



CHARTRE QUALITE



DFPC

Direction de la Formation
Professionnelle Continue

ORGANISME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

GUIDE DE REFERENCE

Version 2



SOMMAIRE

PRESENTATION GENERALE	page 5
AXE 1 STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONNALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	page 6
AXE 2 SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	page 19
AXE 3 DEVELOPPER ET SECURISER LES RESSOURCES PEDAGOGIQUES	page 33
AXE 4 DEVELOPPER DES PARTENARIATS EXTERIEURS.....	page 35



PRESENTATION GENERALE

Ce guide détaille les critères de qualité auxquels un organisme de formation professionnelle qui souhaite obtenir le label « qualité formation professionnelle Nouvelle-Calédonie » doit répondre. Ce label s'adresse prioritairement aux organismes répondant à la commande publique de la Nouvelle-Calédonie.

Le référentiel a été défini par la direction de la formation professionnelle continue de Nouvelle-Calédonie compte tenu des attentes qu'elle a vis-à-vis des prestataires qui travaillent avec la collectivité.

Il prend également en compte le respect des dispositions législatives et réglementaires applicables aux organismes de formation¹.

L'organisme devra donc attester de ses pratiques dans les domaines jugés stratégiques en termes de professionnalisme de l'appareil de formation :

- organisation et gestion de l'organisme
- gestion des processus de formation
- gestion des ressources pédagogiques
- développement de partenariats extérieurs

¹ Cf. livre V du Code du travail de Nouvelle-Calédonie



LES ETAPES DE LA DEMARCHE :

Basé sur le volontariat, la démarche comporte 4 étapes successives :

- Etat des lieux et autoévaluation : au moyen d'un livret d'évaluation qui permet à l'organisme de mesurer ses écarts par rapport au présent référentiel.
- Diagnostic initial réalisé par un consultant
- Audit final réalisé par un consultant, au plus tard 18 mois après le diagnostic initial
- Labellisation par la Nouvelle-Calédonie

MODE D'EMPLOI DU REFERENTIEL :

Le référentiel décrit d'une part les axes, les objectifs puis les critères qui énoncent les exigences posées en termes d'organisation et de fonctionnement aux organismes qui souhaitent obtenir le label.

Il ne s'agit pas d'obtenir de la part de l'organisme qui s'engage dans la démarche de simples intentions ou promesses de mise en œuvre mais bien de concrétiser à travers des documents (description de processus, documents type, tableaux de bord,...) la pratique de l'organisme. Le consultant chargé réaliser le diagnostic et l'audit final sera donc amené à vérifier l'existence et l'utilisation effective des différents outils décrits par l'organisme.

Dans la plupart des cas, les documents à fournir par l'organisme pour attester de la conformité au critère sont précisés. Lorsque cela n'est pas le cas, c'est à l'organisme par tous moyens écrits dont il dispose de prouver la conformité au référentiel.

L'organisme est invité, même si le référentiel n'y fait pas explicitement référence, à regrouper dans un manuel Qualité, les différents processus et documents ainsi que le descriptif du système de management de la qualité.



AXE 1 - STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONNALISER LA GESTION DE L'ORGANISME

Objectif 1 - Mobiliser les acteurs autour de la qualité de la formation

- Critère 1 - Formaliser les missions et les responsabilités de chaque acteur dans la maîtrise du processus de formation
- Critère 2 - Connaître et gérer les compétences présentes dans l'organisme
- Critère 3 - Maîtriser le pilotage de l'activité de formation
- Critère 4 - Nommer un référent Qualité au sein de l'organisme

Objectif 2 - Mettre en œuvre une gestion efficace et réactive

- Critère 1 - Assurer un suivi régulier de l'activité de formation
- Critère 2 - Mettre en œuvre une comptabilité conforme à la réglementation
- Critère 3 - Disposer d'une comptabilité analytique permettant d'évaluer les coûts de revient
- Critère 4 - Mettre en œuvre une démarche de prévention des risques adaptée et pérenne

Objectif 3 - Favoriser la pérennité des équipes pédagogiques

- Critère 1 - Maîtriser le recrutement des intervenants et favoriser l'intégration des nouveaux formateurs et des intervenants extérieurs
- Critère 2 - Elaborer une politique de formation visant à développer le professionnalisme des différents acteurs et à améliorer la qualité de la formation
- Critère 3 - Mettre en œuvre un plan de formation et évaluer son impact



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONNALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	1	MOBILISER LES ACTEURS AUTOUR DE LA QUALITE DE LA FORMATION	
CRITERE	1	Formaliser les missions et les responsabilités de chaque acteur dans la maîtrise du processus de formation	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
<p>L'organisme dispose d'une fiche de poste pour chaque fonction au sein de la structure.</p> <p>Celles-ci renseignent précisément sur :</p> <ul style="list-style-type: none">- missions- responsabilités- liaisons internes et externes- compétences attendues du titulaire <p>Elles sont actualisées en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none">- des évolutions stratégiques ou organisationnelles de l'organisme- de l'évolution des compétences des titulaires- des évolutions techniques ou réglementaires		Fiches de poste	
<p>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,...).</p> <p>Ce document est connu de l'ensemble des acteurs et est actualisé lors de chaque réorganisation, arrivée ou départ de personnel.</p>		Organigramme	



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONNALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	1	MOBILISER LES ACTEURS AUTOUR DE LA QUALITE DE LA FORMATION	
CRITERE	2	Connaître et gérer les compétences présentes dans l'organisme	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
L'organisme connaît précisément les ressources humaines dont il dispose par activité et par fonction.		Etat récapitulatif des ressources humaines faisant apparaître pour chaque agent : <ul style="list-style-type: none">- son statut- sa qualification- la fonction occupée- ses compétences- sa rémunération	
L'organisme a mis en place un suivi des activités des formateurs. Il dispose d'indicateurs d'activité permettant d'identifier l'utilisation des ressources pédagogiques en particulier.		<ul style="list-style-type: none">- Suivi des heures de travail distinguant face à face pédagogique, activités connexes à la formation et autres activités- Tableau de bord d'activités	
Il existe un dispositif de gestion prévisionnelle des compétences. Des entretiens annuels d'évaluation sont mis en place.		Guide d'entretien annuel	



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	1	MOBILISER LES ACTEURS AUTOUR DE LA QUALITE DE LA FORMATION	
CRITERE	3	Maitriser le pilotage de l'activité de formation	
Résultat attendu et observable	Documents ou modèles à fournir	Observations	
<p>L'organisme doit démontrer que l'encadrement (hiérarchique ou fonctionnel) dispose de l'autorité et de l'autonomie nécessaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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,... 	<p>Attributions définies dans les fiches de fonction (cf. critère 1.1.1)</p>		
<p>Dans le cas d'une structure de taille moyenne² ou importante³, des réunions de régulation entre encadrement et équipes pédagogiques sont régulièrement organisées afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier et analyser les écarts dans l'organisation et les modes de fonctionnement - 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 	<p>Comptes-rendus de réunion</p>		

² Entre 10 et 50 salariés

³ Plus de 50 salariés



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONNALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	1	MOBILISER LES ACTEURS AUTOUR DE LA QUALITE DE LA FORMATION	
CRITERE	4	Nommer un référent Qualité au sein de l'organisme	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
L'organisme a nommé un référent Qualité qui va piloter la démarche Qualité dans le respect du référentiel. 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,...).		Décision informant l'ensemble des acteurs de la nomination du référent Qualité	



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	2	METTRE EN ŒUVRE UNE GESTION EFFICACE ET REACTIVE	
CRITERE	1	Assurer un suivi régulier de l'activité	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
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 le niveau d'activité.		Tableau de bord de suivi d'activité	
L'organisme s'assure de transmettre dans les délais les documents exigibles ou exigés par les clients et vérifie que les documents soient conformes à la réglementation, complets et exploitables.			



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONNALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	2	METTRE EN ŒUVRE UNE GESTION EFFICACE ET REACTIVE	
CRITERE	2	Mettre en œuvre une comptabilité conforme à la réglementation	
Résultat attendu et observable	Documents ou modèles à fournir	Observations	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Les dispensateurs de formation qui ont un statut de droit public tiennent un compte séparé de leur activité en matière de formation professionnelle.</p> <p>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).</p> <p><i>Les dispensateurs de formation personne morale de droit privé, en particulier ceux bénéficiant de subventions publiques, peuvent désigner un commissaire aux comptes qui certifiera la régularité et la sincérité des comptes.</i></p>	<p>Documents comptables : bilan et comptes de résultats</p>		



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	2	METTRE EN ŒUVRE UNE GESTION EFFICACE ET REACTIVE	
CRITERE	3	Disposer d'une comptabilité analytique permettant d'évaluer les prix de revient	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
L'organisme a mis en place une approche analytique des coûts par activité permettant d'évaluer le coût des actions de formation. Il 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 : <ul style="list-style-type: none">- d'une part au face à face pédagogique- d'autre part aux autres phases de la formation (suivi en entreprise, accompagnement individuel, suivi administratif,...)			



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONNALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	2	METTRE EN ŒUVRE UNE GESTION EFFICACE ET REACTIVE	
CRITERE	4	Mettre en œuvre une démarche de prévention des risques adaptée et pérenne	
Résultat attendu et observable	Documents ou modèles à fournir	Observations	
L'organisme dispose d'un plan de prévention des risques adapté portant à la fois sur les risques propres aux salariés et ceux propres aux stagiaires. Il est 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. 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.			
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,...).			



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	3	FAVORISER LA PERENNITE DES EQUIPES	
CRITERE	1	Maîtriser le recrutement des intervenants et favoriser l'intégration des nouveaux formateurs et des intervenants extérieurs	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
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		Non définis	Qui définit le besoin de compétences ? Qui définit le profil de poste ? Comment et par qui le recrutement est-il effectué ? Comment est contractualisé l'engagement ?
L'organisme doit démontrer sa capacité à intégrer tout nouvel acteur et favoriser l'implication des nouveaux embauchés dans la dynamique collective		Livret d'accueil, fiche de consignes, parcours d'intégration,...	Quels sont les méthodes et documents utilisés pour favoriser l'intégration des nouveaux arrivants ? Comment et quand sont évalués les performances des collaborateurs ponctuels ? En ont-ils connaissance, sous quelle forme ?



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONNALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	3	FAVORISER LA PERENNITE DES EQUIPES	
CRITERE	2	Elaborer une politique de formation visant à développer le professionnalisme des différents acteurs et à améliorer la qualité de la formation	
Résultat attendu et observable	Documents ou modèles à fournir	Observations	
<p>L'organisme doit recenser et évaluer chaque année les besoins en formation continue de ses agents.</p> <p>L'organisme doit élaborer un plan de formation dont les axes principaux visent à :</p> <ul style="list-style-type: none">- améliorer le professionnalisme des agents- développer l'approche qualité <p>Ce plan de formation est présenté aux instances dirigeantes (CA,..) et aux représentants du personnel (CE, délégués du personnel,...).</p>	<ul style="list-style-type: none">- 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,...)- Document d'orientation de la direction- Processus de construction du plan de formation- Dernier plan de formation mis en œuvre		



AXE	1	STRUCTURER LES MISSIONS ET RATIONALISER LA GESTION DE L'ORGANISME	
OBJECTIF	3	FAVORISER LA PERENNITE DES EQUIPES	
CRITERE	3	Mettre en œuvre un plan de formation et évaluer son impact	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
L'organisme s'assure que les formations mises en œuvre (en particulier les formations choisies sur catalogue) répondent aux orientations définies		Non défini	<ul style="list-style-type: none">- les achats de formation sont-ils formalisés par un cahier des charges- qui élabore ce cahier des charges ?
L'organisme a mis en place une procédure d'évaluation de son plan de formation afin de mesurer : <ul style="list-style-type: none">- 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.		<ul style="list-style-type: none">- Processus d'évaluation du plan de formation- Dernier rapport d'évaluation du plan de formation	



AXE 2 - SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION

Objectif 1 - Maitriser l'ingénierie de formation

- Critère 1 - Définir les règles de construction d'une offre de formation
- Critère 2 - Organiser la coopération avec d'autres organismes de formation ou avec des organismes de formation sous-traitants

Objectif 2 - Gérer l'organisation de l'action de formation

- Critère 1 - Organiser le traitement de la demande et de la commande
- Critère 2 - Maîtriser le démarrage de la formation
- Critère 3 - Organiser les moyens pédagogiques et logistiques
- Critère 4 - Contractualiser et individualiser les parcours de formation
- Critère 5 - Organiser les modalités pédagogiques et pratiques de l'alternance
- Critère 6 - Organiser les modalités pratiques de validation

Objectif 3 - Evaluer la qualité de la formation

- Critère 1 - Mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques
- Critère 2 - Mesurer les effets de la formation sur les bénéficiaires
- Critère 3 - Évaluer la qualité des partenariats



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	1	MAITRISER L'INGENIERIE DE FORMATION	
CRITERE	1	Définir les règles de construction d'une offre de formation	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
L'organisme doit, pour les actions planifiables, définir son plan de charge annuel distinguant périodes de conception des offres de formation et périodes de production pédagogique			
L'organisme doit définir, en matière de réponse aux demandes des clients : <ul style="list-style-type: none">- qui est responsable de la conception de l'offre en termes d'étude d'opportunité et de recensement des moyens- quels sont les autres acteurs associés- quand se réunissent les différents acteurs			
La réponse aux demandes des différents clients doit être conforme aux prescriptions de la norme NF X 50-760 « Informations relatives à l'offre » en ce qu'elle doit préciser : <ul style="list-style-type: none">- informations minimales sur l'organisme de formation (& 4.1)- informations minimales et complémentaires sur l'activité générale (& 4.2)- informations juridiques minimales (&4.4) <u>offre à une commande catalogue :</u> <ul style="list-style-type: none">- informations minimales sur l'action de formation (& 5.1)- informations minimales sur les conditions d'accès et d'inscription (& 5.2)- informations minimales et complémentaires sur l'organisation générale (& 5 .3)- informations minimales et complémentaires sur les éléments			



<p>pédagogiques (& 5.4)</p> <ul style="list-style-type: none">- informations minimales et complémentaires sur les éléments administratifs et financiers (& 5.5) <p><u>offre suite à une demande spécifique :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- informations minimales sur l'action de formation (& 6.1)- informations minimales sur les conditions d'accès et d'inscription (& 6.2)- informations minimales et complémentaires sur l'organisation générale (&6.3)- informations minimales et complémentaires sur les éléments pédagogiques (& 6.4)- informations minimales et justificatifs pour les éléments administratifs et financiers (& 6.5)		
--	--	--



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	1	MAITRISER L'INGENIERIE DE FORMATION	
CRITERE	2	Organiser la coopération avec d'autres organismes de formation ou avec des organismes de formation sous-traitants	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
L'organisme établit un contrat ou une convention liant les partenaires. Il précise clairement : <ul style="list-style-type: none">- 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.		Exemple de convention ou contrat de sous-traitance	



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	2	GERER L'ORGANISATION DE L'ACTION DE FORMATION	
CRITERE	1	Organiser le traitement de la demande et de la commande	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
L'organisme a mis en place un circuit de traitement des commandes clients qui lui permet de s'assurer que : <ul style="list-style-type: none">- 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		<ul style="list-style-type: none">- modèles de documents- processus de traitement	



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	2	GERER L'ORGANISATION DE L'ACTION DE FORMATION	
CRITERE	2	Maîtriser le démarrage de l'action de formation	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
L'organisme participe au recrutement des stagiaires. 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.			définition des pré requis
En cas de formation diplômante, l'organisme s'assure qu'il dispose d'un agrément valide ou dépose une demande d'agrément dans les délais fixés par l'autorité certificatrice.		Etat de suivi des agréments	
L'organisme organise la prise en charge administrative des stagiaires en liaison avec le service indemnisateur. Il informe les stagiaires dès l'inscription des documents à fournir pour compléter son dossier.		Dossier de demande d'indemnisation	
Les documents suivants sont remis aux stagiaires dès le démarrage de la formation : <ul style="list-style-type: none">- 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			



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	2	GERER L'ORGANISATION DE L'ACTION DE FORMATION	
CRITERE	3	Organiser les moyens pédagogiques et logistiques	
Résultat attendu et observable	Documents ou modèles à fournir	Observations	
<p>L'organisme dispose d'un mode d'organisation approprié garantissant :</p> <ul style="list-style-type: none">- les conditions d'apprentissage et l'atteinte des objectifs de formation- le respect des dispositions de la convention de formation <p>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.</p> <p>Les stagiaires sont informés régulièrement des étapes du déroulement de l'action par des moyens adaptés et accessibles.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Planning opérationnel par action comportant :<ul style="list-style-type: none">o Différents modules de formationo Noms des intervenantso Salles de cours et atelierso Périodes en centre et en alternanceo Dates de validation		
<p>L'organisme dispose d'un outil de suivi relatif à la gestion administrative des conventions de formations.</p> <p>Les modalités de la convention sont connues de tous les acteurs chargés de sa mise en œuvre.</p> <p>Les écarts et les dysfonctionnements font l'objet d'une analyse régulière par la direction.</p> <p>Les réajustements sont conduits en collaboration avec les commanditaires et les autres partenaires.</p>	<ul style="list-style-type: none">- suivi des volumes horaires réalisés- suivi des présences- planification de l'envoi des documents exigés par la convention		



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	2	GERER L'ORGANISATION DE L'ACTION DE FORMATION	
CRITERE	4	Contractualiser et individualiser les parcours de formation	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
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.		Contrat pédagogique	
L'organisme a mis en place des outils permettant l'individualisation des parcours de formation : <ul style="list-style-type: none">- 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 formation et d'envisager des modifications au parcours d'apprentissage sont régulièrement organisées entre le formateur référent et le stagiaire		Descriptif des outils	
Les stagiaires peuvent s'exprimer sur les conditions de déroulement de la formation. Des rencontres sont organisées entre les stagiaires et l'équipe pédagogique et administrative.			



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	2	GERER L'ORGANISATION DE L'ACTION DE FORMATION	
CRITERE	5	Organiser les modalités pédagogiques et pratiques de l'alternance	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
La construction de l'action de formation en alternance intègre : <ul style="list-style-type: none">- les exigences du référentiel de certification ou de validation- 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			
Il existe un fichier répertoriant les ressources économiques. 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 stagiaires afin de définir avec elles les objectifs pédagogiques des périodes en entreprise. 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.		<ul style="list-style-type: none">- Livret de formation- Rapport de stage- Fiche d'évaluation	



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

- état de présence journalier ou attestation de présence de l'entreprise
- visite ou appel téléphonique ? à quelle fréquence ?
- comment sont pris en compte les résultats ?
- comment sont mesurés les acquis de l'alternance ?
- une réunion d'évaluation avec les stagiaires est réalisée au retour en centre



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	2	GERER L'ORGANISATION DE L'ACTION DE FORMATION	
CRITERE	6	Organiser les modalités pratiques de validation	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
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.			



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	3	EVALUER LA QUALITE DE LA FORMATION	
CRITERE	1	Mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
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, IOPPS,...).			



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	3	EVALUER LA QUALITE DE LA FORMATION	
CRITERE	2	Mesurer les effets de la formation sur les bénéficiaires	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
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 : <ul style="list-style-type: none">- taux de réussite aux examens- taux d'insertion- satisfaction des employeurs		Bilan année N (ou N-1)	



AXE	2	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	3	EVALUER LA QUALITE DE LA FORMATION	
CRITERE	3	Evaluer la qualité des partenariats	
Résultat attendu et observable	Documents ou modèles à fournir	Observations	
Une évaluation des partenariats (en cas de sous traitance ou de co traitance) est réalisée à des fréquences prédéfinies permettant de vérifier la réalisation de la convention ou du contrat. La correction des écarts est formalisée.	Rapport(s) d'évaluations réalisées		



AXE 3 - DEVELOPPER ET SECURISER LES RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Objectif 1 : Gérer un centre de ressources pour les formateurs

Objectif 2 : Définir et mettre en œuvre un plan d'investissement matériel et immatériel



AXE	3	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	1	GERER UN CENTRE DE RESSOURCES POUR LES FORMATEURS	
CRITERE			
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
<p>L'organisme dispose d'un centre de ressources (physique ou virtuel) mis à la disposition des formateurs où sont capitalisés :</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 <p>Ces documents font l'objet d'un classement et d'une mise à jour régulière. Des modalités de gestion des entrées et sorties des documents sont mises en place.</p>		<ul style="list-style-type: none">- Description du centre et de ses ressources (tous médias)- Modalités de fonctionnement	
<p>Des abonnements à des revues professionnelles permettent une veille technique à la fois en matière d'évolution technologique et d'ingénierie pédagogique.</p>		Liste des abonnements	
<p>En cas d'innovation ou d'expérimentation pédagogique, les résultats sont mutualisés.</p>		Exemple de mutualisation	



AXE	3	SECURISER LE PROCESSUS DE FORMATION	
OBJECTIF	2	DEFINIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'INVESTISSEMENT MATERIEL ET IMMATERIEL	
CRITERE			
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
Un plan d'investissement pluriannuel est défini garantissant d'une part l'efficacité des processus de formation et d'autre l'intégration des innovations technologiques et pédagogiques : <ul style="list-style-type: none">- acquisition de matériels et équipements- adaptation des locaux- développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)		Plan d'investissement pluriannuel en cours	



AXE 4 - DEVELOPPER DES PARTENARIATS EXTERIEURS

Objectif 1 : Entretenir des relations avec les autres acteurs de la formation en NC

- Critère 1 - Développer des relations avec IOPPS et plus largement le réseau CIIP
- Critère 2 - Développer des relations avec les acteurs institutionnels : NC, provinces, autorités certificatrices

Objectif 2 : Entretenir des relations avec les intervenants sociaux et les acteurs économiques

- Critère 1 - Développer des liens avec les travailleurs sociaux susceptibles de résoudre les problèmes périphériques des stagiaires
- Critère 2 - Développer des relations avec le monde professionnel des secteurs de formation traités dans l'organisme (organismes professionnels, employeurs,...)



AXE	4	DEVELOPPER DES PARTENARIATS EXTERIEURS	
OBJECTIF	1	ENTRETENIR DES RELATIONS AVEC LES AUTRES ACTEURS DE LA FORMATION EN NC	
CRITERE	1	Développer des relations avec IOPPS et plus largement le réseau CIIP	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
Des rencontres périodiques avec le dispositif IOPPS sont organisées à l'initiative de l'organisme.		Calendrier et comptes-rendus des réunions organisées au cours des 12 derniers mois	
Une information régulière sur l'organisme et ses dispositifs de formation est faite à destination des structures intervenant dans le domaine de l'information et l'orientation en matière de formation.		Documents d'information ou modalités de communication (visite,...) utilisés dans ce cadre	
L'organisme dispose d'un site Web actualisé informant sur l'activité de l'organisme, son organisation, ses orientations,...		<ul style="list-style-type: none">- Descriptif du site- Modalités de maintenance du site	



AXE	4	DEVELOPPER DES PARTENARIATS EXTERIEURS	
OBJECTIF	1	ENTRETENIR DES RELATIONS AVEC LES AUTRES ACTEURS DE LA FORMATION EN NC	
CRITERE	2	Développer les relations avec les acteurs institutionnels : NC, provinces, autorités certificatrices,...	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
Des rencontres avec les acteurs institutionnels sont régulièrement conduites (réunion de travail, visite de l'établissement,...) à l'initiative de l'organisme.		Calendrier et comptes-rendus des rencontres organisées au cours des 12 derniers mois	
Une information régulière sur l'organisme et ses dispositifs de formation est faite à destination des partenaires institutionnels.		Documents d'information ou modalités de communication (visite,...) utilisés dans ce cadre	



AXE	4	DEVELOPPER DES PARTENARIATS EXTERIEURS	
OBJECTIF	2	ENTREtenir DES RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS SOCIAUX ET LES ACTEURS ECONOMIQUES	
CRITERE	1	Développer des liens avec les travailleurs sociaux susceptibles de résoudre les problèmes périphériques des stagiaires	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
Les intervenants sociaux (assistantes sociales, associations d'aide,...) sont recensés. La liste est actualisée et connue des formateurs.		Liste des intervenants sociaux	
Leur intervention auprès des stagiaires est favorisée dès l'apparition ou la suspicion d'une difficulté affectant le déroulement de la formation.		Description des interventions sollicitées au cours des 12 derniers mois	



AXE	4	DEVELOPPER DES PARTENARIATS EXTERIEURS	
OBJECTIF	2	ENTREtenir DES RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS SOCIAUX ET LES ACTEURS ECONOMIQUES	
CRITERE	2	Développer des relations avec le monde professionnel des secteurs de formation traités dans l'organisme (organismes professionnels, employeurs,...)	
Résultat attendu et observable		Documents ou modèles à fournir	Observations
L'organisme doit analyser les évolutions des métiers, des domaines professionnels et des besoins des entreprises pour adapter ses formations. Des rencontres avec les branches professionnelles sont organisées. Les professionnels sont associés à la définition des offres de formation et à la mise en œuvre de l'alternance.		Calendrier et comptes-rendus des rencontres organisées au cours des 12 derniers mois (au minimum 1 fois par an)	
La participation des professionnels au dispositif de formation (alternance, jurys,...) est valorisée.		Description des dispositions prises	