

Charte pour l'amélioration de la qualité de la formation en Franche Comté



A PRESENTATION DE LA CHARTE POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION EN FRANCHE COMTÉ

A.1 CHAMP D'APPLICATION.

La charte qualité s'intègre dans le projet d'agenda 21 engagé par la Région Franche-Comté qui prend en compte l'ensemble des dimensions sociales, économiques et environnementales du développement durable.

A ce titre, la charte couvre l'ensemble des trois champs de formation : la formation professionnelle continue, l'apprentissage et le secteur sanitaire et social.

De fait, la charte s'inscrit en cohérence avec les autres dispositifs qualité portés par la Région comme le FRAQAPP (Fonds Régional d'Amélioration de la Qualité de l'Apprentissage).

A2. ORGANISMES CONCERNES PAR LA MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE.

Conformément au champ d'application énoncé au point précédent, la charte s'applique à l'ensemble des organismes ayant une convention avec la Région et étant impliqués dans les champs du Sanitaire et Social, de l'Apprentissage, et de la Formation Professionnelle Continue.

A3. LES OBJECTIFS DE LA RÉGION FRANCHE COMTÉ.

Par la mise en œuvre de cette charte, la Région Franche Comté souhaite :

- Appliquer des orientations et des critères permettant de s'assurer de la qualité des formations et des parcours de formation. Ceci, en cohérence avec les axes stratégiques de la Stratégie Education 2010, la démarche Agenda 21, et l'ensemble des moyens d'amélioration de la qualité engagés par la Région.
- Se doter d'un moyen pour orienter au mieux l'appareil de formation en réponse aux besoins des publics bénéficiaires, des entreprises, et plus globalement du territoire régional et local.
- Discuter et s'accorder avec chaque organisme dans le cadre d'une relation de proximité sur les actions possibles à mettre en œuvre pour améliorer la qualité de la formation en raison des orientations et des critères retenus par la charte.

A4. LES 4 AXES RETENUS POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION.

En cohérence avec les objectifs énoncés au point précédent, les axes suivants ont été retenus :

- **Axe 1. Garantir les moyens et les ressources pour le développement de la formation** : cet axe interroge vos principales ressources, les grandes modalités d'organisation de la formation, et les principaux moyens déployés.
- **Axe 2. Accompagner et sécuriser le parcours de l'apprenant tout au long du processus de formation** : cet axe interroge principalement les conditions d'accueil et d'information des apprenants, le recrutement, la gestion administrative et pédagogique, les moyens/ressources dédiés, l'individualisation des parcours, l'accompagnement de l'alternance sous tous ses aspects, le positionnement et l'évaluation des acquis.
- **Axe 3. Ancrer le projet de l'organisme sur le territoire d'intervention** : cet axe interroge essentiellement l'appréhension par l'organisme des grandes évolutions du territoire d'intervention et les relations de l'organisme avec les acteurs du territoire.
- **Axe 4. Développer une évaluation permanente de la qualité de la formation** : cet axe interroge principalement les modalités d'évaluation par l'organisme en interne et en appui sur des tiers externes :
 - o de la qualité de la formation,
 - o des effets et impacts de la formation auprès des bénéficiaires.

B LA CHARTE POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION EN FRANCHE COMTE

<p>AXE 1 : GARANTIR LES MOYENS ET LES RESSOURCES MIS EN ŒUVRE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION</p>
--

Thème A. Les ressources financières et matérielles.

- **Article A1** : L'organisme dispose des conditions matérielles indispensables au bon déroulement des formations : salles, lieu(x), équipements pédagogiques et professionnels, organisation matérielle de la formation.
- **Article A2** : Les locaux nécessaires à la formation sont accessibles ou peuvent l'être en cas de besoin aux personnes à mobilité réduite.

Thème B. Les ressources humaines.

- **Article B1** : L'organisation hiérarchique et surtout fonctionnelle de l'organisme est lisible et structurée (organigramme, fiches de postes,...).
- **Article B2** : Les formateurs intervenant sur une formation disposent des qualifications requises. De plus, l'organisme met en œuvre les moyens d'une mise à niveau régulière, notamment afin de pouvoir apporter aux apprenants une formation cohérente avec la réalité du milieu professionnel.

Thème C. La veille.

- **Article C1** : L'organisme dispose des moyens nécessaires à la compréhension et à la prise en compte de l'évolution des métiers et compétences dans ses domaines de formation.

AXE 2 : ACCOMPAGNER ET SECURISER LE PARCOURS DE L'APPRENANT TOUT AU LONG DU PROCESSUS DE FORMATION

Thème A. L'information en amont de la formation.

- **Article A1** : L'organisme informe les publics sur son offre de formation (site internet, affichage à l'entrée du site, réponse téléphonique ...) : public concerné et critères de recrutement, conditions d'entrée, objectifs, calendrier, contenus, finalités (compétences, diplômes, certifications visés), liste des pièces utiles et modalités de mise en œuvre des dossiers de rémunération et autres aides à la formation (bourses ...), information sur les ressources mobilisables en appui à la formation (transport, adaptation au handicap,...).
- **Article A2** : L'information sur l'offre de formation (public concerné, critères et modalités de recrutement, objectifs, calendrier, contenus, finalités : compétences, diplômes, certifications visés ...) est bien transmise aux organismes prescripteurs (PAIO/ML, CAD, ALE, PRC, Organismes d'accompagnement à la VAE,...).

Thème B. Le recrutement et l'accueil en formation.

- **Article B1** : L'organisme se dote des moyens utiles pour un bon accueil et une bonne intégration des apprenants en formation.
- **Article B2** : Les rôles et les modalités d'intervention des différents partenaires (organisme de formation/CFA, prescripteurs, entreprises, autres) dans le processus de recrutement sont clairement définis et lisibles.
- **Article B3** : L'organisme met en place dans le cadre du processus de recrutement un positionnement des apprenants (interrogeant le niveau de formation, l'expérience, les compétences, le projet de formation et le projet professionnel).
- **Article B4** : L'organisme met à disposition des apprenants l'ensemble des éléments d'information utile pour se repérer sur la globalité de l'action et pour chacune de ses composantes (ex : alternance, suivi individuel,...).

Thème C. La modularisation et l'individualisation des parcours.

- **Article C1** : L'organisme apporte dès le début de la formation un cadrage contractuel, analyse et formalise les besoins de formation individuels de chaque apprenant.

- **Article C2** : L'organisme se dote des moyens pédagogiques et humains pour renforcer la modularisation et la pédagogie différenciée tout au long de la formation.
- **Article C3** : L'organisme de formation dispose de moyens matériels et d'outils de formation facilitant l'apprentissage individualisé et le travail à distance.

Thème D. L'accompagnement du projet global de l'apprenant.

- **Article D1** : La coordination globale des interventions sur une action de formation est bien assurée par un référent coordinateur de l'action.
- **Article D2** : Chaque apprenant dispose d'un référent en charge du suivi individuel et de la cohérence globale du parcours de formation.
- **Article D3** : L'organisme, pendant la durée de la formation, travaille de manière concertée et en cohérence avec les acteurs en charge de la globalité du parcours professionnel des apprenants (Mission Locale, CAP Emploi, Agence Locale pour l'Emploi...).
- **Article D4** : L'organisme dispose des ressources internes ou bien organise les partenariats utiles permettant si nécessaire un accompagnement social des apprenants.
- **Article D5** : L'organisme met à disposition des apprenants en interne, ou bien en appui sur des partenaires relais, les informations nécessaires à leur hébergement pendant la durée de leur formation.
- **Article D6** : L'organisme s'assure en lien avec les apprenants du bon montage des dossiers de rémunération et/ou de bourses dès le début de la formation. Si possible en amont de la formation.

Thème E. L'organisation et l'accompagnement de l'alternance.

- **Article E1** : L'organisme se dote des moyens pour organiser une relation régulière avec les acteurs économiques/lieux de stage.
- **Article E2** : L'organisme met en œuvre les moyens nécessaires à l'information/formation/appréciation des tuteurs.
- **Article E3** : L'organisme prépare, accompagne, et fait le bilan de la période en entreprise avec l'apprenant.
- **Article E4** : L'organisme se dote des moyens nécessaires à la mise en œuvre d'une fonction de médiation entre l'apprenant et l'entreprise en cas de besoin et en anticipation des ruptures.

AXE 3. ANCRER LE PROJET DE L'ORGANISME SUR LE TERRITOIRE D'INTERVENTION
--

Thème A. La connaissance de l'environnement.

- **Article A1** : L'organisme appréhende au mieux les évolutions et les enjeux de son territoire d'intervention (économie, démographie, marché de l'emploi, offre de formation ...).

Thème B. La relation aux acteurs du territoire.

- **Article B1** : L'organisme développe/entretient des relations régulières avec les organismes d'accueil, d'information et d'orientation.
- **Article B2** : L'organisme développe/entretient des relations régulières/partenariats avec les organismes impliqués dans les parcours VAE (PRC, organismes d'accompagnement, certificateurs, ...).
- **Article B3** : L'organisme développe/entretient des relations régulières/partenariats avec les acteurs économiques et leur représentants (branches, OPCA, ...).
- **Article B4** : L'organisme dispose à minima d'une liste de partenaires, contacts, susceptibles d'être mobilisés en appui à la prise en charge des difficultés sociales des apprenants.
- **Article B5** : L'organisme développe/entretient des relations régulières/partenariats avec d'autres centres de formation.
- **Article B6** : L'organisme développe/entretient un partenariat avec la Région et remplit les exigences liées à ce partenariat. Notamment dans le cadre des marchés.
- **Article B7** : L'organisme s'implique dans les programmes d'amélioration de la qualité engagés par la Région.

Thème C. La synergie et la cohérence d'intervention entre acteurs.

- **Article C1** : L'organisme développe et interroge les activités de partage /capitalisation /mutualisation des informations et des ressources avec d'autres acteurs en matière d'analyse des besoins du territoire, d'organisation du travail et des services, de moyens (infrastructures, Ressources Humaines,...).

AXE 4. DÉVELOPPER UNE ÉVALUATION PERMANENTE DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION

Thème A. Les moyens d'évaluation des acquis et de la situation des bénéficiaires pendant et après la formation.

- **Article A1** : L'organisme met en œuvre les moyens nécessaires pour apprécier l'évolution des acquis des bénéficiaires tout au long de la formation, notamment sur le plan professionnel, des compétences, et en matière de projet global.
- **Article A2** : L'organisme met en œuvre les moyens pour apprécier les ruptures de formation et les motifs de ces ruptures.
- **Article A3** : L'organisme met en œuvre les moyens d'apprécier la situation des bénéficiaires après la formation, en cohérence avec les exigences de la Région en ce domaine.

Thème B. Les moyens d'évaluation de la qualité de la formation en cours et en fin de formation.

- **Article B1** : L'organisme met en œuvre les moyens nécessaires pour interroger la perception des bénéficiaires quant à la qualité de l'action et leur niveau de satisfaction.
- **Article B2** : L'organisme met en œuvre les moyens nécessaires pour interroger la perception des prescripteurs quant à la qualité de la formation et leur niveau de satisfaction concernant le partenariat organisme/prescripteurs.
- **Article B3** : L'organisme met en œuvre les moyens nécessaires pour interroger la perception des entreprises quant à la qualité de la formation (dans le cadre de la période en entreprise) et leur niveau de satisfaction concernant le partenariat organisme/entreprise.
- **Article B4** : L'organisme met en œuvre les moyens nécessaires pour faire évaluer par l'équipe pédagogique la qualité de l'action en cours et en fin de formation.
- **Article B5** : L'organisme met en œuvre les moyens nécessaires pour faire apprécier la qualité de l'action par la Région.

Thème C. L'utilisation et l'exploitation des résultats des divers modes d'évaluations.

- **Article C1** : L'organisme recense, consigne et agrège pour une meilleure lisibilité interne et externe les résultats des divers modes d'évaluation de la qualité, des effets et impacts de l'action mentionnés au point B de cet axe.
- **Article C2.** : L'organisme définit, à partir des résultats de l'évaluation, les actions correctives à mettre en œuvre en cours de session et /ou entre deux sessions.