



Les artisans de la transition écologique

Charte qualité

pour la formation professionnelle

Nos missions de formation	2
Ce que dit la loi	2
Nos engagements.....	4
Moyens de contrôle.....	5
Sanctions.....	6
Résultats	6

« La présente charte témoigne de notre volonté de mettre en place un process d'amélioration continue de nos pratiques sur le plan pédagogique, administratif, commercial, organisationnel, impliquant tous les acteurs de l'action de formation. »

Amélie PINEAU, Présidente, Du vert dans les rouages

Nos missions de formation

Tout centre de formation doit pouvoir garantir sa transparence concernant ses dispositions liées au suivi et à la bonne gestion de ses formations. Du vert dans les rouages est organisme de formation et obéit à cette règle. Nous assurons ainsi un suivi de proximité avec l'ensemble de nos interlocuteurs (conseil, écoute, recommandation sur les outils et les méthodologies).

Bien que la tendance encourage à la virtualisation des échanges et autorise les organismes de formation à ne plus faire acte présentiel pour leur conseil ou l'écoute, nous affirmons au contraire notre mission de proximité avec nos publics et nous nous engageons à continuer de répondre à toute demande en ce sens, liée à une action de formation.

Ce que dit la loi

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. Les objectifs sont d'améliorer la transparence de l'offre de formation et de 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 :

- 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

Plus récemment, la loi du 5 septembre 2018 "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" rend obligatoire pour les prestataires d'actions concourant au développement des compétences désireux de bénéficier de fonds publics ou mutualisés, la nécessité de détenir au 1er janvier 2021 la nouvelle certification qualité (Qualiopi), délivrée après un audit réalisé sur la base du référentiel national unique (date reportée au 1^{er} janvier 2022 dans le cadre de la crise sanitaire de 2020).

La loi définit désormais 7 critères qualité : les 6 critères du décret 2015-790 repositionnés et redéfinis, plus un nouveau, en sixième position. Ces critères sont précisés par 23 à 32 indicateurs, selon le type d'actions délivrées : pour les actions de formation, 23 à 28 indicateurs (si préparation à une certification professionnelle, et/ou usage de l'AFEST).

Les 32 indicateurs sont les suivants :

Information des publics sur les prestations, délais d'accès, résultats obtenus

- Le prestataire diffusera 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 handicapés.
- Le prestataire diffusera des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en oeuvre et des publics accueillis.
- Lorsque le prestataire mettra en oeuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informera sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, et sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

Identification précise des objectifs des prestations lors de la conception des actions

- Le prestataire analysera le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s)
- Il définira les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation

- Il établira les contenus et les modalités de mise en oeuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires
- Lorsque le prestataire mettra en oeuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assurera de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée
- Le prestataire déterminera les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation

Adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires

- Le prestataire informera les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation
- Il mettra en oeuvre et adaptera la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires
- Le prestataire évaluera l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation
- Le prestataire décrira et mettra en oeuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours
- Pour l'alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipera avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen, long terme, et assurera la coordination et la progressivité des apprentissages
- Le prestataire mettra en oeuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et lié à l'exercice de la citoyenneté
- Il informera les apprentis de leurs droits et devoirs en tant que salariés (+ règles en matière de santé, sécurité)
- En cas de formation certifiante, il s'assurera que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations lors de la mise en oeuvre des actions

- Le prestataire mettra 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...)
- Il mobilisera et coordonnera les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux, ...). Il mettra à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permettra à celui-ci de se les approprier
- Il mettra à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permettra à celui-ci de se les approprier
- Il disposera d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

Qualification et professionnalisation des personnels chargés des prestations

- Le prestataire déterminera, mobilisera et évaluera les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations
- Il entretiendra et développera les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivrera

Inscription du prestataire dans son environnement socio-économique

- Le prestataire réalisera une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle
- Il réalisera une veille sur les évolutions des compétences, métiers et emplois dans ses secteurs d'intervention
- Il réalisera une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations
- Il mobilisera les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap
- Lorsque le prestataire fera appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assurera du respect de la conformité au référentiel

- Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilisera son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise
- Le prestataire développera 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

Mise en œuvre d'une démarche d'amélioration par le traitement des appréciations et des réclamations

- Le prestataire recueillera les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées
- Le prestataire mettra 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,
- Il mettra en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Nos engagements

Pour répondre à ces exigences de qualité, Du vert dans les rouages s'engage à :

- mettre au service de ses clients ses connaissances spécifiques dans son domaine de formation,
- accompagner ses clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté,
- concevoir chaque programme de formation en complète cohérence avec les objectifs poursuivis,
- choisir les techniques pédagogiques et les profils d'intervenants pour contribuer à un développement optimal des compétences,
- animer ses stages de façon vivante et interactive, et impliquer les stagiaires comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation, le plus souvent possible,
- être à l'écoute de l'évolution des besoins, des réglementations et des innovations pédagogiques pour améliorer l'efficacité des formations
- mesurer systématiquement la qualité des prestations par des évaluations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue,

Ces engagements généraux se concrétisent pas des engagements spécifiques, qui sont les suivants

Analyse et conception

Nous nous engageons à :

- recueillir les données nécessaires à la conception d'une action efficace : profil du public, objectifs précis, contexte, spécificités et contraintes à prendre en compte,
- veiller à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation,
- concevoir la formation adaptée et la formaliser à travers une proposition écrite détaillée,
- procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes,
- être en capacité de construire des parcours individualisés ou personnalisés,
- construire ses actions de formation longues sous forme de modules qui lui permettent d'intégrer des stagiaires en parcours raccourcis et différenciés,
- être en capacité d'élaborer un positionnement préalable,
- respecter les prérequis établis pour les formations qualifiantes ou certifiantes.

Animation

Nous nous engageons à :

- prendre en compte les attentes collectives et individuelles des participants dans le cadre du plan de stage annoncé,
- veiller au confort matériel et psychologique des stagiaires en cours de formation et s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation,

- choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique et de leur expérience,
- mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques,
- délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés,
- remettre à chaque stagiaire des supports pédagogiques adaptés et pertinents.

Bilan et évaluation

Nous nous engageons à :

- organiser les modalités et procéder, à des évaluations des stagiaires avant et après la formation
- s'assurer des capacités acquises et mesurer l'atteinte des objectifs fixés (tout type de public), à l'issue de la formation et quel que soit le résultat obtenu,
- étudier les causes des échecs, abandons, absences et produire un bilan analytique,
- évaluer la satisfaction des formateurs et leur imposer une auto-analyse de pratiques,
- effectuer un bilan de chacune de nos formations, par une évaluation individuelle écrite et un bilan de groupe,
- en cas de non-conformité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

Relation avec les OPCO

Nous nous engageons à

- fournir les informations nécessaires à l'identification de nos activités et de nos 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,
- informer l'organisme paritaire de toute modification de ces données.

Moyens de contrôle

La direction contrôle le bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation en réalisant avant, pendant et à l'issue d'une action. Elle peut revêtir plusieurs formes :

Le contrôle sur pièces

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

- l'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé (programme de formation),
- l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics (feuilles d'émargement),
- l'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation (supports pédagogiques),
- la qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation (CV des formateurs),
- les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès, et les résultats obtenus (catalogue de formation),
- la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (protocole d'évaluation).

Le contrôle sur site

Le contrôle sur site est effectué par le directeur général sur le lieu de formation indiqué dans la convention ou le contrat de formation (lorsque le formateur n'est pas le directeur 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.

Le contrôle par enquête auprès des stagiaires

A l'issue de chaque formation, quel que soit les résultats obtenus par les stagiaires, Du vert dans les rouages impose à tous les participants une évaluation à chaud de l'action de formation afin de vérifier les bonnes conditions de réalisation, la qualité et l'adéquation de la formation avec les documents fournis, l'adaptation des locaux et les qualités pédagogiques des formateurs.

Le contrôle par enquête auprès des formateurs

A l'issue de chaque formation, Du vert dans les rouages impose à tous les formateurs :

- une évaluation de l'action de formation afin de vérifier les bonnes conditions de réalisation de sa prestation, le respect des prérequis de stagiaires, la qualité et l'adéquation des moyens fournis, l'adaptation des locaux et les qualités pédagogiques des formateurs,
- une auto-analyse des pratiques professionnelles afin de valoriser ses acquis et d'identifier ses points de progrès pour ses prochaines animations.

Sanctions

Sanction en interne

Du vert dans les rouages ne considère pas ces contrôles comme une formalité administrative mais comme un moyen dédié à l'amélioration continue de son offre de service. Aussi les dirigeants vont prendre en considération toutes les remarques, anomalies, problématiques ou difficultés formulées par les stagiaires ou par les intervenants, les analyser lors d'un brainstorming afin d'y apporter une réponse ou une solution adaptée.

Sanction au regard des formateurs

En cas d'anomalies ou de non-respect des dispositions légales et réglementaires de la part d'un collaborateur ou du formateur, ceux-ci s'exposent aux sanctions ci-dessous :

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

Résultats

Du vert dans les rouages notifie le feedback du contrôle et motive les éventuelles sanctions et/ou modalités de gestion spécifiques qui en découlent par courrier recommandé adressé au formateur. Une information est également effectuée auprès des prescripteurs, financeurs et entreprise Partenaires.

Concernant les formateurs, 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.

Dans le cadre de sa mission, Du vert dans les rouages garantit aux formateurs et aux services de formation interne des entreprises :

- un droit de recours,
- un droit de confidentialité des informations recueillies. En cas de litiges, cette garantie ne pourra être retenue lors de la transmission des éléments aux autorités compétentes.

De leur côté, les prescripteurs, financeurs et entreprises partenaires s'engagent à :

- transmettre tout document supplémentaire aux pièces constitutives de la demande de prise en charge s'inscrivant dans le cadre de la mission de contrôle,
- autoriser Du vert dans les rouages à prendre contact avec les salariés concernés par l'action de formation afin de répondre à des enquêtes qualitatives.