

La Charte pour la qualité de la formation professionnelle en région Languedoc Roussillon Midi Pyrénées

Référentiel « Formateur Indépendant »

Sommaire

LISTE DES SIGNATAIRES	3
LE REFERENTIEL DES ATTENTES	4
REGLEMENTATION	5
LA STRATEGIE ET LE PILOTAGE DE LA QUALITE	6
GESTION DOCUMENTAIRE ET SUIVI DE LA QUALITE	6
DETERMINATION DES COUTS	6
REPONSES AUX APPELS D'OFFRE/A PROJET : FAISABILITE	7
LES RESSOURCES HUMAINES	8
COMPETENCES, ACTUALISATION DES COMPETENCES	8
RELATIONS AVEC D'AUTRES PRESTATAIRES	8
FONCTIONS D'ACCUEIL DES APPRENANTS	9
L'ORGANISATION MATERIELLE	10
LOCAUX	10
EQUIPEMENTS	11
L'ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE	12
CONNAISSANCE DES DISPOSITIFS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE	12
CONNAISSANCE DU MILIEU SOCIOECONOMIQUE	13
LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS DE FORMATION	14
ADEQUATION ENTRE LES CONTENUS PEDAGOGIQUES ET LES OBJECTIFS DE LA FORMATION	14
POSITIONNEMENT	14
MODULARISATION	15
PARCOURS INDIVIDUALISE	15
EVALUATION DES CONNAISSANCES ACQUISES EN FORMATION	17
EVALUATION DE L'ACTION DE FORMATION MISE EN ŒUVRE	17

LISTE DES SIGNATAIRES

Actalians - Professions libérales et hospitalisation privée

AFDAS - Spectacle vivant, cinéma, audiovisuel, publicité, loisirs, presse écrite et de l'édition

AGEFIPH Languedoc Roussillon Midi Pyrénées

AGEFOS PME - Interprofessionnel et interbranches

CONSTRUCTYS - Bâtiment et des travaux publics

DIRECCTE Languedoc Roussillon Midi Pyrénées

FAFIEC - Métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil, des études et métiers de l'évènement

FAFIH – Salariés du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs

FAFSEA – Salariés des exploitations et entreprises agricoles

FONGECIF – Interprofessionnel : congé individuel de formation

FORCO – Commerce et distribution

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

OPCALIA - Interprofessionnel et interbranches

OPCALIM – Industries alimentaires, coopératives agricoles et alimentation en détail

OPCAIM -Industries de la Métallurgie

OPCA Transports et Services - Transports marchandises, transports voyageurs, transports urbains, transports sanitaires, transports maritimes et fluviaux, ports et manutention, des agences de voyages et de tourisme, propreté

Pôle emploi Languedoc Roussillon Midi Pyrénées

Région Languedoc Roussillon Midi Pyrénées

UNIFAF – Sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif

UNIFORMATION - Economie sociale (associations, coopératives, mutuelles)

LE REFERENTIEL DES ATTENTES

La qualité en formation est un des objectifs de la réforme de la formation professionnelle de 2014.

Cette nouvelle édition du Référentiel a été remaniée pour intégrer les critères nationaux inscrits dans la loi 2014-288 du 5 mars 2014 et le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015.

Ce recueil de critères, travaillé en collectif avec l'ensemble des parties prenantes de la démarche, est le repère indispensable à toute entrée dans la démarche qualité régionale. Il évolue régulièrement afin de rester objectif et prendre en compte les observations des acteurs de terrain.

Cette dernière actualisation, réalisée en mai 2016, est applicable pour **la campagne de labellisation 2017**.

Ce Référentiel constitue le support pour la réalisation de l'audit final, il concerne **les formateurs indépendants**.

Les profils possibles de l'organisme « formateur indépendant », désigné « prestataire de formation » dans la suite du document, sont les suivants :

PROFIL 1	PROFIL 2	PROFIL 3	PROFIL 4
Le prestataire de formation est un formateur indépendant qui assure le suivi administratif. Il anime seul les sessions de formation inter ou intra entreprise.	Le prestataire de formation est un formateur indépendant qui assure le suivi administratif. Il anime lui-même les sessions de formation inter ou intra entreprise ou fait appel à des intervenants extérieurs ou des sous-traitants.	Le prestataire de formation est un formateur indépendant qui dispose d'un salarié pour le suivi administratif des formations. Il anime lui-même les sessions de formation inter ou intra entreprise ou fait appel à des intervenants extérieurs ou des sous-traitants.	Le prestataire de formation est constitué de plusieurs associés non-salariés et/ou d'un salarié pour le suivi administratif. Les associés animent les sessions de formation inter ou intra entreprise ou font appel à des intervenants extérieurs ou des sous-traitants.

REGLEMENTATION

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

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

Indispensable et téléchargeable sur le site de la DIRECCTE, opérateur du contrôle en formation professionnelle continue

[Guide pratique à l'usage des prestataires de formation professionnelle continue – DIRECCTE Dernière mise à jour : Mars 2016](#)

- [Décret n° 2015 790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue](#)
- [Bilan Pédagogique et Financier : formulaire, notice et mode d'emploi](#)
- [Circulaire DGEFP n° 2011-01 du 6 janvier 2011 relative à la déclaration d'activité des prestataires de formation.](#)
- [Circulaire DGEFP n° 2011-26 du 15 novembre 2011 relative aux textes modifiant les droits et obligations des dispensateurs de formation et adaptant le contrôle](#)

Lois

- LOI n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie (1)
- LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale (1)
- [Convention collective nationale des organismes de formation](#)

Égalité des chances Égalité d'accès

- [Loi no 2006 340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes](#)
 - *Notamment : Article D6112 1 du code du travail : Toute personne concourant à la formation professionnelle tout au long de la vie est formée aux règles relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et contribue, dans l'exercice de son activité, à favoriser cette égalité.*
- Loi handicap du 11 février 2005 : 10 points pour comprendre : [vers le Site AGEFIPH](#)

LA STRATEGIE ET LE PILOTAGE DE LA QUALITE

Le prestataire de formation assure un pilotage et un suivi de la démarche Qualité pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie.

Les financeurs attendent du prestataire de formation que le pilotage de la démarche qualité soit structuré pour suivre et mesurer l'efficacité de la formation. Le prestataire de formation est le référent qualité.

Gestion documentaire et suivi de la qualité

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Une gestion des documents est organisée	<ul style="list-style-type: none">• Liste des documents (procédures, enregistrements, instructions...)• Indexation des documents (exemple : GED...)• Modalités d'accès aux documents définies
Le prestataire de formation assure un suivi et une analyse de l'efficacité de la démarche mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none">• Tableau de bord des indicateurs suivis• Logique d'analyse des résultats, de revue systématique des actions de formation• Réflexion sur les actions à entreprendre pour l'amélioration des pratiques• Actions d'amélioration suite aux écarts identifiés

Détermination des coûts

Les financeurs attendent que le prestataire de formation utilise des grilles de détermination de leurs coûts, et qu'il puisse les produire.

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation détermine les coûts de la formation : coût horaire par apprenant ou coût global de la formation ou coût journée groupe	<ul style="list-style-type: none">• Quelle(s) grille(s) de coûts est/sont appliquée(s) : montrer les critères de détermination pour les formations intra ou inter entreprise

Réponses aux appels d'offre/à projet : faisabilité

Les financeurs attendent du prestataire de formation qu'il soit en capacité de répondre à des appels d'offre/à projet ou à des commandes d'entreprises. Les deux écueils à éviter : ne pas savoir répondre OU pratiquer une "ingénierie de la réponse à l'appel d'offre" sans qu'il y ait de qualité de la formation derrière.

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation analyse la faisabilité de l'appel d'offre / à projet avant d'y répondre.	<ul style="list-style-type: none">• Analyse des moyens humains, matériels dont dispose le prestataire de formation (compétences mobilisables, équipements pédagogiques existants ou à mobiliser....)• Critères de détermination de faisabilité (cohérence avec le secteur d'activité du prestataire de formation)
Le prestataire de formation construit la réponse selon une méthodologie définie.	<ul style="list-style-type: none">• Méthode et moyens utilisés : prise en compte de la problématique de l'entreprise, rdv avec le financeur/l'entreprise si besoin, analyse de la faisabilité de la formation dans l'entreprise.• Implication des intervenants extérieurs ou sous-traitants dans la réponse le cas échéant.• Procédure pour sécuriser la conception d'une offre de formation.• Nombre de réponses remportées /Nombre de réponses réalisées –• Types d'actions concernées

LES RESSOURCES HUMAINES

Le prestataire de formation mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu. Le prestataire de formation assurant des formations intra ou inter entreprise, il est le référent administratif et pédagogique.

Les financeurs attendent du prestataire de formation que la gestion des ressources humaines mobilisées soit structurée de manière formelle et démontrable.

Compétences, actualisation des compétences

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation identifie ses spécialisations et/ou ses compétences pédagogiques ainsi que celles des intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant	<ul style="list-style-type: none">• Liste des compétences du prestataire de formation (s'il anime des sessions de formation)• Existence d'un réseau d'experts, d'intervenants extérieurs et/ou de sous-traitants mobilisables• Liste établie des intervenants extérieurs et/ou sous-traitants et leurs domaines d'intervention• Le prestataire de formation vérifie les compétences des intervenants extérieurs et/ou sous-traitants et leur adéquation avec le champ d'intervention : supports détaillant l'expérience, les qualités professionnelles et/ou pédagogiques, CV,
Le prestataire de formation prévoit les modalités et moyens pour assurer l'actualisation des compétences	<ul style="list-style-type: none">• Si le prestataire de formation a des salariés sur la partie administrative : plan de formation : quelles actions, quelle stratégie...• Les dispositifs individuels ou collectifs auxquels le prestataire de formation fait appel pour actualiser ses compétences (échanges de pratiques, colloques, séminaires, connaissance des nouvelles réglementations, publications spécialisées et autres...)

Relations avec d'autres prestataires

Si le prestataire de formation fait appel à des intervenants extérieurs, une évaluation de la prestation est conduite par le prestataire de formation et les résultats de cette évaluation sont communiqués aux intéressés.	<ul style="list-style-type: none">• Procédure de sélection et de recrutement des intervenants extérieurs• Outils d'évaluation des intervenants extérieurs : entretien sur les compétences pédagogiques – retour des évaluations de la satisfaction des apprenants – bilan de l'action de formation
---	---

Si l'action de formation est réalisée avec d'autres organismes de formation, la coordination de l'action de formation est établie et garantie.	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de référencement et de sélection des organismes sous-traitants • Conventions de partenariat ou de sous-traitance avec d'autres organismes de formation • Réunions de régulation avec les sous-traitants et comptes rendus • Evaluation finale en commun des sous-traitants et plan d'amélioration pour les prochaines actions
--	--

Fonctions d'accueil des apprenants

Les financeurs attendent que la fonction d'accueil des apprenants soit organisée dès l'entrée en formation.
Le prestataire de formation assure la mission de référent administratif et pédagogique de la formation.

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
L'accueil des apprenants est organisé au démarrage de la formation	<p>Modalités d'organisation de l'accueil par le prestataire de formation, par les intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations fournies (rappel de l'objectif de la formation) • Tour de table des attendus de la formation par les apprenants • Horaires de la formation/pauses.... • Logistique (possibilités d'hébergement/restauration, accès pour les formations inter...)

L'ORGANISATION MATERIELLE

Le prestataire de formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public. Certains de ces critères sont réglementaires, donc obligatoires. Le prestataire de formation doit se conformer à toutes les réglementations qui le concernent pour entrer dans la démarche qualité.

Locaux

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Une salle de formation est mise à disposition permettant le bon déroulement de l'action de formation	<ul style="list-style-type: none">• Si le prestataire réalise les actions de formation en intra, il s'assure qu'une salle dédiée est mise à disposition (rapport entre surface et nombre de personnes – confort thermique – volume sonore). La mise à disposition de la salle est notifiée dans la proposition ou le contrat avec l'entreprise.• Si le prestataire loue des locaux, la conformité aux réglementations en vigueur est clairement définie dans le contrat correspondant (contrat de location des salles de formation, preuves de conformité du loueur des locaux...)
En cas de location de salle, les locaux sont accessibles à tout public	<ul style="list-style-type: none">• L'accessibilité à tout public est notifiée dans le contrat de location de salle de formation.

Equipements

Les financeurs attendent que les moyens pédagogiques et techniques utilisés en formation soient conformes aux objectifs visés dans les conventions ou les contrats

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation s'assure de la disponibilité des équipements tels que définis dans la convention ou le contrat.	<ul style="list-style-type: none">• Equipements mis à disposition des apprenants mentionnés dans la convention ou le contrat (vidéo projecteur - paper board – ordinateur - équipements spécifiques chantiers pédagogiques, salle de langues...)
La durée de l'utilisation des équipements est conforme aux référentiels ou aux programmes de formation : en individuel, en tutorat (référentiel de certifications ou programmes de formation)	<ul style="list-style-type: none">• Le prestataire de formation s'assure de la disponibilité en nombre suffisant des équipements. Ce point est notifié dans la proposition ou le contrat.
Le matériel utilisé est le plus récent ou le plus adapté à la réalisation de l'action de formation et à l'évolution du métier	<ul style="list-style-type: none">• Le prestataire de formation s'assure du bon fonctionnement des équipements mis à disposition. Ce point est notifié dans la proposition ou le contrat.
Le prestataire de formation s'attache à assurer la veille informationnelle	<ul style="list-style-type: none">• Ressources documentaires utilisées pour la réalisation des tâches• Typologie des ressources : Internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources/documentaires.
Les ressources sont accessibles à l'ensemble des apprenants	<ul style="list-style-type: none">• Modalités d'accès aux ressources pour les apprenants (supports en ligne – supports papier)• Liste des Ressources en lien avec les domaines de formation dont dispose le prestataire de formation
L'ensemble des documents administratifs et réglementaires sont accessibles et disponibles	<ul style="list-style-type: none">• Contrat de formation, feuilles d'émargement, attestation de fin de stage, traçage des heures devant l'ordinateur

L'ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE

Connaissance des dispositifs de la formation professionnelle continue

Les financeurs attendent du prestataire de formation qu'il ait une bonne connaissance du système de la formation professionnelle continue : dispositifs d'accès, financeurs, acteurs, institutions...

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Les dispositifs de formation professionnelle continue sont connus et utilisés.	<ul style="list-style-type: none">• Répartition des apprenants de la FPC en fonction des dispositifs• Types de publics accueillis (salariés, demandeurs d'emploi, CIF, spécifiques, autres : lesquels ?)
Le prestataire de formation transmet une information actualisée sur ses actions	<ul style="list-style-type: none">• Catalogue de formations, site web, fiches descriptives des actions de formation, planning des formations inter-entreprises• Modalités d'actualisation du catalogue des formations• Communication des prérequis administratifs aux entreprises (plaquettes, présentation des actions de formation, informations collectives, publicités presse).• Informations sur les financements possibles
En cas de difficulté sur une action de formation, le prestataire de formation est en capacité de contacter les interlocuteurs des différents financeurs ou prescripteurs.	<ul style="list-style-type: none">• Liste des contacts à jour des interlocuteurs (OPCA – En entreprise – Pole emploi...)• Vérification des OPCA et cohérence avec l'activité.

Connaissance du milieu socioéconomique

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

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation a la connaissance du milieu socioéconomique	<ul style="list-style-type: none">• Modalités et outils utilisés de recherche d'information : lieux et sources d'information et/ou de formation• Modalités et outils utilisés pour pratiquer la veille prospective
Le prestataire de formation a la connaissance de son domaine d'expertise/compétence	<ul style="list-style-type: none">• Modalités et outils utilisés pour produire une analyse des besoins• Modalités et outils utilisés pour construire une réponse formation

LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS DE FORMATION

Adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de la formation

Les financeurs attendent que le prestataire de formation mène une veille sur les contenus pédagogiques en lien avec les objectifs de la formation et identifie des objectifs intelligibles

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation s'assure de l'adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de l'action	Utilisation de : <ul style="list-style-type: none">• Référentiel de formation• Référentiel d'emploi• Référentiel de compétences• Référentiel de certification Et <ul style="list-style-type: none">• Présence de contrat (appel d'offre/à projet) et convention établissant les objectifs de la formation, programme détaillé des formations et modalités de transmission aux intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant• Modalités de validation des contenus pédagogiques proposés par les intervenants extérieurs ou sous-traitants le cas échéant (réunion, mail...)

Positionnement

Les financeurs, dans un souci de réussite, veillent à ce que les prérequis pour l'entrée en formation certifiante ou qualifiante soient respectés par le prestataire de formation et adaptés au public formé.

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation a des outils de positionnement.	Utilisation d'outils de positionnement tels que : <ul style="list-style-type: none">• Entretiens• Questionnaires• Validation des acquis de l'expérience• Tests ou simulation• Évaluation en situation de travail• Autres (positionnement réalisé lors de l'analyse des besoins en amont de la formation)...

Modularisation

Les financeurs souhaitent que le prestataire de formation soit en mesure de développer la modularisation des actions de formation.

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation construit ses actions sous forme de modules	<ul style="list-style-type: none">• Description de la méthode de découpage pédagogique
Le découpage modulaire permet l'intégration d'apprenants en parcours raccourcis et différenciés selon des niveaux.	<ul style="list-style-type: none">• Modalités d'accessibilité des modules indépendamment de l'ensemble de la formation

Parcours individualisé

Les financeurs souhaitent que le prestataire de formation développe l'accès à la formation sous forme de parcours individualisés et adaptés au public formé.

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation sait construire des parcours individualisés et les met en œuvre.	<p>Modalités utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none">• Face à face pédagogique• FOAD• Autoformation• Accompagnement• Validation des acquis <p>Utilisation des outils de positionnement pour l'individualisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Parcours différenciés, accessibilité aux modules, % des actions de formation avec parcours individualisé

Le prestataire de formation assure le suivi des parcours individualisés

Méthodes utilisées pour le suivi :

- Feuille de route, suivi pédagogique,
- Calendrier formalisé,
- Entretiens de régulation, fréquence ;
- Entretien d'évaluation intermédiaire ;
- Description de toute autre méthode

Evaluation des connaissances acquises en formation

Les financeurs attendent que le prestataire de formation mette en place des modalités d'évaluation des connaissances en lien avec les objectifs

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation met en œuvre des évaluations des connaissances et propose à minima une attestation d'acquis en fin de formation.	<ul style="list-style-type: none">• Types de formation concernés• Evaluation à chaud des connaissances et outils utilisés (QCM, test, mise en situation pratique dans l'entreprise, examens...)• Fréquence des évaluations• Evaluation à froid des compétences (à 3 mois...)• Attestation d'acquis

Evaluation de l'action de formation mise en œuvre

Les financeurs attendent que le prestataire de formation évalue

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

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation mesure l'atteinte des objectifs sur les plans qualitatif et quantitatif	<ul style="list-style-type: none">• Bilan qualitatif et quantitatif formalisé et transmis au commanditaire de l'entreprise et/ou au financeur• Repérage des besoins en formation complémentaires ou nouveaux et remontée au commanditaire de la formation et au financeur.
Le prestataire de formation met en œuvre des évaluations de la satisfaction des apprenants	<ul style="list-style-type: none">• Description des outils utilisés• Précision quant aux modalités /Temps laissé aux apprenants pour l'évaluation
Pour chaque action de formation, le prestataire de formation réalise un bilan de l'organisation, du planning, du programme, des méthodes et équipements pédagogiques. Il prend en compte les résultats de cette évaluation pour mettre en œuvre l'amélioration continue de ses actions de formation	<ul style="list-style-type: none">• Bilan interne formalisé de chaque action de formation• Vérification de la conformité aux objectifs définis• Analyse du taux de réussite/ échecs et des abandons• Analyse du retour sur le poste de travail dans l'entreprise des apprenants• Analyse de la satisfaction des apprenants et/ou évaluation à froid• Plan d'amélioration pour les prochaines actions

CRITERE	Exemples d'indicateurs recevables par l'auditeur
Le prestataire de formation informe en temps et en heure toute absence d'un stagiaire auprès de l'entreprise ou des financeurs concernés	<ul style="list-style-type: none"> • Modalités utilisés et délai d'information
Le prestataire de formation analyse et assure le traitement des remontées en provenance des apprenants et/ou des entreprises et/ou des financeurs	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse et plan d'actions des plaintes des apprenants et des remarques positives • Analyse et plan d'action suite aux remontées négatives ou positives des financeurs (à minima réponse écrite aux entreprises ou financeurs) • Procédure de traitement des plaintes formalisée.