démarche.

ETAPE 8 : AUDIT DE VERIFICATION

Les organismes ayant obtenu le label qualité feront l'objet environ 18 mois après l'attribution du label d'un audit intermédiaire visant à vérifier que celui-ci continue à appliquer les procédures mises en place et respecter les exigences du référentiel.

Durant les trois années qui suivront l'attribution du label, toute dérive grave ou répétée mettant en cause le respect du référentiel pourra entraîner un nouvel audit complet ou un retrait du label selon le cas.

En fonction des résultats de l'audit et de la gravité des dérives constatées, l'organisme pourra se voir :

- confirmé,
- mis en demeure de régulariser dans un délai maximum de 3 mois,
- retiré le label.

LES ENGAGEMENTS ATTENDUS DES ORGANISMES QUI SOUHAITENT OBTENIR LE LABEL

- 1. Les exigences de QualiFormPro doivent être respectées même si les prestations de formation ou une partie de celles-ci sont partiellement ou totalement externalisées ;*
- 2. Les obligations réglementaires (code du travail, code du commerce, etc..) doivent être connues, prises en compte et respectées par l'organisation de formation;*
- 3. Toutes les offres de formation continue de l'organisme certifié doivent respecter les exigences minimales de QualiFormPro ;*
- 4. Pour les résultats attendus et les indicateurs du label, des exemples couvrant différents aspects sont indiqués. Ce sont des valeurs de référence. La liste n'est pas exhaustive et peut être complétée en cas de besoin. Selon la taille de l'organisme ou le type d'offre de formation, tous les aspects ne sont pas opportuns et applicables.*

SYNTHESE DU REFERENTIEL

AXE 1. MANAGEMENT ET ORGANISATION DE LA STRUCTURE (PAGE 11)

OBJECTIF 1. PILOTAGE DE L'ACTIVITE (PAGE 11)

- Critère 1. La structuration de l'organisation et des missions (page 11)
- Critère 2. Le suivi des indicateurs d'activité (page 12)
- Critère 3. Le suivi de l'activité et de la stratégie (page 13)
- Critère 4. La structuration et la documentation de la démarche Qualité (page 14)

OBJECTIF 2. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (PAGE 15)

- Critère 5. L'identification des besoins en compétences et son actualisation (page 15)
- Critère 6. La maîtrise de la procédure de recrutement (page 16)
- Critère 7. L'évaluation des collaborateurs (page 17)
- Critère 8. Le maintien des compétences des équipes (page 18)

OBJECTIF 3. GESTION FINANCIERE (PAGE 19)

- Critère 9. La conformité de la comptabilité (page 19)
- Critère 10. La mise en place d'une comptabilité analytique permettant l'analyse des coûts (page 20)

OBJECTIF 4. GESTION DES MOYENS TECHNIQUES (PAGE 21)

- Critère 11. Le suivi régulier des plateaux techniques et le plan d'investissement pluriannuel (page 21)
- Critère 12. La gestion des risques (page 22)
- Critère 13. La gestion des moyens pédagogiques (page 23)

OBJECTIF 5. GESTION ADMINISTRATIVE DES PRESTATIONS DE FORMATION (PAGE 24)

- Critère 14. Le processus de gestion des contrats (page 24)

OBJECTIF 6. DEVELOPPEMENT ET GESTION DES PARTENARIATS (PAGE 25)

- CRITÈRE 15. La mise en place et le suivi des partenariats pédagogiques (page 25)

AXE 2. QUALITE DU SERVICE RENDU AUX STAGIAIRES ET AUX FINANCEURS (PAGE 26)

OBJECTIF 7. ADEQUATION DE L'OFFRE DE FORMATION (PAGE 26)

- Critère 16. La réponse aux demandes et la construction des offres de formation (page 26)
- Critère 17. Le processus d'agrément ou d'habilitation (page 27)

OBJECTIF 8. PREPARATION DE L'ACTION DE L'ACTION DE FORMATION (PAGE 28)

- Critère 18. La mobilisation des moyens humains, techniques et pédagogiques (page 28)
- Critère 19. L'information, le recrutement et l'accueil des stagiaires (page 29)

OBJECTIF 9. ORGANISATION SECURISEE DE L'ACTION DE FORMATION (PAGE 30)

- Critère 20. L'adaptation et la contractualisation des parcours de formation (page 30)
- Critère 21. La gestion de l'alternance et les relations avec les employeurs (page 31)
- Critère 22. La gestion de la vie quotidienne des stagiaires (page 32)
- Critère 23. Le suivi psycho-social des stagiaires (page 33)
- Critère 24. L'organisation du dispositif d'évaluation/certification (page 34)

CRITICITE DES CRITERES

AXE	OBJ	CRITERE	1	2	3		
1	1	1	La structuration de l'organisation et des missions			3	
		2	Le suivi des indicateurs d'activité			3	
		3	Le suivi de l'activité et de la stratégie			3	
		4	La structuration et la documentation de la démarche Qualité			1	
	2	5	L'identification des besoins en compétences et son actualisation			3	
		6	La maîtrise de la procédure de recrutement			2	
		7	L'évaluation des collaborateurs			2	
		8	Le maintien des compétences des équipes pédagogiques			2	
	3	9	La conformité de la comptabilité			3	
		10	La mise en place d'une comptabilité analytique permettant l'analyse des coûts			2	
	4	11	Le suivi régulier des plateaux techniques et le plan d'investissement pluriannuel			2	
		12	La gestion des risques			3	
		13	La gestion des moyens pédagogiques			2	
	5	14	Le processus de gestion des contrats			2	
	6	15	La mise en place et le suivi des partenariats pédagogiques			2	
	2	7	16	La réponse aux demandes et la construction des offres de formation			2
			17	Le processus d'agrément ou d'habilitation			3
		8	18	La mobilisation des moyens humains, techniques et pédagogiques			3
			19	L'information, le recrutement et l'accueil des stagiaires			3
		9	20	L'adaptation et la contractualisation des parcours de formation			3
			21	La gestion de l'alternance et les relations avec les employeurs			2
			22	La gestion de la vie quotidienne des stagiaires			2
			23	Le suivi psycho-social des stagiaires			2
	24		L'organisation du dispositif d'évaluation et/ou de certification			3	

AXE 1 Management et organisation de la structure**OBJECTIF 1 Pilotage de l'activité****CRITERE 1 La structuration des missions****RESULTATS ATTENDUS**

L'organisme doit avoir une vision précise de ses missions et de ses moyens humains afin d'être en capacité de sécuriser son fonctionnement.

Chaque personne, quel que soit son rôle et son niveau hiérarchique, connaît ses missions, ses responsabilités et sa marge d'autonomie.

Il existe un organigramme hiérarchique et fonctionnel qui est le reflet exact de l'organisation de la structure et des liaisons entre les différents acteurs de la structure (direction, équipe administrative, équipe technique et/ou logistique, équipe pédagogique,...).

Ce document est connu de l'ensemble des acteurs et est actualisé lors de chaque réorganisation, arrivée ou départ de personnel.

L'organisme dispose d'une fiche de poste pour chaque fonction au sein de la structure.

Celles-ci renseignent précisément sur :

- missions
- responsabilités
- liaisons internes et externes
- compétences attendues du titulaire

Elles sont actualisées en fonction :

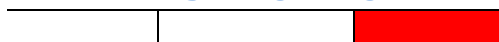
- des évolutions stratégiques ou organisationnelles de l'organisme
- de l'évolution des compétences des titulaires
- des évolutions techniques ou réglementaires

L'organisme doit démontrer que l'encadrement (hiérarchique ou fonctionnel) dispose de l'autorité et de l'autonomie nécessaires pour :

- garantir la conception des offres de formation en cohérence avec les objectifs stratégiques de l'organisme
- maîtriser le pilotage des actions de formation
- assurer la gestion des écarts et la régulation avec les équipes pédagogiques, les commanditaires, les stagiaires, les partenaires,...

DOCUMENTS A PRODUIRE (à titre indicatif et non limitatif)

- Un organigramme hiérarchique et fonctionnel est établi et actualisé
- Les fiches de poste des différents collaborateurs existent, sont connues des titulaires de poste et sont actualisées

NIVEAU DE CRITICITE

1	1	1
---	---	---

AXE 1 Management et organisation de la structure

OBJECTIF 1 Pilotage de l'activité

CRITERE 2 Le suivi régulier de l'activité

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme dispose d'un système de recueil d'information fiable et régulier permettant de suivre les principaux domaines d'activité.

Il a défini des ratios permettant d'évaluer son niveau d'activité.

L'organisme a mis en place un suivi des activités de ses formateurs.
Il dispose d'indicateurs d'activité permettant d'identifier en particulier l'utilisation des ressources pédagogiques.

DOCUMENTS A PRODUIRE (à titre indicatif et non limitatif)

- Suivi des heures de travail distinguant face à face pédagogique, activités connexes à la formation et autres activités
- Tableau de bord d'activités

NIVEAU DE CRITICITE



AXE 1**Management et organisation de la structure****OBJECTIF 1****Pilotage de l'activité****CRITERE 3****Le suivi de l'activité et de la stratégie**

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme se fixe des objectifs à la fois quantitatifs et qualitatifs afin :

- d'évaluer son niveau de performance en continu,
- de piloter son développement,
- d'évaluer si l'organisation et le fonctionnement en place lui permettent d'atteindre ses objectifs stratégiques dans des conditions satisfaisantes.

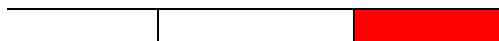
Dans le cas d'une structure de taille moyenne¹ ou importante², des réunions de régulation entre encadrement et équipes pédagogiques sont régulièrement organisées afin de :

- identifier et analyser les écarts dans l'organisation et les modes de fonctionnement
- analyser les ratios d'activité et l'atteinte des objectifs
- planifier les axes de progrès et les moyens associés
- s'entendre sur la stratégie de développement de la structure et prévoir les actions à engager pour s'adapter aux évolutions de l'environnement

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Document d'orientation ou projet d'établissement
- Comptes rendus de réunion
- Bilan / évaluation annuel(le)

NIVEAU DE CRITICITE



1 1 3

¹ Entre 10 et 50 salariés

² Plus de 50 salariés

AXE 1**Management et organisation de la structure****OBJECTIF 1****Pilotage de l'activité****CRITERE 4****La structuration et la documentation de la démarche Qualité**

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme a désigné un référent Qualité, identifié et connu de l'ensemble du personnel

Il est l'interlocuteur privilégié de la direction et participe aux réunions qualité.

Il est l'interlocuteur privilégié des autres acteurs de la démarche Qualité (DFPC, consultant,...).

La politique qualité de l'organisme est formalisée, validée par l'instance dirigeante et communiquée à l'ensemble du personnel.

Un document synthétisant les processus est mis en place, actualisé et communiqué à l'ensemble du personnel.

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Stratégie Qualité validée
- Plan de communication auprès du personnel
- Guide Qualité décrivant les processus

NIVEAU DE CRITICITE

--	--	--

1 1 4

AXE 1 Management et organisation de la structure

OBJECTIF 2 Gestion des ressources humaines

CRITERE 5 L'identification des besoins en compétences et son actualisation

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme connaît précisément les ressources humaines dont il dispose par activité et par fonction.

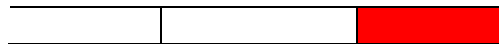
Il est capable d'identifier les besoins en compétence à réunir dans le cadre de son développement et des évolutions de son organisation.

Il existe un dispositif de gestion prévisionnelle des compétences.

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Plan de gestion des effectifs
- Etat récapitulatif des ressources humaines faisant apparaître pour chaque agent (*Eléments indicatifs, non exhaustifs*) :
 - son statut
 - sa qualification
 - la fonction occupée
 - ses compétences
 - sa rémunération

NIVEAU DE CRITICITE



1 2 5

AXE 1**Management et organisation de la structure****OBJECTIF 2****Gestion des ressources humaines****CRITERE 6****La maîtrise de la procédure de recrutement**

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme, pour être garant de la qualité de ses formations, doit maîtriser le recrutement de ses personnels (en CDI comme en CDD) ainsi que le choix de ses intervenants ponctuels. Les modalités de recrutement doivent donc être spécifiées et formalisées.

L'organisme doit démontrer sa capacité à intégrer tout nouvel acteur et favoriser l'implication des nouveaux embauchés dans la dynamique collective.

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Le besoin en compétences et le profil de poste sont définis pour chaque recrutement
- Le processus de recrutement est organisé
- Les engagements attendus de la personne recrutée sont contractualisés
- Livret d'accueil, fiche de consignes, parcours d'intégration,...

NIVEAU DE CRITICITE

**1 2 6**

AXE 1**Management et organisation de la structure****OBJECTIF 2****Gestion des ressources humaines****CRITERE 7****L'évaluation des collaborateurs**

RESULTATS ATTENDUS

Une politique de management est mise en œuvre visant, au travers d'entretiens annuels, à :

- apprécier la contribution et la performance de chaque collaborateur permanent ou non³
- communiquer et informer sur les attentes et les perspectives de l'organisme
- anticiper les besoins en compétences
- créer les conditions d'une dynamique individuelle et collective autour des objectifs stratégiques de l'organisme

DOCUMENTS A PRODUIRE (*à titre indicatif et non limitatif*)

- Procédure d'entretiens annuels formalisée, connue des acteurs et mise en œuvre chaque année à minima
- Guides d'entretien annuel à destination des évaluateurs et des évalués
- Modalités d'analyse des résultats des EAE

NIVEAU DE CRITICITE



1 2 7

³ Pour les sous-traitants : voir critère n°15

AXE 1 Management et organisation de la structure

OBJECTIF 2 Gestion des ressources humaines

CRITERE 8 Le maintien des compétences des équipes pédagogiques

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme doit recenser et évaluer chaque année les besoins en compétences de ses salariés (formateurs & personnels administratifs).

L'organisme doit analyser les besoins en compétences (sur les volets technique et pédagogique) de ses collaborateurs et doit mettre en œuvre les moyens adaptés au maintien en compétences.

Cela passe notamment, mais pas exclusivement, par l'élaboration d'un plan de formation externe ou interne dont les axes principaux visent à :

- améliorer le professionnalisme des salariés
- adapter les compétences des personnels aux évolutions des formations dispensées et des métiers de chacun
- développer l'approche qualité

Ce plan de formation est présenté aux instances dirigeantes (CA,..) et aux représentants du personnel (CE, délégués du personnel,...).

L'organisme s'assure que les formations mises en œuvre (en particulier les formations externes choisies sur catalogue) répondent aux orientations définies. Les achats de formation respectent un processus structuré de mise en concurrence des prestataires.

L'organisme a mis en place une procédure d'évaluation de son plan de formation afin de mesurer :

- la satisfaction « à chaud » des personnels formés,
- l'impact de la formation en termes de compétence acquise et de transfert sur le poste de travail.
- Le niveau de qualité des prestataires mobilisés pour la formation des personnels

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Document explicitant la politique de maintien des compétences
- Processus de construction du plan de formation
- Dernier plan de formation mis en œuvre
- Processus d'évaluation du plan de formation
- Statistiques formation des 3 dernières années : nbre de demandes / nbre de demandes retenues / nbre de départs en formation / volume horaire de formation / coûts de formation – par catégorie de personnel (pédagogique, administratif, logistique, soutien, direction,...)

NIVEAU DE CRITICITE



2 9 25

AXE 1**Management et organisation de la structure****OBJECTIF 3****Gestion financière****CRITERE 9****La conformité de la comptabilité**

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme dispose d'un plan comptable conforme au plan comptable général s'il s'agit d'un organisme privé ou conforme à la réglementation s'il s'agit d'un organisme public.

Il distingue clairement dans sa comptabilité les différentes activités et a créé les sous-comptes spécifiques à l'activité de formation professionnelle tant en charges qu'en produits.

Les dispensateurs de formation qui ont un statut de droit public tiennent si nécessaire un compte séparé de leur activité en matière de formation professionnelle.

Les opérations effectuées dans le cadre de la formation professionnelle continue comprennent uniquement les opérations de formation professionnelle continue proprement dites et les prestations de service ou livraisons de biens qui leur sont étroitement et directement liées (logement, nourriture des stagiaires, fourniture de documents pédagogiques).

S'agissant des organismes de droit privé, un commissaire aux comptes est désigné le cas échéant conformément aux dispositions de l'article Lp 545-25 et R. 545-26 du code du travail.

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

Documents comptables : bilan et comptes de résultats

Nota : l'auditeur pourra être amené à contacter la section Contrôle de la DFPC afin de vérifier si l'organisme a fait l'objet d'un contrôle récent relatif à la conformité de sa comptabilité.

NIVEAU DE CRITICITE

--	--	--

1	3	9
---	---	---

AXE 1 Management et organisation de la structure

OBJECTIF 3 Gestion financière

CRITERE 10 La mise en place d'une comptabilité analytique permettant l'analyse des coûts

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme a mis en place une approche analytique des coûts par activité permettant d'évaluer le coût des actions de formation et d'éclairer les prises de décision.

Il est en mesure d'évaluer des coûts complets par action de formation et leur rentabilité.

Son mode de traitement des données comptables lui permet :

- de connaître les coûts des différentes fonctions associées à la réalisation d'actions de formation,
- de déterminer les bases de certains éléments du bilan de l'organisme et d'expliquer les résultats en calculant les coûts des prestations pour les comparer aux prix de vente correspondants. ;
- de mieux analyser la nature et l'allocation des dépenses
- d'établir des prévisions de charges et produits plus fiables (coûts préétablis et budgets prévisionnels par action de formation par exemple), d'en constater la réalisation et expliquer les écarts en résultant

L'organisme met en œuvre une répartition claire des coûts directs et a défini des clés de répartition transparentes et argumentées des coûts indirects.

Il lui est possible d'identifier les coûts liés :

- d'une part au face à face pédagogique
- d'autre part aux autres phases de la formation (suivi en entreprise, accompagnement individuel, suivi administratif,...)

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Dispositif de comptabilité analytique intégrant :
 - L'affectation des charges directes d'organisation des formations par pôle/action de formation
 - La répartition des charges indirectes d'organisation des formations au travers d'une clé de répartition adaptée
 - La répartition des charges de structure au travers d'une clé de répartition adaptée

NIVEAU DE CRITICITE



1 3 10

AXE 1 Management et organisation de la structure

OBJECTIF 4 Gestion des moyens techniques

CRITERE 11 Le suivi régulier des plateaux techniques et le plan d'investissement pluriannuel

RESULTATS ATTENDUS

Le(s) plateau(x) de formation sont adaptés aux types de formations proposées par l'organisme et à tous les publics susceptibles d'être accueillis dans la structure :

1 - Locaux

- ➔ Les locaux sont conformes à la réglementation en vigueur
- ➔ Les locaux sont sécurisés
- ➔ Les locaux sont correctement entretenus

2 - Equipements

- ➔ Le matériel est récent et conforme aux évolutions des métiers
- ➔ La maintenance est assurée
- ➔ La disponibilité des équipements est conforme aux besoins des formateurs et des stagiaires

Un plan d'investissement pluriannuel est défini garantissant d'une part l'efficacité des processus de formation et d'autre part l'intégration des innovations technologiques et pédagogiques :

- acquisition et renouvellement des matériels et équipements techniques et pédagogiques
- adaptation des locaux
- développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- selon le cas : rapports de conformité des locaux et/ou des équipements
- niveau de satisfaction des stagiaires
- plan de maintenance
- plan d'investissement pluriannuel en cours

NIVEAU DE CRITICITE



1 4 11

AXE 1 Management et organisation de la structure

OBJECTIF 4 Gestion des moyens techniques

CRITERE 12 La gestion des risques

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme met en œuvre une politique de prévention des risques pour ses salariés les stagiaires qu'il forme.

Il est en mesure de répondre aux exigences réglementaires en matière de sécurité et d'hygiène liées tant aux locaux, aux activités qu'aux matériels.

Il élabore une démarche structurée d'évaluation des risques professionnels à laquelle participent et sont associés les salariés et les prestataires / sous-traitants

Cette démarche est finalisée par un Document Unique, véritable outil de prévention des risques.

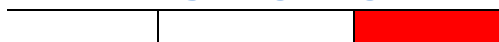
Chaque accident du travail fait l'objet d'une analyse avec les stagiaires des activités concernées. Cette analyse est utilisée comme outil pédagogique afin de renforcer l'information et la formation des stagiaires et d'adapter ainsi plus généralement le contenu des formations dispensées par l'organisme.

Il existe au sein de l'organisme une procédure de déclaration des accidents du travail identifiant clairement les responsabilités des différents acteurs (formateur, personnel administratif,...) et permettant d'assurer la prise en charge des individus concernés conformément à la réglementation en vigueur.

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Dossier d'évaluation des risques et des démarches de prévention à mettre en oeuvre
- Procédure de déclaration des accidents du travail

NIVEAU DE CRITICITE



1 4 12

AXE 1 Management et organisation de la structure

OBJECTIF 4 Gestion des moyens techniques

CRITERE 13 La gestion des moyens pédagogiques

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme dispose d'un centre de ressources (physique ou virtuel) mis à la disposition des formateurs et des stagiaires où sont capitalisés :

- documents relatifs au déroulement des actions de formation
- référentiels de certification et de formation
- méthodes pédagogiques
- outils pédagogiques
- évaluations des actions de formation
- revues techniques

La gestion du centre de ressources et l'usage documentaire respecte les règles de la propriété intellectuelle.

Des abonnements à des revues professionnelles sont souscrits permettent une veille technique à la fois en matière d'évolution technologique et d'ingénierie pédagogique.

En cas d'innovation ou d'expérimentation pédagogique, les résultats sont mutualisés.

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Description du centre et de ses ressources (tous médias)
- Modalités de fonctionnement
- Liste des abonnements
- Exemple de mutualisation

NIVEAU DE CRITICITE



1 4 13

AXE 1 Management et organisation de la structure

OBJECTIF 5 Gestion administrative des contrats

CRITERE 14 Le processus de gestion des contrats

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme dispose d'un outil de suivi relatif à la gestion administrative des conventions de formations.

L'organisme a mis en place un circuit de traitement des commandes clients qui lui permet de s'assurer que :

- l'ensemble des documents sont conformes et bien transmis au client (convention, convocation, état de présence, attestation de stage, facturation)
- les délais sont respectés en termes de convocation et de facturation
- les modifications et aléas (annulation, report,... du fait de l'organisme ou du fait du client) seront pris en compte et traités dans des délais courts

Les modalités de la convention sont connues de tous les acteurs chargés de sa mise en œuvre. Les écarts et les dysfonctionnements font l'objet d'une analyse régulière par la direction.

Les réajustements sont conduits en collaboration avec les commanditaires et les autres partenaires.

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Tableau de bord des conventions et contrats de formation
- Procédure de traitement des commandes
- Indicateurs de délais pour chaque phase de traitement

NIVEAU DE CRITICITE



1 5 14

AXE 1 Management et organisation de la structure

OBJECTIF 6 Gestion des partenariats

CRITERE 15 La mise en place et le suivi des partenariats pédagogiques

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme établit pour chaque cas de figure un contrat de sous-traitance ou une convention de partenariat précisant la nature et les conditions de la collaboration sur la mise en œuvre pédagogique.

Il précise clairement :

- les partenaires engagés et leurs responsabilités (porteur administratif, porteur pédagogique, sous-traitant,...)
- objectifs pédagogiques à satisfaire par chacun des partenaires
- moyens à mettre en œuvre et/ou prestations à fournir par chacun des partenaires : humains, matériels, logistiques,...
- la durée du contrat,
- les modalités de gestion pédagogique : regroupement des équipes, gestion des dysfonctionnements,
- les contreparties financières,
- les modalités d'évaluation de la relation partenariale

DOCUMENTS A PRODUIRE (à titre indicatif et non limitatif)

- Exemples de contrat de sous-traitance ou de convention de partenariat
- Documents spécifiques d'évaluation de partenariat / sous-traitance

NIVEAU DE CRITICITE



AXE 2 **Qualité du service rendu aux stagiaires et aux financeurs****OBJECTIF 7** **Adéquation de l'offre de formation****CRITERE 16** **La réponse aux demandes et la construction des offres de formation****RESULTATS ATTENDUS**

Quel que soit le type de prestation proposée (catalogue ou sur mesure), l'organisme met en œuvre une politique d'analyse des besoins de ses clients et a une démarche lisible de construction de son offre de formation ou de réponse aux appels d'offre.

Il est en capacité d'accueillir ses clients (stagiaires et financeurs).

Il intègre les évolutions technologiques et le cas échéant réglementaires prévues par les référentiels des certifications préparées.

Il s'informe des méthodes et outils pédagogiques innovants en lien avec ses domaines d'activités.

L'offre de formation est précise et détaillée.

Elle définit clairement notamment :

- Les objectifs de la formation (en termes d'acquisition de compétence)
- Le contenu pédagogique
- La durée
- Le public cible (typologie, pré-requis éventuels, etc...)
- Les modalités d'évaluation
- Le profil des formateurs intervenant sur cette action
- Les modalités d'organisation pédagogique)
- Le coût (global ou détaillé selon le cas)

DOCUMENTS A PRODUIRE (à titre indicatif et non limitatif)

- Plaquette commerciale
- Catalogue de formation
- Visibilité sur internet (site, réseaux sociaux, etc...)
- Exemple de réponse à un appel d'offre
- Modalités de veille technique et pédagogique mises en oeuvre

NIVEAU DE CRITICITE

AXE 2 **Qualité du service rendu aux stagiaires et aux financeurs**

OBJECTIF 7 **Adéquation de l'offre de formation**

CRITERE 17 **Les processus d'agrément ou d'habilitation des formations**

RESULTATS ATTENDUS

En cas de formation préparant à une certification reconnue⁴, l'organisme s'assure qu'il dispose d'un agrément valide et dépose ses demandes d'agrément ou de renouvellement d'agrément dans les délais fixés par l'autorité certificatrice.

L'organisme respecte les procédures d'organisation des phases de validation définies par l'autorité certificatrice.

L'organisme dispose d'un fichier de membres de jury actualisé.

L'organisme a mis en place une procédure d'information, d'accueil et de prise en charge des membres de jury.

DOCUMENTS A PRODUIRE (à titre indicatif et non limitatif)

- Tableau de suivi des agréments/habilitations
- Décisions d'agrément en cours
- Documents pour les membres de jury (Livret d'accueil, etc.)

NIVEAU DE CRITICITE



⁴ Inscrite au RNCP ou au RCP-NC

AXE 2 **Qualité du service rendu aux stagiaires et aux financeurs**

OBJECTIF 8 **Préparation de l'action de formation**

CRITERE 18 **La mobilisation des moyens humains, techniques et pédagogiques**

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme dispose d'un mode d'organisation approprié garantissant :

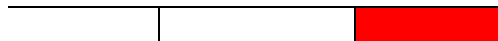
- les conditions d'apprentissage et l'atteinte des objectifs de formation
- le respect des dispositions de la convention de formation

Pour cela, des outils de planification et d'information sont mis en place. La responsabilité de la mise à jour des données est clairement identifiée.

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Planning opérationnel par action comportant :
 - Différents modules de formation
 - Noms des intervenants
 - Salles de cours et ateliers
 - Périodes en centre et en alternance
 - Dates de validation

NIVEAU DE CRITICITE



2 8 18

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme assure un accueil physique et téléphonique de toute personne qui souhaite s'informer sur l'organisme et les formations qu'il propose.

L'information délivrée sur les modalités et conditions d'accès aux formations est précise et écrite.

L'organisme fournit une information complète et actualisée sur les modalités de prise en charge du coût de formation et l'indemnisation lorsque le programme est financé par une collectivité publique.

L'organisme s'assure que la demande de formation est pertinente et s'intègre dans un projet professionnel cohérent. Il réoriente le cas échéant la personne vers une structure d'accompagnement.

L'organisme est garant d'un recrutement des stagiaires conforme aux pré requis éventuels de l'action de formation⁵ et aux indications du financeur.

Le formateur référent est étroitement associé à cette opération.

L'organisme assure la convocation des stagiaires dans les conditions et les délais fixés par les prescripteurs.

L'organisme organise la prise en charge administrative des stagiaires financés par une collectivité publique en liaison avec le service en charge de l'indemnisation.

Il informe les stagiaires dès l'inscription des documents à fournir pour compléter son dossier.

Un référent administratif est désigné et connu des stagiaires.

Les protocoles individuels de formation sont actualisés et communiqués aux stagiaires conformément aux dispositions du code du travail :

- règlement intérieur de l'organisme ou du stage
- objectifs de la formation et programme de formation
- liste des formateurs avec mention de leurs titres et qualités
- emploi du temps
- procédure de validation de la formation
- etc...

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Procédure d'accueil du public
- Procédure de positionnement
- Protocoles individuels de formation (exemples)
- Livret d'accueil des stagiaires
- Processus de suivi des dossiers des stagiaires

NIVEAU DE CRITICITE



⁵ Cf. critère n° 17

AXE 2 **Qualité du service rendu aux stagiaires et aux financeurs**

OBJECTIF 9 **Organisation sécurisée de l'action de formation**

CRITERE 20 **L'adaptation et la contractualisation des parcours de formation**

RESULTATS ATTENDUS

Afin d'impliquer le stagiaire dans la construction de son parcours de formation, l'organisme contractualise avec chacun d'entre eux le parcours d'apprentissage individualisé déclinant les objectifs pédagogiques négociés à atteindre.

Pour les parcours longs et pour les actions financées par les collectivités publiques

Il existe un formateur référent qui est connu des stagiaires et qui est disponible pour répondre aux questions des stagiaires.

L'organisme met en place des outils permettant l'individualisation des parcours de formation :

- un positionnement sur les acquis antérieurs est réalisé à l'entrée en formation ;
- une analyse des écarts entre positionnement et objectifs de la formation est effectuée et portée à la connaissance du stagiaire. Elle sert de base à la contractualisation du parcours d'apprentissage ;
- des étapes de régulation permettant de faire le point sur le déroulement de la formation⁶ et d'envisager des modifications au parcours d'apprentissage sont régulièrement organisées entre le formateur référent et le stagiaire ;

Les stagiaires peuvent s'exprimer sur les conditions de déroulement de la formation. L'élection des délégués des stagiaires est organisée conformément aux dispositions du code du travail..

Des rencontres sont organisées entre les stagiaires et l'équipe pédagogique et administrative.

DOCUMENTS A PRODUIRE (à titre indicatif et non limitatif)

- Exemple de contrat pédagogique
- Procédure d'accompagnement
- Dossier pédagogique des stagiaires
- Compte-rendu des réunions avec les stagiaires
- Processus de recueil et d'analyse des questionnaires de satisfaction
- Synthèse annuelle des résultats

NIVEAU DE CRITICITE



2 9 20

⁶ Y compris les périodes de stage pratique en entreprise (hors formation en alternance – cf. critère n° 21)

AXE 2 **Qualité du service rendu aux stagiaires et aux financeurs****OBJECTIF 9** **Organisation sécurisée de l'action de formation****CRITERE 21** **La gestion de l'alternance⁷ et des relations avec les employeurs****RESULTATS ATTENDUS**

La construction de l'action de formation en alternance intègre :

- les exigences du référentiel de certification
- le lien avec les compétences à acquérir et les situations de travail du domaine professionnel
- une planification synchrone avec les enseignements dispensés en centre de formation

Une convention tripartite définit notamment les objectifs et le calendrier de la formation, les moyens pédagogiques et techniques mis à disposition de l'alternant au centre de formation, les modalités de liaison et de suivi entre le centre de formation, l'employeur et l'alternant.

Un référent pédagogique est désigné pour chaque formation. Il est notamment chargé de veiller à la liaison avec l'entreprise et le tuteur de l'alternant.

Il existe un fichier répertoriant les entreprises des secteurs couverts par l'organisme. Celui-ci est accessible aux formateurs.

Une veille informative sur les évolutions du secteur professionnel et les métiers est organisée.

Des rencontres sont organisées avec les entreprises accueillant les alternants afin de définir avec elles les objectifs pédagogiques des périodes en entreprise.

L'alternant et le tuteur connaissent le référent pédagogique.

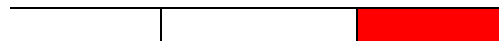
La progression des stagiaires fait l'objet d'un suivi et d'une évaluation par l'entreprise.

Une évaluation basée sur le retour d'expérience des stagiaires est mise en place.

Le déroulement des périodes en entreprise fait l'objet d'un suivi régulier

DOCUMENTS A PRODUIRE (à titre indicatif et non limitatif)

- Convention tripartite
- Fichier entreprises
- Livret de formation et/ou livret à destination du tuteur
- Compte-rendu de visite
- Planning de visite

NIVEAU DE CRITICITE**2 9 21**

⁷ Cela concerne les formations destinées à des salariés en contrat emploi/formation au sens du code du travail de Nouvelle-Calédonie (contrat d'apprentissage ou contrat de qualification)

AXE 2 **Qualité du service rendu aux stagiaires et aux financeurs**

OBJECTIF 9 **Organisation sécurisée de l'action de formation**

CRITERE 22 **La gestion de la vie quotidienne des stagiaires**

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme met en place des modalités adaptées en fonction des types de formation dispensées et des stagiaires pour créer les conditions les plus favorables à la mise en œuvre efficace des actions de formation (Hébergement, restauration, etc.)

Des dispositifs clairs et structurés sont mis en œuvre pour assumer ses responsabilités en termes d'indemnisation, en liaison étroite avec les institutions concernées.

Les stagiaires peuvent s'exprimer sur les conditions de déroulement de la formation.

Des rencontres sont organisées entre les stagiaires et l'équipes pédagogique et administrative. Dans le cadre de formations longues, des élections de délégués stagiaires sont mises en place

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Des processus formalisés, des responsabilités identifiées sur la vie quotidienne des stagiaires (Modalités d'hébergement, restauration, indemnisations, etc.)
- Documents sur les élections de délégués de stagiaires (Livret / charte sur les missions des délégués)
- Suivi des rencontres entre équipe et stagiaires et des actions d'améliorations mises en place

NIVEAU DE CRITICITE



2 9 22

AXE 2 **Qualité du service rendu aux stagiaires et aux financeurs**

OBJECTIF 9 **Organisation sécurisée de l'action de formation**

CRITERE 23 **Le suivi psycho-social des stagiaires**

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme est acteur des dispositifs et outils permettant le suivi psycho-social des stagiaires si celui-ci est attendu par le financeur.

Les équipes sont sensibilisées et responsabilisées sur le repérage des problématiques psycho-sociales des stagiaires avec qui elles sont en contact.
Elles assurent une mission de prévention et un relai efficace vers les institutions et intervenants spécialisés sur ces sujets

L'organisme s'appuie sur ces outils / dispositifs pour adapter le contenu des messages de prévention en fonction des problématiques détectées

Les stagiaires peuvent trouver un appui et une information à jour pour entrer en relation avec les intervenants extérieurs habilités, en fonction des différentes problématiques auxquels ils sont confrontés.

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Annuaire à jour des intervenants psycho-sociaux sur chaque type de problématique repérée
- Mise à disposition des stagiaires des flyers et documents de communication transmis par les institutions relais
- Analyse ex-post des problématiques psycho-sociales repérées au cours des formations et adaptation du contenu des messages de prévention
- Des intervenants (formateurs et personnels administratifs) sensibilisés, des responsabilités identifiées

NIVEAU DE CRITICITE



AXE 2 **Qualité du service rendu aux stagiaires et aux financeurs**

OBJECTIF 9 **Organisation sécurisée de l'action de formation**

CRITERE 24 **L'organisation du dispositif d'évaluation et/ou de certification**

RESULTATS ATTENDUS

L'organisme a mis en place un processus continu d'évaluation permettant aux stagiaires de mesurer tout au long de la formation l'atteinte des objectifs pédagogiques négociés.
Des modalités de régulation sont prévues en cas d'écarts trop importants.

Une évaluation globale de l'action est réalisée et est communiquée largement (formateurs, stagiaires, tuteurs en entreprise, services en charge de l'orientation professionnelle,...).

S'agissant des formations diplômantes, l'organisme dispose des moyens appropriés lui permettant de mesurer les résultats de l'action à court terme (3 mois) et moyen terme (6 mois et 1 an) et de fournir les informations suivantes :

- taux de réussite aux examens
- taux d'insertion
- satisfaction des employeurs

L'organisme met en place un système de suivi lui permettant d'analyser des indicateurs clés dans le temps et d'en tirer des leçons pour l'amélioration continue des processus de formation

DOCUMENTS A PRODUIRE *(à titre indicatif et non limitatif)*

- Procédures formalisées sur le dispositif d'évaluation
- Mise en place d'indicateurs de référence et analyses quantitative et qualitative formalisées

NIVEAU DE CRITICITE

