

# Synthèse des résultats du diagnostic documentaire Datadock/référentiel national "qualité des actions de formation"

Réalisée par : Christelle, le 1er août 2019

## **Contexte**

Depuis le décret "Qualité des formations" de 2015, les financeurs ont l'obligation de vérifier la qualité des formations qu'ils achètent. Une grande majorité des OPCAs s'étaient regroupés pour traduire les 6 exigences du décret en 21 indicateurs et créé la plateforme datadock. Coodyssée avait ainsi été "datadocké" grâce au travail collectif des formateurs et de l'équipe d'appui. La loi "Liberté de choisir son avenir professionnel" va plus loin dans cette démarche de reconnaissance de la qualité en créant l'obligation au 1er janvier 2021 d'être certifié qualité par un organisme, "agrée", indépendant des financeurs. La différence fondamentale, outre de nouvelles exigences, est le passage d'un système déclaratif (sur le datadock) à un système de démonstration sur place (avec un auditeur qui vient voir si nous appliquons ce que nous avons dit que nous appliquions!). C'est Coodyssée qui est certifié (un audit tous les 18 mois environ) mais ce sont, essentiellement, les bonnes pratiques des formateurs qui sont auditées. Chaque formateur endosse ainsi une responsabilité collective.

## **Méthode**

Utilisation du questionnaire google forms (très bien fait), adapté au CAE, du réseau Coopérer pour Entreprendre (CPE), qui est un auto-diagnostic de nos pratiques par rapport au référentiel qualité national (réponses partagées avec toutes les coopératives du réseau). Ce questionnaire a été rempli après analyse des documents déposés sur le datadock de Coodyssée par le groupe de travail précédent et en questionnant Corine sur la mise en pratique de certaines procédures annoncées sur le datadock.

Le résultat est disponible dans un fichier excell, indicateur par indicateur (23 au total sur les 32 du référentiel). De ce document, je vous propose une synthèse ci-dessous.

## **Ce que doivent mettre en pratique les formateurs**

- Traçabilité de l'analyse des besoins lors de la création d'une formation
- Procédure de positionnement en amont du démarrage d'une formation (vérification des pré-requis, et, éventuellement, modulation en fonction des pré-acquis) et traçabilité de celui-ci.
- Identification d'objectifs évaluables en situation de travail
- Description des modalités et méthodes d'évaluation
- Programme complet et accessible publiquement : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contact(s), méthodes et modalités d'évaluation (programme type sur datadock).
- Description des dispositions prises pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap (PSH)
- Si sous-traitance : contrat de sous-traitance incluant le respect d'engagements qualité.
- Contrat ou convention de formation (dispo sur datadock, à compléter avec contexte de l'offre et conformité de la salle de formation)
- Formalisation du déroulé pédagogique (ou "contenu", parfois aussi appelé "programme")
- Description des modalités d'accompagnement et de suivi, traçabilité des réadaptations
- Livret d'accueil du stagiaire et règlement intérieur (dispo sur datadock Coodyssée)
- Contrôle de l'assiduité (feuille d'émargement dispo sur datadock) dont relevé de connexion pour formation à distance
- Remise systématique d'un support pédagogique
- Enquêtes de satisfactions (toutes les parties prenantes : stagiaires, financeurs, prescripteurs, fiches type dispo sur datadock)
- Recueil et traitement formalisé des dysfonctionnements/réclamations, remontées à la CAE
- Attestation de fin de formation (avec acquisition de compétences) + trace des résultats d'évaluation.
- Bilan des enquêtes/dysfonctionnements/réclamations
- plan de progrès
- Veille métier (anticiper les évolutions des besoins en compétences pour adaptation des formations)

### ***Ce qui doit être centralisé au niveau de la CAE***

- Process de recrutement des formateurs
- Charte d'engagement du formateur\*
- Catalogue de formations
- Cvthèque à jour
- Evaluation des compétences des formateurs (entretien annuel, auto-évaluation,...)
- Plan de développement des compétences des formateurs
- Validation des programme?
- Calcul d'indicateurs de résultats (et type de publics accueillis) et diffusion publique
- Coordination des formateurs (traçabilité, par ex: CR des réunions d'échanges de pratiques)
- Veille réglementaire formation professionnelle, veille pédagogie innovante, traçabilité de l'adaptation de la CAE ou des formateurs aux évolutions
- Vérification du respect de la charte d'engagement lors des entretiens avec chargé d'accompagnement
- Bilan global des enquêtes de satisfaction (et enquête auprès des formateurs)
- Bilan global des dysfonctionnements/réclamations
- Plan de progrès général

(sans oublier le bilan pédagogique et financier!)

\*Contenu de la charte du formateur proposé par le réseau CPE pour répondre aux exigences du référentiel : respect des process de la CAE, positionnement à l'entrée, temps d'inclusion et d'échanges (pour prévention des ruptures), réponse aux sollicitations si demande de formation à la CAE, s'assurer conformité ERP et accessibilité aux PSH pour les locaux de formation, veille métier (et veille formation professionnelle, pédagogie innovante?), traitement des dysfonctionnements/réclamations, remontée d'infos à la CAE.

### ***Conclusion et perspectives***

La réforme nécessite la structuration de l'activité de formation comme un centre de formation, à la différence, que le nôtre serait au service des formateurs et non l'inverse. La force de la coopérative est la mutualisation (par exemple : veille réglementaire, veille pédagogique, connaissance des différents types de handicaps et moyens pour s'y adapter, formations collectives, "kit" du formateur, échanges de pratiques,...). Pour cette mutualisation, à mon sens, deux solutions possibles :

On paie ensemble quelqu'un pour faire le boulot

On se répartit et on met en commun

À définir dans les scénarios de la phase 2 du projet Leader!!

\*\*Le "kit" formateur existant sur le datadock : livret d'accueil, règlement intérieur, guide d'entretien préalable, modèle de programme de formation, trame de référentiel d'activité et compétences, feuille d'émargement, convention de formation type, fiches d'enquêtes de satisfaction, descriptif des moyens et supports pédagogiques possibles, trame d'attestation de formation.