



COOPÉRER
POUR
ENTREPRENDRE

SEMINAIRE CERTIFICATION QUALITE DES CAE OF

7-8 OCTOBRE 2019





Séminaire « certification qualité des CAE OF »

Mas- 10 rue des Terres au Curé - 75013 Paris

7 octobre 2019

- 10h-12h30** **Ce qu'il faut savoir sur la certification**
Les évolutions / data dock : du déclaratif à la preuve de conformité
Le référentiel (décret), le guide de lecture (arrêtés)
Le cycle de certification
Audit et post audit, différents types de non conformités
Les certificateurs
- 12h30-14h** **Repas végétarien sur place**
- 14h-16h** **Exploration du référentiel**
Trouvez des réponses pour mettre en conformité les critères les plus complexes
- 16h30-18h** **Théâtre-Forum**
Simulation d'audit avec la participation d'une auditrice professionnelle
- Soirée** **Diner ensemble pour ceux qui veulent (à votre charge)**

8 octobre 2019

- 9h30-12h30** **World café // Le parcours d'un entrepreneur-formateur en CAE**
De l'intégration à la sortie : les bonnes pratiques, les points de vigilance, les incontournables.
- 12h30-14h** **Repas végétarien sur place**
- 14h-16h** **Que faire les 6 et 12 prochains mois?**
Quittez le séminaire avec un plan d'action, ou une vision plus claire des actions à produire pour le faire.
- 16h-16h30** **On débriefe**

BRISE GLACE

BRISE GLACE



OUI ! (je me lève)



NON ! (je reste assis e)

BRISE GLACE

Je suis formateur.trice



OUI ! (je me lève)



NON ! (je reste assis e)

BRISE GLACE

La réforme de la formation professionnelle est identifiée comme un enjeu dans ma CAE



OUI ! (je me lève)



NON ! (je reste assis e)

BRISE GLACE

Ma CAE est data dockée



OUI ! (je me lève)



NON ! (je reste assis e)

BRISE GLACE

Ma CAE est prête pour la certification



OUI ! (je me lève)



NON ! (je reste assis e)

BRISE GLACE

Ma CAE se demande encore si elle va y aller



OUI ! (je me lève)



NON ! (je reste assis e)

CE SEMINAIRE, POURQUOI PAR QUI

Charlotte Dudignac
Coopérer pour Entreprendre



→ **Comité Organisme de Formation**

Mis en place, à la suite d'un groupe de travail Data dock

UNE QUINZAINE DE
MEMBRES ACTIFS

- **Accompagner les CAE dans la réforme de la formation professionnelle pour leur permettre d'en saisir les opportunités, et ce à 3 niveaux :**
 - évolution des CAE OF
 - évolution du marché de la formation et de ses règles de fonctionnement
 - évolution du métier de formateur

- **Jouer collectivement certains changements :**
 - **digitalisation de la formation**
 - **reconnaissance et financement du parcours d'entrepreneurs**
Démarches qualité, transformation de parcours d'accompagnement en parcours de professionnalisation (formations)
 - **l'accueil des formateurs indépendants...**

→ Quelques repères

COMITE CAE ORGANISME
DE FORMATION

68%
De CAE
sont OF

68%
référéncées

2016

2017

1/01/2017 : création du Compte personnel d'activité, qui peut être utilisé pour prestations accompagnement création activité

30/06/2017 : date limite pour référencement DATA-DOCK 21 critères

2018

2019

Octobre 2018

Séminaire réforme de la formation professionnelle
+40 participants

01/01/2019

CPF de transition, plan et action de formation, entretien professionnel, financement de la formation...

Juin 2019

Outillage
- Diagnostic référentiel qualité OF
- Enquête qualité

Juillet 2019

Formation du comité CAE OF
-Stratégie de certification des formations
-AFEST

endi
form

Janvier 2019

Belles journées de CPE
Sensibilisation réforme

2020

2021

2020

Audits de certification des CAE

01/01/2021

Obligation de certification pour tous les OF par organisme certificateur indépendant

→ A venir // A attendre

A venir vite

- Endi FORM
- Appel d'offre certificateur

Ne viendra pas (tout de suite)

- Formation « animer la démarche qualité en CAE »
- Audits croisés
- Transformation parcours d'accompagnement en parcours de formation.... Priorité à la certification !



endi
form

Eric sera
présent au
dej !



- Chaque CAE est autonome et indépendante pour gérer son activité de formation à distance.
- La plateforme couvre les fonctions de
 - ✓ **LMS (learning management system)**
 - ✓ **Classe virtuelle**
 - ✓ **Studio (création de contenu)**
- La plateforme facilite la gestion des parcours mixtes (présentiel + distanciel) : pas besoin d'un outil pour chaque modalité de formation.

La plateforme permet

1. Aux CAE, de créer et de délivrer des parcours mixtes d'accompagnement/formation vers leurs entrepreneur.e.s de la CAE et vers des publics externes
2. Aux entrepreneur.e.s-formateur.rice.s de créer et de délivrer des parcours mixtes de formation vers tout public

➔ Préparation et animation du séminaire



Cécile MALATERRE

La Maison de l'initiative

Entrepreneure salariée associée,
présidente du CA
Spécialiste des démarches qualité
Membre du comité CAE OF
Auditrice du label



Célia BRUNET

CDP49

Entrepreneure salariée



Isabelle BAILLEUL-NITHART

CDP49

Entrepreneure salariée et chargée
d'accompagnement
Membre du comité CAE OF



Loi pour la liberté de définir son avenir professionnel

Loi du 6 septembre 2018 entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2019

| Une nouvelle doctrine de l'action de formation | Un bouleversement institutionnel | Des opportunités et des risques pour la CAE employeur | Un défi pour les organismes de formation |
|---|--|---|--|
| <p>Individualisation de l'action de formation le CPF monétisé à la seule main du salarié CPF de transition (+6 ans ancienneté)</p> <p>Extention de la définition de l'action de formation : logique de parcours</p> <p>Innovation : FOAD, méthodes mixtes ou en situation de travail (AFEST)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Création de France compétences, instance unique de gouvernance, collecte, financement de la formation professionnelle • Opcas deviennent OPCO : opérateurs de compétences (de 22 à 11) : recentrage mission sur -50 salariés, ne collectent plus. | <ul style="list-style-type: none"> • De nombreuses règles pourront se définir par accords d'entreprise ou accords de branche (abondement, entretiens professionnels). • Sanction simplifiée pour entreprise +50 salariés • Disposition Pro A • Suppression des périodes de professionnalisation, Suppression du CIF, congé bilan compétences , CF pour-25 ans... • Aménagement congé pour vAE :refus possible • Contribution unique formation et alternance (taux inchangés) | <ul style="list-style-type: none"> • De nouvelles obligations réglementaires pour tous les OF • information en temps réel le nombre de places disponibles. • Davantage de transparence et d'évaluation • Janvier 2021: certification obligatoire pour OF dépendant de la commande publique • Datadock demeure jusqu'au 31/12/2020 |

Janvier 2017
Création du CPF
et CPA

01/01/2019 : entrée en vigueur de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel

Janvier 2021 : certification obligatoire

15000 à 20 000 formateurs indépendants auraient besoin de certification

LA CERTIFICATION QUALITÉ DES OF

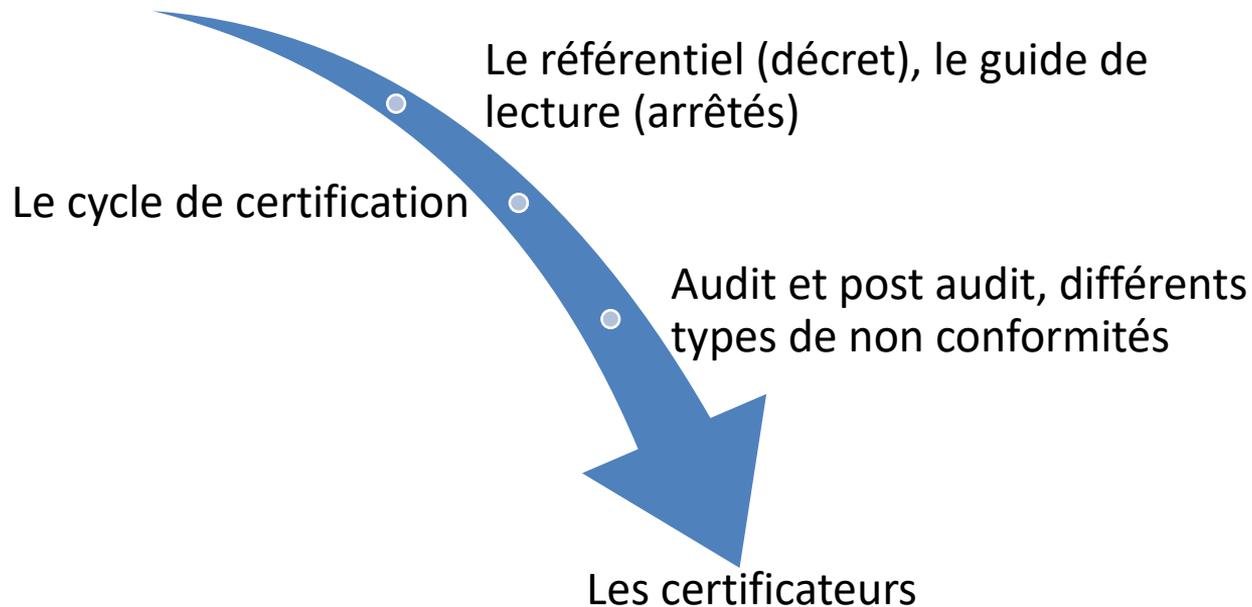
Un enjeu pour la CAE

Cécile Malaterre
La Maison de l'initiative

Célia BRUNET
CDP49

Les questions que nous allons abordées

Les évolutions / data dock : du déclaratif à la preuve de conformité



Du Datadock à la Certification

Mise en œuvre des nouvelles
obligations qualité au 1 janvier 2021

Mise en œuvre de la qualité

Une nouvelle démarche qualité à construire

Les étapes de l'élaboration du futur cadre de certification des organismes de formation (y compris des CFA) souhaitant accéder à des fonds publics ou mutualisés.

Création d'un référentiel national unique qui fixe les indicateurs d'appréciation des critères et les modalités d'audit (par décret après avis de France Compétences)



Certification des organismes de formation par les organismes accrédités ou par une instance de labellisation reconnue par France Compétences



Définition des critères de certification (par décret en Conseil d'État)



Accréditation des organismes certificateurs par le Comité français d'accréditation (Cofrac)*

* Ou par tout organisme signataire d'un accord européen multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation.

(source : Les dossiers documentaires du Centre Inffo – Regard sur les réformes de la formation professionnelle et de l'apprentissage – 20 sept. 2018)

La certification dans le cadre de la réforme

<https://kahoot.it/>



La loi s'applique aux organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences (OPAC)

- Les actions de formation
- Les bilans de compétences
- Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- Les actions de formation par apprentissage



Ce que disent les textes

En ce qui concerne la qualité des OF

Situation AVANT

Loi du 5 mars 2014

Obligation repose sur les financeurs Les financeurs doivent s'assurer de la qualité des formations

Décret qualité Définition de la "qualité" par les 6 critères du décret qualité qui s'ajoute aux obligations réglementaires des OF

Indicateurs définis par les OPCA
Mise en place du Datadock

Certification de l'OF via un référentiel reconnu par le CNEFOP

Ou Vérification par les financeurs

Situation au 1/1/2021

Loi du 5 septembre 2018

Certification obligatoire des OF Les OF financés par des fonds publics doivent être certifiés

Référentiel unique publié par décret et élaboré sur la base du référentiel des OPCA et des critères d'appréciation du CNEFOP. Il fixe les indicateurs d'appréciation des **7 critères** et les modalités d'audit associés.

Certification de l'OF par un organisme certificateur accrédité ou (dans certains cas) une instance de labellisation reconnue par France Compétence

Du Data-dock à la certification

D'une obligation de déclaration (preuves déposées dans le datadock)

DATADOCK

Déclaratif dans le datadock

- Dépôt d'exemple de preuves
- Validation lors des changements

Contrôle ponctuel par les OPCA

A une obligation de faire (audit sur la mise en œuvre)

CERTIFICATION

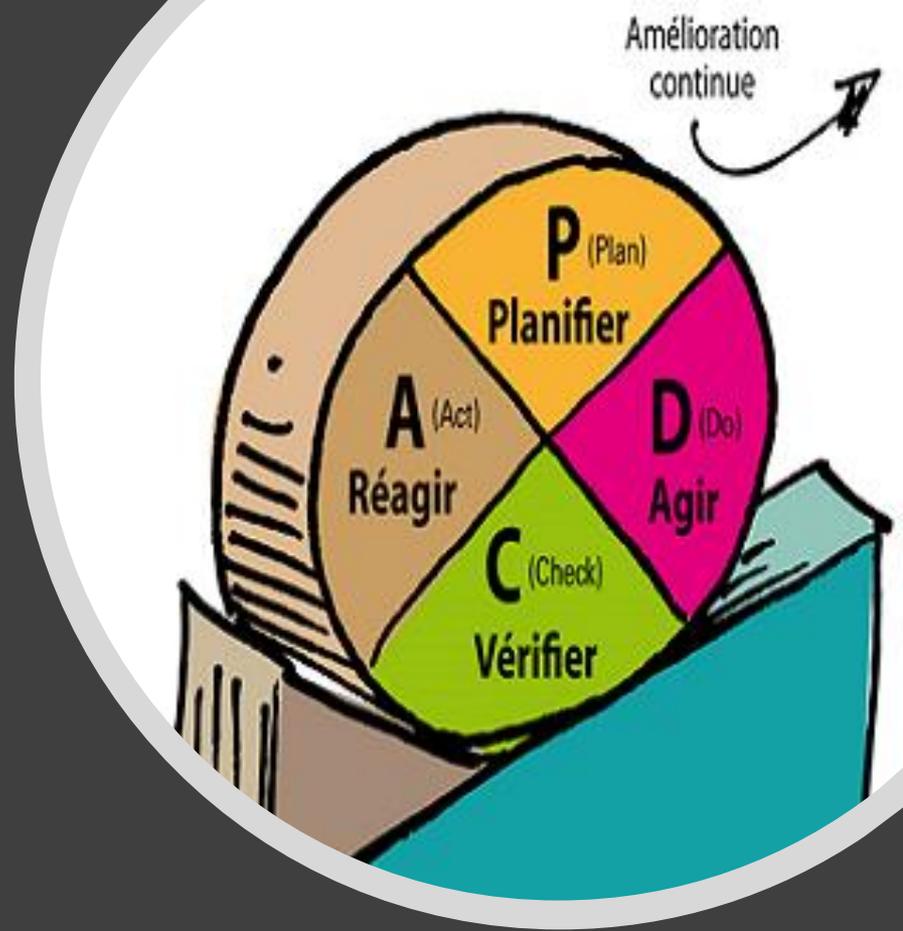
Audit sur site

- **Entretiens** pour expliquer les pratiques et présenter les preuves
- Nécessité de démontrer la **maîtrise des processus** pour tous les formateurs et formations
- Conformité pour obtenir la certification

Audit tous les ans et demi

Maîtrise des processus
définis par la CAE

*Nécessité d'animer la
démarche qualité*



Certification des OF

Les textes réglementaires applicables

Décret n°2019-564

Cadre général

- Définit les 7 critères
- Définit les relations entre les intervenants de la certification

Arrêté

Accréditation des OC

- Compétences des auditeurs
- Processus d'accréditation

Arrêté

Modalités d'audit

- Définit comment se déroulent le processus de certification

EXIGENCES DE CERTIFICATION applicables aux OF

Décret n°2019-565

Référentiel National Qualité

- Définit les exigences de référentiel national qualité (RNQ) : décline les critères en indicateurs
- Pose le cadre des modalités d'audit

Guide de lecture du référentiel

- Précise les indicateurs – donne des exemples de preuves
- Précise les non-conformités majeures/ mineures

Ces éléments définissent le cadre commun que les organismes de certification vont auditer

S'appliquent aux OF disposant d'un numéro de déclaration d'activité (ou en cours)

Complètent les exigences réglementaires

Les types d'actions concernées

Définies par l'article L-6313-1

- 1° Les actions de formation
- 2° Les bilans de compétences
- 3° Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- 4° Les actions de formation par apprentissage



Exigences spécifiques
dans le référentiel



Portée de la
certification

L'OF choisit les types d'actions pour lesquelles il veut être certifié

La portée de certification



1 certification = 1 NDA



Choix des types d'actions



Ensemble des sites

Organisation multi-sites

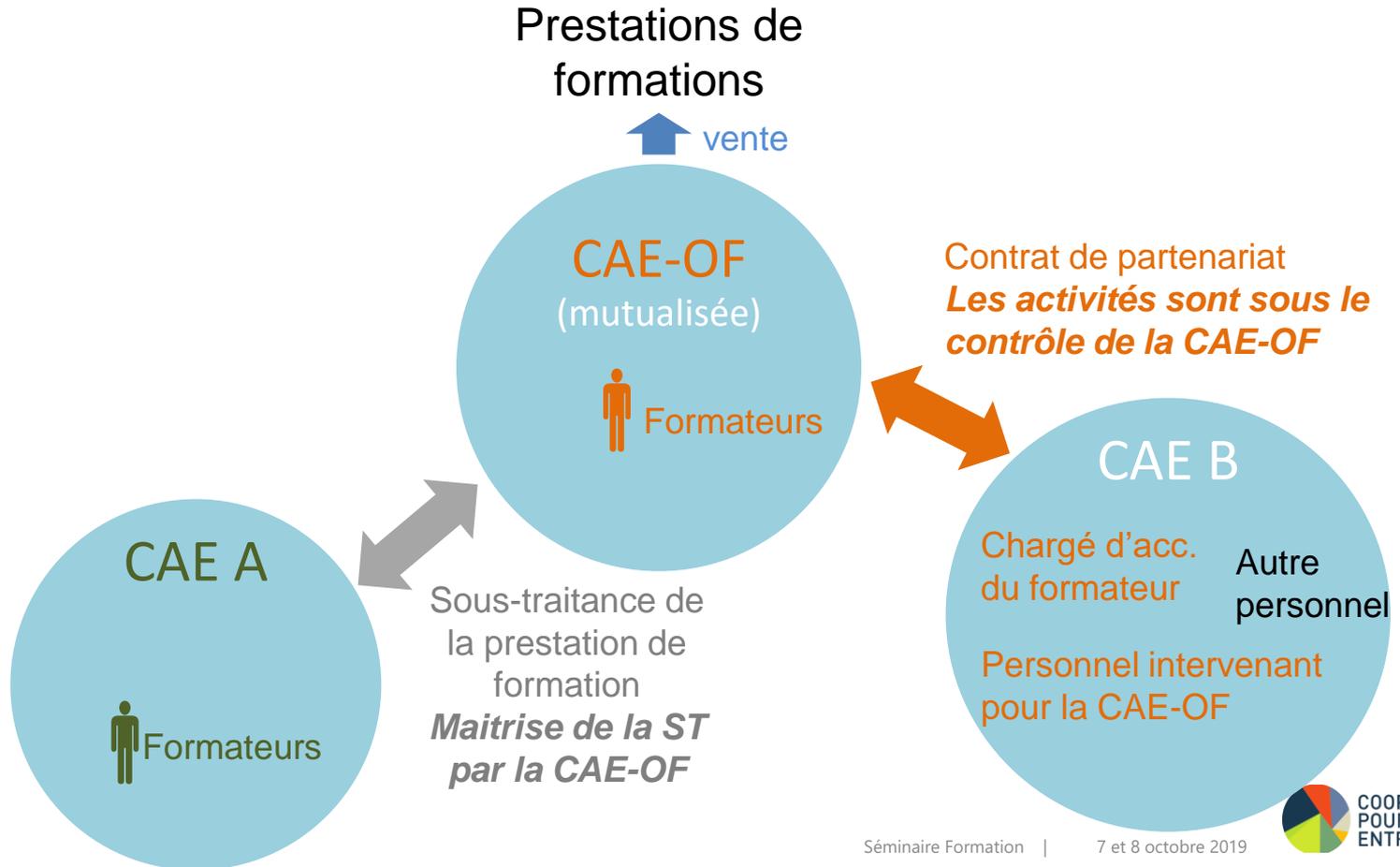
Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme

L'ensemble des sites fait parti du périmètre de certification (pas d'exclusion possible)

- Un seul et unique système qualité
- Une fonction centrale qui a autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique
- Un programme de surveillance de tous les sites géré par la fonction centrale

Un organisme multi-site n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme.

Les sites concernés dépendent du même numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité



Multi-sites et certification



Sites audités par échantillonnage



Si non-conformité(s) identifiée(s)
sur un site

La fonction centrale doit déterminer si
les autres sites peuvent être affectés
par cette (ces) non-conformité(s)

Peut remettre en cause l'ensemble de
la certification si NC non-résolue

Le cycle de certification

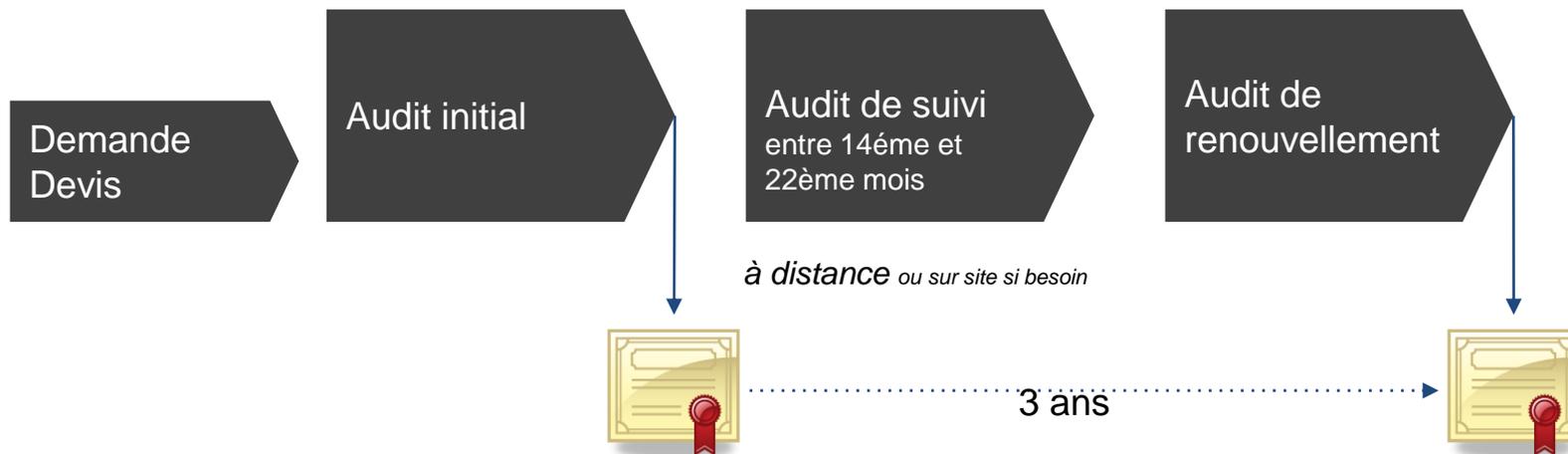
Ce qu'il faut savoir sur la certification

L'audit de certification

<https://kahoot.it/>



Le cycle de certification



Si plusieurs sites : un seul et unique système qualité

- la certification couvre tous les sites
- échantillonnage des sites lors des audits

Durée dépend du CA et du type d'actions

- Initial / Renouvellement : 1 à 2 jours
- Suivi : 0,5 à 1,5 jour

Choix de l'organisme certificateur

Demande Devis



Liste des organismes certificateurs sur le site DGEFP
Attention : il est de la responsabilité de l'OF de s'assurer de l'accréditation de l'organisme certificateur : toujours vérifier sur le site de la DGEFP



Critères de choix : le prix mais pas que : proximité, relationnel, réactivité, taille...
→ Appel d'offre lancé par CPE pour négocier un tarif ←



L'organisme certificateur vous demande :
.Les catégories d'actions souhaitées dans la portée
.La période d'audit souhaitée
.Des informations sur votre OF : NDA – BPF – Sites – Organigramme



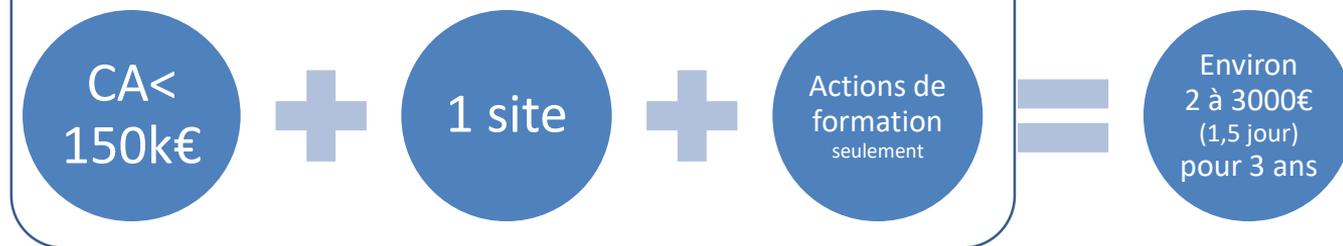
L'organisme certificateur vous propose un contrat sur 3 ans



Coût de la certification dépend de la durée d'audit et donc

- du chiffre d'affaire en formation
- des typologies d'actions
- du nombre de sites

Ordre de grandeur pour un OF





Liste des certificateurs

Site de la DGEFP

<https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/liste-organismes-certificateurs>

Audit et post audit, les différents types de non conformités

Comment se passe l'audit?

Processus de certification

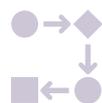
Audit



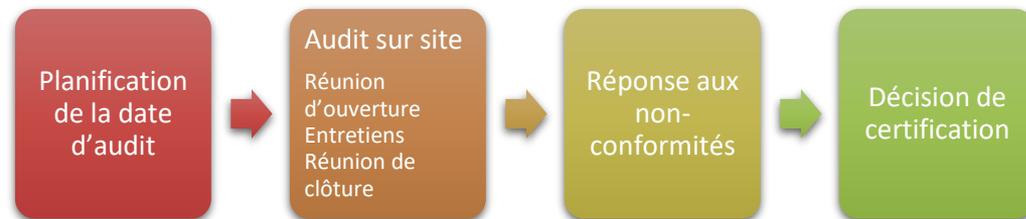
Le(s) auditeur(s) est (sont) missionné(s) par l'organisme certificateur

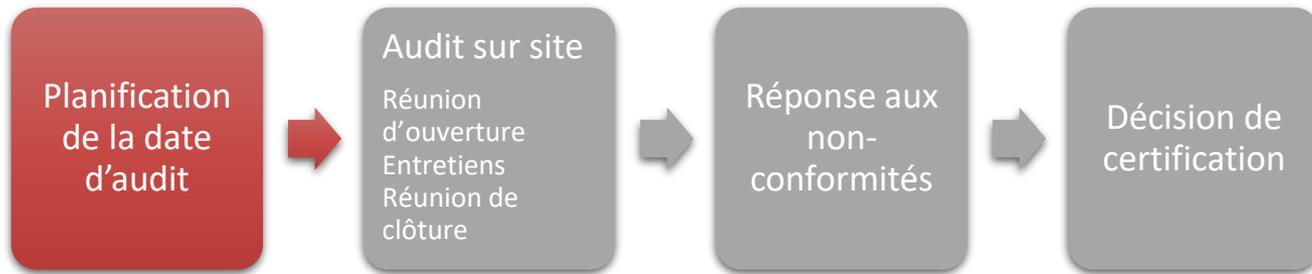


La durée de l'audit est fixée par arrêté (sur les modalités d'audit)



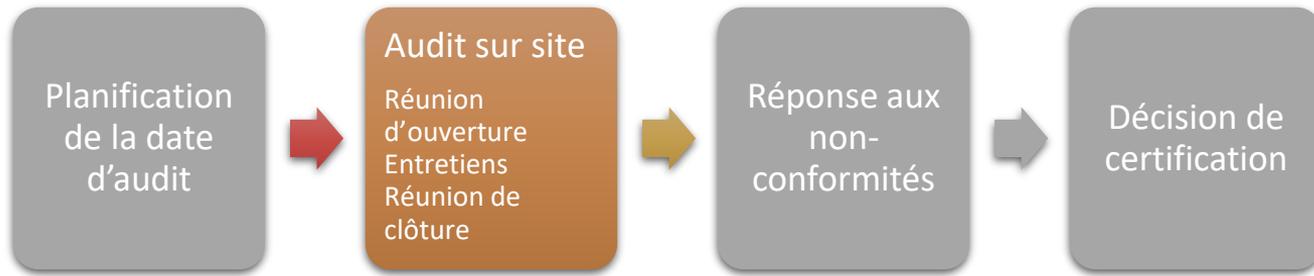
Les organismes certificateurs suivent une méthodologie commune





L'organisme de formation demande une période de réalisation de l'audit

L'organisme de certification doit fixé la date dans un délai de 30 jours après réception du contrat



L'audit se base sur des entretiens avec dirigeants, équipe d'appui et formateurs

Les preuves doivent pouvoir être montrées sur toutes les formations (même si le formateur est absent)

Les constats peuvent donner lieu à des NC

2 types de non-conformités



Non-conformité mineure

Prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée



Non-conformité majeure

Non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle **remettant en cause la qualité de la prestation délivrée**

Indicateurs critiques

Indicateurs qui, s'ils ne sont pas satisfaits, donnent forcément lieu à une NC majeure



Critère 2

Indicateur 4

Analyse du besoin du bénéficiaire

Indicateur 5

Objectifs opérationnels et évaluables

Indicateur 6

Contenus et modalités de mise en œuvre de la prestation

Indicateur 7

[formation conduisant à certification]

Adéquation du contenu aux exigences de certification



Critère 3

Indicateur 10

Mise en œuvre et adaptation de la prestation

Indicateur 11

Evaluation des objectifs

Indicateur 16

[formation conduisant à certification]

Respect des conditions de présentation des bénéficiaires à la certification



Critère 5

Indicateur 21

Compétences des intervenants

Indicateur 22

Développement des compétences des salariés



Critère 6

Indicateur 26

Accueil publics en situation de handicap

Indicateur 27

Maitrise de la sous-traitance



Critère 7

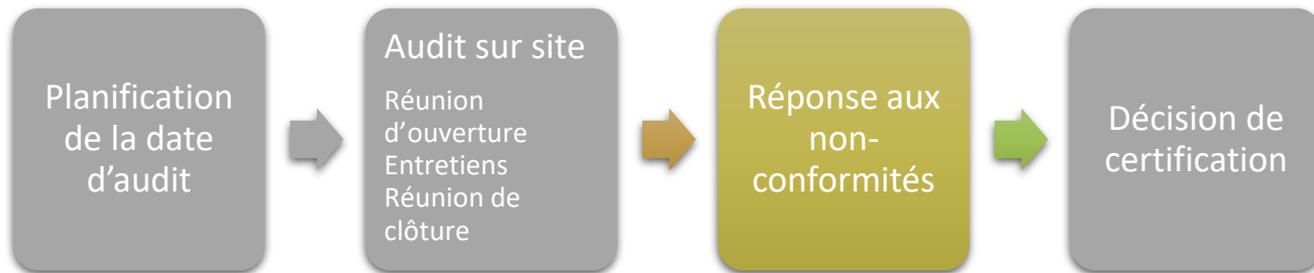
Indicateur 31

Traitements des difficultés, réclamations et aléas

Indicateur 32

Actions d'amélioration

Indicateurs hors apprentissage



L'organisme de formation doit traiter les NC



Non-conformité mineure

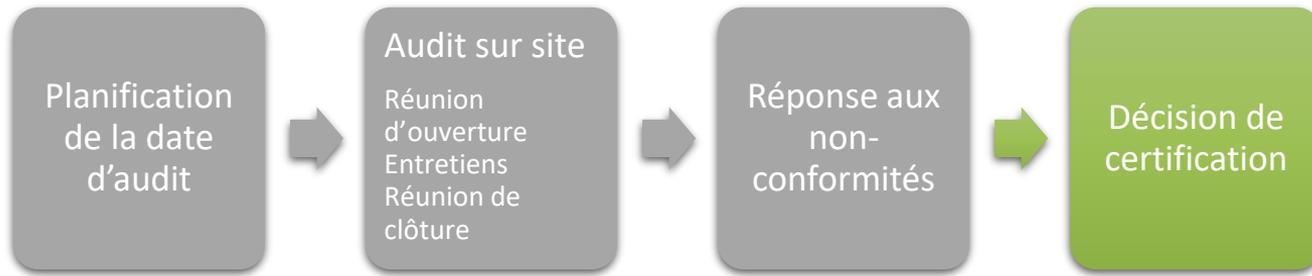
Plan d'actions à transmettre à l'OC & vérification lors de l'audit suivant, requalifiée en NC majeure si non résolue
Actions à mettre en œuvre sous 6 mois

Si 5 ou plus NC mineures alors traitement comme NC majeure



Non-conformité majeure

Mise en œuvre des actions & vérification de la mise en œuvre effective sous 3 mois



La décision de certification est prise par une instance de l'organisme certificateur différente de l'auditeur

Elle ne peut être positive que si :

- Absence de non-conformités
- ou non-conformités traitées

Le référentiel

Les évolutions par rapport aux exigences du Datadock

Référentiel

7 critères / 32 indicateurs

- Certains critères ne sont applicables qu'à certains types d'actions (L-6313-1)
 - *Soit pour actions de type 1 - sans certification professionnelle ni AFEST : 22 indicateurs*

Nouveautés par rapport au datadock

- Exigences relatives au handicap
- Critère 6 : L'inscription du prestataire dans son environnement socio-économique.

Des obligations réglementaires qui s'appliquent à tous les OF

Des obligations qualité qui ne s'appliquent qu'aux OF dispensant des formations financées



Référentiel national qualité

Site LEGIFRANCE

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038565259&categorieLien=id>

Guide de lecture

Site DGEFP

<https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>

Les outils pour comprendre le référentiel

Enquête "Manager la qualité de votre CAE-OF : où en êtes-vous?"

Temps estimé : entre 5 minutes et 60 minutes selon la situation de votre CAE.
N'hésitez pas à préparer les réponses à plusieurs.
Vous aurez la possibilité de modifier vos réponses après l'envoi.
Date limite de réponse : 31 mai 2019.

*Obligatoire

Nom de votre CAE *

Votre réponse

Mail contact *

Enquête « Manager la qualité » dans la CAE

Diagnostic Référentiel Qualité CAE-OF

Ce diagnostic concerne les CAE qui sont organismes de formation et qui souhaitent se mettre en conformité avec la certification qualité.

Les preuves mises en œuvre peuvent être détenues par la structure d'appui et/ou par les entrepreneurs. Elles sont données à titre indicatif (elles ne sont pas toutes obligatoires...)

Ce diagnostic a pour objectif de :

- 1/ permettre à la CAE de se positionner au regard des exigences pour ensuite identifier ses actions
- 2/ permettre à CPE de repérer les difficultés des CAE pour proposer des actions en collectif
- 3/ permettre de capitaliser les pratiques pour les mettre à disposition des autres CAE

Ce diagnostic ne concerne que les indicateurs relatifs aux "actions de formations" (il ne concerne pas les indicateurs spécifiques relatifs aux bilans de compétences, aux actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, aux actions de formation par apprentissage...)

Le diagnostic préparé par le comité OF de CPE

Qualité-OF-CAE

Accueil

Détail des résultats

Référentiel

Détail des résultats

| CAE | Indicateur | Critère | Évaluation | Preuves mises en oeuvre | |
|----------------|------------|---------|------------|--|-----------|
| CLARA | 1 | 1 | ★★★★★ | > Catalogue des offres > Accessibilité via internet | Maj deo |
| Call&Impulsion | 1 | 1 | ★★★★★ | > Catalogue des offres > Accessibilité via internet > Inscription en ligne (si possible) > Information sur l'accessibilité handicapée | |
| ELAN créateur | 1 | 1 | ★★★★☆ | > Accessibilité via internet | Form Grel |

La base de données des pratiques des CAE ayant répondu au diagnostic

A TABLE !

Reprise sans faute à 14h !

EXPLORATION DU RÉFÉRENTIEL QUALITÉ

Charlotte DUDIGNAC
Cécile MALATERRE

➔ Objectifs et règles du jeu

- Priorité aux indicateurs les plus complexes pour :
- Les comprendre
- Imaginer les meilleures réponses possibles



- **15 minutes** : chacun place 3 post it sur les indicateurs les plus compliqués pour lui
- **5 minutes** Il rejoint le groupe désigné sur son badge : chaque groupe prend en charge un indicateur qui présente le plus de post it
- **1h** Chaque groupe :
- Relit l'indicateur et s'assurer qu'il est bien compris
- Remplit sur le padlet la réponse de la CAE idéale : ce que la CAE idéale met en œuvre pour répondre à ce critère.



https://padlet.com/cecile_malater/f8z9wt33oxd5

THEATRE FORUM

L'AUDIT DE CERTIFICATION

Célia Brunet
CDP49

➔ Objectifs et règles du jeu

- **Le but**
- Désacraliser l'audit
- Tester les réponses de la CAE idéale élaborées dans l'atelier précédent
- Avancer doucement vers l'apéro



Principe :

- Deux ou trois volontaires jouent le rôle d'une CAE lors de l'audit de certification qualité.
- Pour s'aider, ils auront le padlet réalisé lors de l'étape précédente (la CAE idéale)

Face à eux, une vraie auditrice va les auditer sur des indicateurs parmi ceux travaillés précédemment .

S'ils ont un pb, ils peuvent sortir un joker, et demander de l'aide.



BRISE GLACE

Je suis plus au clair que ce matin



OUI ! (je me lève)



NON ! (je reste assis e)

BRISE GLACE

On arrête tout, la certif' c'est pas pour nous !



OUI ! (je me lève)



NON ! (je reste assis e)

BRISE GLACE

J'ai soif !



OUI ! (je me lève)



NON ! (je reste assis e)



Séminaire « certification qualité des CAE OF »

Mas- 10 rue des Terres au Curé - 75013 Paris

7 octobre 2019

- 10h-12h30** **Ce qu'il faut savoir sur la certification**
Les évolutions / data dock : du déclaratif à la preuve de conformité
Le référentiel (décret), le guide de lecture (arrêtés)
Le cycle de certification
Audit et post audit, différents types de non conformités
Les certificateurs
- 12h30-14h** **Repas végétarien sur place**
- 14h-16h** **Exploration du référentiel**
Trouvez des réponses pour mettre en conformité les critères les plus complexes
- 16h30-18h** **Théâtre-Forum**
Simulation d'audit avec la participation d'une auditrice professionnelle
- Soirée** **Dîner ensemble pour ceux qui veulent (à votre charge)**

8 octobre 2019

- 9h30-12h30** **World café // Le parcours d'un entrepreneur-formateur en CAE**
De l'intégration à la sortie : les bonnes pratiques, les points de vigilance, les incontournables.
- 12h30-14h** **Repas végétarien sur place**
- 14h-16h** **Que faire les 6 et 12 prochains mois?**
Quittez le séminaire avec un plan d'action, ou une vision plus claire des actions à produire pour le faire.
- 16h-16h30** **On débriefe**

LE PARCOURS D'UN ENTREPRENEUR FORMATEUR EN CAE

Cécile Malaterre et Charlotte
Dudignac

WORLD CAFE



1. J'intègre la
CAE

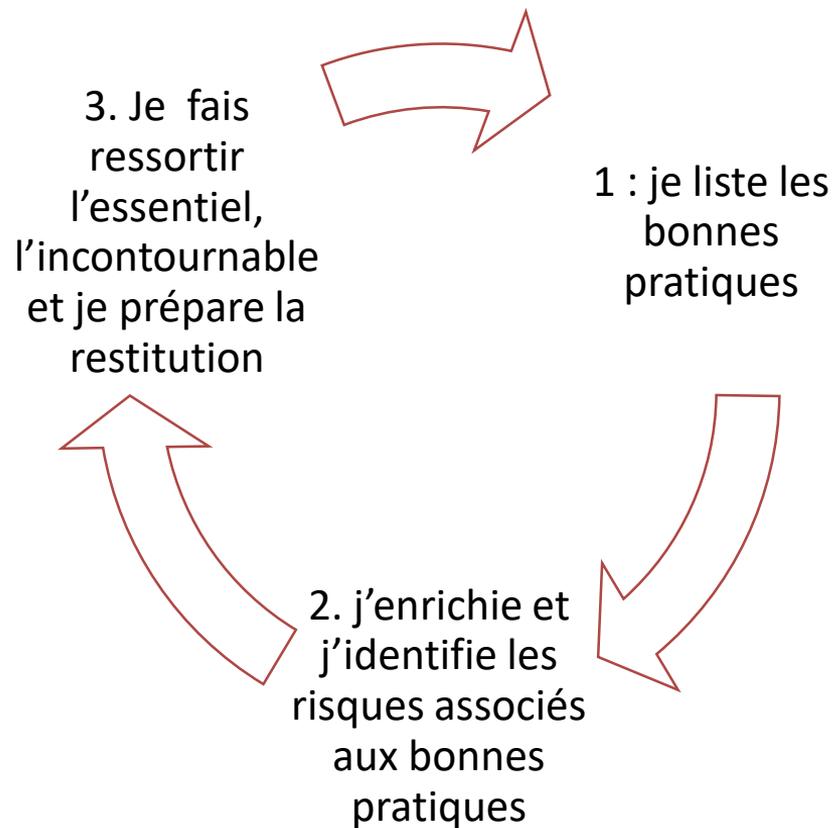
2. Je vis ma vie
de formateur.trice
dans la CAE

3. Je quitte la
CAE

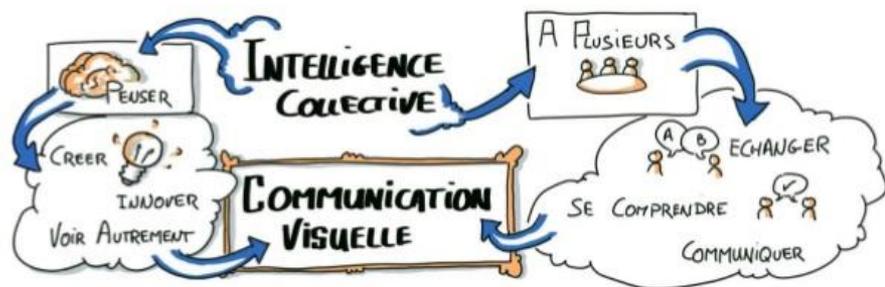
Quelle organisation pour maintenir la certification
et augmenter la maîtrise collective de la qualité

WORLD CAFE

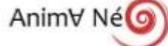
- **Vous êtes répartis en petits groupes**
- **Chaque groupe va**
 - **partir d'une étape du parcours (1-2-3)**
 - **Faire les trois étapes**



LA RESTITUTION



ADN Ouest – 4 Février 2016



SYNTHESE// J'INTEGRE LA CAE

Scènes jouées: sur chacune des étapes du processus d'intégration

Réunion d'information

Dès la réunion d'information, délivrer une information claire et concrète, en insistant sur le caractère obligatoire de la démarche (ce ne sera pas mieux ailleurs de ce côté-là). Permet d'éviter la mise en concurrence et la pression (je vais aller ailleurs)

Entretien individuel :

Analyse des compétences du formateur à l'entrée

Développer un outil d'auto évaluation des compétences.

Intégration sur revue documentaire

Impliquer le comité formateurs, qui dans la scénette présentée est celui qui étudie les candidatures

Avoir des règles objectives de sélection :

Check list des éléments nécessaires à l'évaluation

grille d'évaluation des compétences et intégrer dans la sélection les différences modalités de compétences.

Journée d'intégration

Une journée d'intégration qui vise à présenter la certification

A l'issue de la journée, les formateurs s'engagent sur le respect de ces obligations. La signature de la charte formalise l'intégration (pas de signature, pas d'intégration en tant que formateur).

Collectif de formateur

Parrainage des nouveaux, groupes de co-développement pour résoudre des problèmes et amélioration des pratiques.



SYNTHESE// J'INTEGRE LA CAE

scène jouée : un collectif d'entrepreneurs discute au sujet des règles qualité

Réfractaire :: « il va falloir qu'on donne beaucoup. On nous surveille, toute une liste de choses à faire. C'est leur pb, c'est pas le mien. moi je suis là pour faire mon papier, avec ce qu'on leur laisse ils pourraient nous éviter cette paperasse ».

L'allié: oui mais bon c'est normal, c'est pas spécifique à eux.

Formatrice en sous traitance : oui enfin ils m'ont demandé plein de choses, je ne les ai pas, j'ai une expérience intuitive. J'attends la réponse pour intégrer le comité, j'aimerais que ça aille plus vite. Vous en connaissez des entrepreneurs qui ont été refusés.

Experte métier mais sans expérience de formatrice : je suis sollicitée pour faire de la formation. Je ne suis pas formatrice. Comment je fais, je fais de la prestation de conseil ou je fais de la formation? Y a pas un kit express pour trouver

formatrice occasionnelle : mon référent me demande de m'inscrire d'abord dans une formation de formateur. Pour le moment

65



Le collectif d'entrepreneurs présente de nombreux avantages : dénouer des problématiques, ne pas sur-exposer les équipes

SYNTHESE// JE VIS MA VIE DE FORMATEUR.TRICE

scène jouée : présentatrice du reportage « rendez vous en terre inconnue » suit une formatrice en escargotière, un peu paumée vis-à-vis de la certification, pour découvrir son métier, la CAE, jusqu'à l'audit.

Informers rapidement les formateurs sur le processus de certification de la CAE (utilisation du power point CPE possible, auto diag?)

- **Vulgariser les indicateurs du référentiel pour le rendre moins indigestes.**
- **Dédramatiser sans déresponsabiliser : utiliser les jeux de rôles ?**

Préparation à la certification

- Entretiens individuels de préparation de la certification : passage en revue des critères, collecte des preuves.
- Préparation de l'audit car des formateurs pourront y participer
- **Lister les principales objections et élaborer des argumentaires**



SYNTHESE// JE VIS MA VIE DE FORMATEUR.TRICE

Scène jouée: entretien entre un client potentiel et un formateur / entretien équipe d'appui et formateur /

- Chaque occasion de rencontre entre le formateur et l'équipe d'appui est désormais l'occasion de présenter les nouvelles règles et de mettre en conformité les pratiques professionnelles, de vérifier l'utilisation des supports (grille analyse des besoins), mais également de l'inciter à participer aux différents groupes de travail (formateur + expertise)
- Ne plus valider les devis sans présentation des supports nécessaires : grille analyse des besoins, programme de formation.
- Disposer d'une check list avec l'ensemble des éléments à fournir avant validation.
- Comment communiquer auprès des stagiaires de la formation? Comment intégrer les éléments obligatoires à signer dans la formation, en douceur, sans déshumaniser la formation (ce peut être un frein pour les formateurs) : Intégrer ces éléments dans le module
- Check List pour les formateurs des documents à faire signer, à remettre...)
- - feuille émargement, attestation, enquête à chaud, conventions signées, support de formation.
- Que faire si le formateur a perdu des éléments, les a oubliés?
- Obligation d'assistance aux ateliers/ certains ateliers?
- Entretiens annuels : moment privilégié pour mettre à jour les compétences (attestation nouvelles formations) . Quid de la veille?

SYNTHESE// JE QUITTE LA CAE

Scène : entretien houleux entre une formatrice et son accompagnatrice. La formatrice annonce son départ pour cause de surcharge administrative liée à la qualité OF

- Ne pas attendre l'entretien de sortie pour récolter la documentation : une récolte régulière, voire au fil de l'eau, permettrait à la CAE de ne pas se retrouver « le bec dans l'eau »
- Intégrer la documentation OF dans la documentation nécessaire au bouclage du dossier avant sortie.



SYNTHESE// JE QUITTE LA CAE

restitution: jeu de l'oie mettant en scène plusieurs profils d'entrepreneurs

Cas : je suis formateur et je pars sans les éléments

Un RDV de sortie obligatoire

Mise à jour des coordonnées de sortie

Check list des docs à prévoir pour la sortie

Anticiper cette sortie : l'intégrer dès la charte d'engagement du formateur

Question : quelle conservation des données des formateurs. enDI, espace de stockage.

Cas : je suis formateur utilise le numéro après sa sortie

courrier d'engagement à ne plus utiliser le NDA

Cas : Je suis formateur et je suis partie avec tous les outils de la CAE pour monter mon propre OF et je diffuse, je communique

Prévention : déclaration propriété intellectuelle – protéger les process mis en place

Offre de services : Peut-on imaginer une offre à proposer aux sortants afin de maîtriser les sortants (prestation de service facturée)

Cas : L'entrepreneur n'est pas sorti, il est associé mais ne joue pas le jeu de la démarche qualité, « le cadre tue » - il anime un collectif anti-certification

Charte et engagement à respecter les process



A TABLE !

Reprise sans faute à 14h !

LE PLAN D'ACTION

14H-16H

➔ Objectifs et règles du jeu

- **Le but**
- Repartir chez soi avec une vision plus claire de ce qui doit être fait en vue de la certification

- **Le mode d'emploi**
- **C'est un temps personnel ou partagé entre membres d'une même CAE**
- **Chaque CAE dispose d'un planning A3**
- **De mini post it.**
- **Temps : 1h**

Faire valider l'action de certification en 2020

Trouver un certificateur et planifier une date d'audit de certification

Auto-évaluer sa CAE vis-à-vis du référentiel

Se mettre en conformité documentaire

Communiquer en interne sur les nouvelles règles

Contrôler en interne que les règles sont appliquées par tous

Fait un audit banc

Réaliser l'audit

Lever les non-conformités

Obtenir la certification

LA LIGNE DE TEMPS

- **POSITIONNEZ VOTRE DATE D'AUDIT SOUHAITEE SUR LA LIGNE DE TEMPS**
- **COMMENT ON VA ALLER A LA CERTIFICATION : TEMOIGNAGE DE QUELQUES CAE**





Echanges sur la planif

Avant pr

Un diagnostic réalisé par un groupe de formateurs. Ils sont au clair sur les documents à créer et les documents à améliorer. L'enjeu est de faire entrer dans cette dimension les formateurs les plus éloignés. Le fait d'avoir été dans le comité OF a été très formateur, j'aime ces temps collectifs et la méthode doit être appliquée.

Audit en juin.

Amétis

Auto évaluation pour l'ensemble des formateurs envoyée.

Le 21, réflexion sur les indicateurs qui pose pb, sur le parcours formateur pour 2020. récolte des formateurs.

1^{er} semestre : parcours de formateurs sur 3-4 demi journées.

OB 44 : audit en juin. Un enjeu de communication fort des entrepreneurs. tout le travail du comité OF a été très bénéfique.

CDP 49 : novembre ou décembre 2020. le premier travail serait de mettre la formation au cœur de la stratégie de CPE, la certification a un coût, cela doit être partagé par tous les entrepreneurs, que ce soit « un pb de formateurs »



Réflexion autour de la mutualisation d'une fonction OF

- Discussion lancée par Céline Riolo (Graines de Sol) autour de l'opportunité de mutualiser un OF, (régional? national?) afin de délester les équipes et faire des économies. Il s'agirait de « Financer d'un poste mutualisé pour récolter la matière et de nous proposer tout un processus qualité à mettre en place. »

Si l'intérêt d'une mutualisation semble partagé, la certification par structure en 2020 reste nécessaire :

- La mutualisation de démarches qualité, retour d'expériences des CAE de formation en atteste, prend du temps.
- Pas de droit à l'erreur (on centralise les risques sur un OF !) : besoin au préalable de gagner en expertise au niveau de chaque OF.

En attendant, plusieurs actions sont possibles

- Approfondissement de la problématique de façon à avoir pour fin 2020 une vision claire (notamment des couts)
- Mutualisation sur l'une des exigences pour commencer : site internet vitrine?
- Mutualisation au niveau régional.

Aceascop- consortium et coop alpha

Priorité donnée à une méthodologie commune

Ils vont aussi évaluer leur capacité à travailler ensemble et à mutualiser.

Trois possibilités :

chaque CAE y va et mutualise sa méthodo

Soit sous-traitance

Soit structure ex nihilo qui regroupe les formateurs



➔ Besoins vers le réseau

- Échanges d'info sur le modèle éco de la qualité et certification
- Échange sur la contribution (niveau et modalité de décision)
- Communication vers les formateurs indépendants
- Réflexion sur mutualisation d'Organismes de formation
- Mutualisation d'outils produits par les CAE en vue de leur certification
- Échanges de pratiques sur la TVA