

SASU CONCILIA'PLUM



CHARTRE QUALITE

FORMATION PROFESSIONNELLE

2019

SOMMAIRE

Page2

Chapitre 1 : Présentation des missions de **SASU CONCILIA'PLUM** en tant qu'organisme de formation (page 3)

Chapitre 2 : Rappel succinct au sujet des prévisions de la loi et des sources légales (pages 3, 4,5)

Chapitre 3 : Les critères « qualité » des formations dispensées par la **SASU CONCILIA'PLUM** (pages 6 et 7)

Chapitre 4 : Les engagements pris par la **SASU CONCILIA'PLUM** (page 7)

Chapitre 5 : Les moyens de contrôle mis en œuvre par la **SASU CONCILIA'PLUM** (pages 8 et 9)

- A. Le contrôle des pièces
- B. Le contrôle sur site
- C. Le contrôle par enquête auprès des stagiaires, des financeurs et des prescripteurs (contrôle « à chaud » et « à froid »)
- D. Les éventuelles conséquences d'un contrôle (sanctions et résultats)

La **SASU CONCILIA'PLUM** est une société de médiation, d'écriture publique et de formation.

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, la **SASU CONCILIA'PLUM** tient à décrire dans la présente Charte de Qualité les méthodes et les moyens qu'elle met en œuvre aux fins de garantir la qualité des formations qu'elle dispense tant auprès des entreprises, des collectivités que des salariés et agents de la fonction publique.

Antony GHIER

Président de la **SASU CONCILIA'PLUM**

Chapitre I. Les missions de la SASU CONCILIA'PLUM en tant qu'organisme de formation:

Aux termes des règles applicables en la matière, tout organisme de formation doit faire preuve d'une totale transparence s'agissant de ses dispositions relatives au suivi et à la bonne gestion des formations qu'il dispense.

Naturellement, la SASU CONCILIA'PLUM en ce qu'elle est une société de conseil, de médiation et de formation, obéit à ce titre à cette législation et à cette nécessité de transparence.

Par ailleurs, dans une époque où le Tout Numérique a pris une importance exponentielle, la SASU CONCILIA'PLUM reste profondément attachée à la mission de proximité avec son public et s'engage à répondre à toute demande, avec une écoute attentive, bienveillante et constructive, à toute demande, liée à une action de formation.

Dans le cadre de cette mission, la SASU CONCILIA'PLUM garantit aux formateurs et aux services de formation interne des entreprises un droit de recours et un droit à la confidentialité des informations recueillies (droit qui ne cesse, en cas de litiges, lors de la transmission d'éléments aux autorités compétentes).

De leurs côtés, les entreprises, les collectivités territoriales s'engagent à transmettre à la SASU CONCILIA'PLUM tout document complémentaire au vu des pièces constitutives de la demande de prise en charge s'inscrivant dans le cadre de la mission de contrôle et à autoriser la SASU CONCILIA'PLUM à prendre attache avec les salariés concernés par l'action de formation pour recueillir leurs réponses respectives aux enquêtes qualitatives.

Chapitre 2. Rappel succinct au sujet des prévisions de la loi et des sources légales :

Les sources légales:

<http://www.data-docks.fr>

<http://www.gouvernement.fr/action/la-formation-professionnelle>

La loi du 05 mars 2014 a notamment prévu que :

« (...) Les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L. 5214-1 s'assurent, lorsqu'ils financent une

action de formation professionnelle continue et sur la base de critères définis par décret en Conseil d'Etat, de la capacité du prestataire de formation mentionné à l'article L. 6351-1 à dispenser une formation de qualité (...).».

Cette loi a donc confié 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 poursuivis par cette loi sont notamment doubles :

-améliorer la transparence de l'offre de formation;

-favoriser une montée en charge progressive de la qualité des actions de formation.

Le décret n° 2015-970 du 30 juin 2015 vient compléter cette loi et fixe les critères qui permettent aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formation.

Celui-ci fournit ainsi les 6 critères qui doivent être évalués, à savoir :

- 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 personnels chargés 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.

Le dit décret:

- Établit le calendrier avec une mise en application au 1^{er} janvier 2017
- Précise que les financeurs mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées

- Fournit les six critères qui doivent être évalués :
 - 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
- Demande aux organismes financeurs d'inscrire et de publier à partir du 1er janvier 2017 la liste des organismes de formation qui remplissent les critères évalués
- Charge les organismes financeurs de veiller à l'adéquation financière des prestations de formation achetées et aux tarifs pratiqués pour des prestations analogues

Les critères visent à :

- améliorer la lisibilité de l'offre de formation,

- inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi,

- accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former.

[Chapitre 3. Les critères «qualité» des formations dispensées par la SASU](#)

[CONCILIA'PLUM :](#)

La qualité d'une action de formation s'apprécie au regard des 6 critères définis par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 portant sur la qualité des actions de la formation professionnelle continue, à savoir:

1. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;

2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
3. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
4. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
5. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Dès lors, pour chacune des formations qu'elle dispense, et au vu de ces dits 6 critères, le dispensateur de formation que représente la **SASU CONCILIA'PLUM** doit être en mesure de justifier de:

- l'intitulé de la formation ;
- le programme de la formation ;
- les objets de la formation en termes de résultats à atteindre;
- le public concerné (ainsi que les prérequis conseillés ou exigés);
- le nombre de participants;
- la durée et le planning de la formation;
- les dates proposées ;
- les lieux et locaux de réalisation.

En outre, pour chacune des formations dispensées, la **SASU CONCILIA'PLUM** doit impérativement procéder à une enquête de satisfaction tant auprès des bénéficiaires de la formation que des entreprises ou collectivités territoriales commanditaires (via des questionnaires «à froid» adressés notamment au manager du stagiaire et «à chaud» adressés aux bénéficiaires du stagiaire), ainsi que dresser pour chaque formation une fiche de bilan pédagogique et de suivi de l'action de formation.

Chapitre 4. Les engagements pris par la SASU CONCILIA'PLUM :

La SASU CONCILIA'PLUM s'engage à :

- dispenser des formations adaptées aux besoins, attentes et compétences des publics formés;
- actualiser régulièrement les connaissances techniques, pratiques et théoriques de ses formateurs ;
- mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques;
- veiller à ce que l'environnement soit favorable au développement des compétences des bénéficiaires des formations.

Dans ses relations avec les entreprises, les collectivités territoriales, les OPCA, la SASU CONCILIA'PLUM s'astreint à :

- fournir toutes les informations nécessaires à l'identification de son activité et de ses interlocuteurs;
- transmettre tous 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 de toute modification d'une de ces données.

Chapitre 5. Les moyens de contrôle mis en œuvre par la SASU CONCILIA'PLUM :

Tout au long du processus de formation, la SASU CONCILIA'PLUM contrôle le bon déroulement des formations qu'elle dispense.

Ce contrôle peut être réalisé avant, pendant et à l'issue d'une action de formation.

Ce contrôle peut revêtir différentes formes et conduire, le cas échéant, à la prise de sanctions et ce, sous réserve de ne pas perturber pour autant de manière anormale le fonctionnement du dispensateur de formation.

A. Le contrôle des pièces :

Ce contrôle vise à encadrer chacun des 6 critères prévus par le décret portant sur la qualité des actions de la formation professionnelle continue, à savoir :

1. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé, **VIA LE PROGRAMME DE FORMATION;**
2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires, **VIA LES FEUILLES D'EMARGEMENT;**
3. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation, **VIA LES SUPPORTS PEDAGOGIQUES;**
4. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations, **VIA LE CV DES FORMATEURS;**
5. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus, **VIA LE CATALOGUE DES FORMATIONS;**
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires, **VIA LE PROTOCOLE D'EVALUATION A CHAUD ET A FROID**

B. Le contrôle sur site :

Lorsque le formateur n'est pas le Président de la **SASU CONCILIA'PLUM**, le contrôle sur site est réalisé par le Président de la **SASU CONCILIA'PLUM** lui-même, sur le lieu de formation indiqué dans la convention de formation et ce, de deux manières :

- à l'improviste en vue de s'assurer de la réalité et de la qualité de la formation ciblée;
- prévue afin de vérifier si le dispensateur de la formation répond aux attentes du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

C. Le contrôle par enquête auprès des stagiaires, des financeurs et des prescripteurs (contrôle «à chaud» et «à froid») :

A l'issue de l'action de formation dispensée, CONCILIA'PLUM peut contacter par téléphone un ou plusieurs stagiaires présents afin de vérifier la réalité, la qualité et l'adéquation de la formation avec les documents fournis.

D. Les éventuelles conséquences d'un contrôle (sanctions et résultats)

En cas de constat d'une quelconque anomalie et/ou de non-respect des dispositions légales et réglementaires de la part du formateur, celui-ci peut s'exposer aux sanctions telles que le gel de ses interventions à venir; la résiliation pure et simple du contrat en cours ; la prise en charge du coût du remplacement du formateur; le signalement auprès des autorités compétentes.

La SASU CONCILIA'PLUM s'engage à notifier au formateur par lettre recommandée avec accusé de réception le résultat du contrôle.

Elle s'engage aussi à motiver le cas échéant les éventuelles sanctions et/ou les modalités spécifiques pour remédier aux difficultés constatées.

Une information est parallèlement adressée auprès de l(es) entreprise(s) commanditaire(s).

Un recours par transmission d'éléments contradictoires est possible dans un délai de 30 jours à compter de la réception du courrier de notification ; à défaut d'un tel recours, la notification est réputée effective sans recours possible.