



ENSP
ÉCOLE NATIONALE DE
LA SANTÉ PUBLIQUE
RENNES

**ACCREDITATION DE
DISPOSITIFS DE FORMATIONS
SUPERIEURES PROFESSIONNELLES**

REFERENTIEL QUALITÉ

Novembre 2005

DIRECTION DE L'ÉVALUATION ET DU DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE

Avertissement

L'amélioration continue de la qualité par l'accréditation suppose, à période régulière, la mise à jour des références qui servent de repères pour conduire les évolutions nécessaires à une meilleure réponse aux besoins dans un champ d'intervention spécifié. Les références présentées n'ont donc pas de caractère universel mais constituent des conceptions partagées, à un moment donné, sur la qualité à mettre en œuvre dans ce champ.

Ce référentiel a été réalisé et validé en plusieurs phases dans un processus itératif de consultation de l'ensemble des acteurs du dispositif de formation CAFDES (certificat d'aptitude aux fonctions de directeurs d'établissement ou de service d'intervention sociale) et en s'appuyant sur des avis d'experts de la formation et de l'assurance qualité. Il a été conçu pour pouvoir s'adapter à de nombreuses formations supérieures professionnelles. Il prend en compte les références et lignes d'orientation pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur présenté par proposées par l'ENQA (European Network for Quality Assurance in higher education) à Bergen en mai 2005, lors de la conférence des ministres européens de l'enseignement supérieur.

Une première écriture a été produite sur la base des critiques adressés à l'ancien référentiel qualité, utilisé jusqu'alors pour ce dispositif, et en référence à l'actualisation des savoirs et à l'évolution des pratiques dans le champ des formations supérieures professionnelles. Ce document a été soumis aux utilisateurs directs du référentiel qualité : les organismes de formation (direction, formateurs, apprenants), les membres du Comité d'accréditation de l'ENSP et les auditeurs impliqués dans les visites sur site. Un séminaire rassemblant ces acteurs a permis de relever les imperfections de ce premier écrit et d'en proposer des améliorations.

Une deuxième version a été réalisée et a reçu, après quelques ajustements, l'aval de ce premier cercle d'acteurs. Elle a alors été diffusée aux commanditaires de la formation et aux milieux professionnels potentiellement concernés. Elle a aussi été soumise aux responsables de formation d'autres domaines professionnels relevant du champ des formations supérieures. L'ensemble des remarques a été pris en compte.

Une dernière consultation a eu lieu, au plan national et international, auprès d'experts de l'assurance qualité de l'enseignement supérieur. La version présente est enrichie des apports de l'ensemble du processus.

Nous remercions tous ceux qui ont contribué à faire de ce document un instrument de travail pour l'amélioration continue de formations supérieures professionnelles.

Plan du référentiel

INTRODUCTION	4
--------------	---

Le référentiel qualité : un outil partagé

L'ORGANISME

MISSIONS ET POLITIQUES	12
-------------------------------	-----------

- Identité
- Institution
- Développement stratégique
- Partenariats

ORGANISATION	17
---------------------	-----------

- Fonctionnement des instances
- Communication interne
- Pilotage
- Administration

RESSOURCES	22
-------------------	-----------

- Ressources humaines
- Ressources documentaires et multimédias
- Ressources logistiques et environnementales
- Ressources financières

LA FORMATION

ORIENTATIONS DE LA FORMATION	27
-------------------------------------	-----------

- Référentiel de compétences
- Référentiel de validation
- Valeurs et modèle de la formation
- Stratégies de la formation

INGENIERIE DE LA FORMATION	32
-----------------------------------	-----------

- Objectifs d'apprentissage et de professionnalisation
- Parcours de formation
- Engagement
- Synergie

INGENIERIE PEDAGOGIQUE	37
-------------------------------	-----------

- Contenus
- Progression
- Méthodes

ASSURANCE QUALITE INTERNE

EVALUATION	41
-------------------	-----------

- Résultats de l'apprentissage
- Adéquation et transférabilité
- Satisfaction
- Garantie qualité

DEMARCHE QUALITE	46
-------------------------	-----------

- Politique qualité
- Actions d'amélioration
- Validation et référencement

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	50
--	-----------

- Culture partagée
- Veille
- Expérimentation et innovation

Le référentiel qualité

Un outil partagé pour le développement continu de la qualité des formations supérieures professionnelles.

Nous assistons aujourd'hui, dans différentes régions du monde, au développement des pratiques d'accréditation de formations supérieures professionnelles. Le secteur de la formation n'est d'ailleurs pas le seul touché par ces évolutions. Dans ce champ, l'accréditation est toujours présentée comme une démarche d'assurance qualité qui consiste, sur la base d'un référentiel explicite, à vérifier à périodes régulières, par des visites sur site, le niveau de qualité atteint afin d'établir, si nécessaire, des préconisations visant à l'améliorer.

Afficher le caractère explicite d'un référentiel qualité suppose d'en bien saisir les fondements et de revenir sur les concepts de qualité et d'assurance qualité.

La qualité : un objet de négociation

Il existe de multiples conceptions de ce que recouvre le terme «qualité». Traditionnellement la qualité est reconnue comme étant intrinsèque à un produit, un service, une personne ; l'acception contemporaine en fait un concept relationnel et relatif. Ainsi les organismes engagés dans la promotion de la qualité, au plan international, ont retenu la définition suivante : la qualité est « l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites »¹.

En acceptant cette définition, il devient impossible de penser la qualité sans une référence explicite aux bénéficiaires du produit ou du service. Dans le domaine de la formation professionnelle, les bénéficiaires sont multiples et leurs besoins ne sont pas nécessairement homogènes et cohérents. Le bénéficiaire le plus direct est la personne qui s'engage dans la formation ; ses besoins renverront tout autant aux résultats de l'apprentissage qu'aux conditions et modalités qui lui seront offertes pour y parvenir.

Le futur employeur est un bénéficiaire direct des ressources que la personne aura tirées de la formation ; pour l'employeur, la formation répond avant tout à un besoin d'efficacité de la personne au regard des performances attendues en situation professionnelle. Par ailleurs l'employeur peut être aussi le commanditaire de la formation et, à ce titre, avoir quelques exigences.

Le milieu professionnel est un autre bénéficiaire de la formation ; l'enrichissement des compétences participe de la reconnaissance de la profession. Enfin les consommateurs ou les citoyens concernés par l'action des professionnels formés sont les ultimes bénéficiaires potentiels de cette action de formation.

Cette pluralité de bénéficiaires, et conséquemment l'hétérogénéité des attentes, rend complexe l'approche de la qualité dans le champ de l'accréditation des formations supérieures professionnelles. Elle est l'un des facteurs explicatifs des conceptions distinctes existant en ce domaine.

¹ Norme ISO 8402

Les besoins pris en référence dans une démarche qualité ne correspondent pas nécessairement à des demandes exprimées par les bénéficiaires. La notion de besoins « exprimés ou implicites » autorise des interprétations plurielles. Quelquefois même, dans le domaine de la formation, l'incompétence supposée de la personne qui se forme à connaître ses « véritables » besoins conduira à ne pas la mettre en situation de les exprimer, voire à refuser de la faire participer à tout processus d'évaluation.

De toute évidence, les différents bénéficiaires n'ont pas un statut égal à faire valoir leurs besoins dans ce champ, même si les pratiques les plus récentes, liées au développement de la personnalisation de la formation, conduisent à donner une place plus importante à celui qui apprend. La détermination des besoins auxquels réfère la qualité consiste donc, le plus souvent, à rechercher un consensus entre représentants de producteurs et représentants d'utilisateurs pour un produit ou un service donné. La qualité ainsi définie est une qualité négociée, qui valorise certains besoins au détriment d'autres.

L'assurance qualité : une garantie qui donne confiance

Une démarche visant à améliorer la qualité peut être développée, à son initiative, par tout organisme de formation professionnelle qui le souhaite. L'organisme peut même mettre en place un ensemble de dispositions pour garantir cette qualité et ainsi « donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites »², selon la définition de l'assurance qualité reconnue au plan international. Ces démarches peuvent se mettre en place sans que cela suppose *a priori* un contrôle ou un système de reconnaissance extérieur. L'intérêt de cette garantie extérieure est de donner davantage de crédit à cette qualité auprès des différents bénéficiaires (commanditaires, apprenants, milieux professionnels, population...). C'est précisément à cette fonction que servent les démarches d'assurance qualité externes. La « normalisation » (« standardisation » au sens des normes ISO) et l'accréditation en constituent deux modalités distinctes.

La « normalisation » consiste à définir des manières de procéder reproductibles et permanentes afin d'assurer des caractéristiques identiques à un produit ou un service. Elle favorise ainsi l'homogénéité et la reconnaissance d'interchangeabilité de ceux-ci. Elle procède par une attente de conformité aux exigences qu'elle énonce. Dans les normes portant sur le management de la qualité (ISO 9001), ce ne sont pas le produit ou le service qui sont l'objet de cette conformité mais les modalités d'organisation et de régulation que l'organisme déploie pour assurer sa qualité dont il a défini les domaines d'application. Ainsi deux organismes de formation peuvent bénéficier de la certification ISO 9001 en référence à des critères différents dès lors qu'ils peuvent démontrer, l'un et l'autre, qu'ils ont un management de la qualité conforme à ce que prévoient les « normes ».

L'accréditation est définie comme « une procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques ». Elle consiste à produire de la reconnaissance sociale de compétences, et vise à inscrire ceux qui y adhèrent dans une démarche de progrès. Cette référence à la reconnaissance de compétence est importante car la compétence est toujours le fruit d'un jugement social à partir d'une efficacité constatée, c'est-à-dire une réponse apportée à un besoin dans la réalisation d'une activité. La compétence est toujours inférée de la qualité ; reconnaître la compétence du producteur, c'est reconnaître la qualité du produit. Se pose alors la question de la légitimité à reconnaître la

² Normes ISO 9000-2000

compétence, d'où l'importance de l'autorité de l'organisme délivrant l'accréditation. L'accréditation procède ainsi d'un transfert de légitimité de l'organisme accréditeur à l'organisme accrédité.

Le plus important toutefois dans l'accréditation n'est pas la reconnaissance de compétences, mais la mobilisation interne de l'organisme, les démarches d'amélioration et de vigilance, qui lui permettent d'obtenir cette reconnaissance et de la conserver. Il existe par ailleurs de multiples manières d'être compétent. L'accréditation peut ainsi promouvoir la qualité dans la reconnaissance des différences en fondant son analyse sur les potentialités et les conditions d'exercice rapportées à la finalité de l'action.

La nature de la compétence attendue, de la qualité recherchée, est rendue explicite au sein du dispositif d'accréditation par la définition des conditions d'adhésion et l'élaboration d'un référentiel présentant les différents critères permettant d'évaluer la qualité. Ces critères sont le produit d'une élaboration collective impliquant de nombreux acteurs du champ de référence, s'accordant sur une qualité négociée. Ces critères sont assez souples pour tenir compte des particularités de contexte et autoriser une réflexion permanente sur leur évolution. Ainsi deux organismes accrédités, pour une formation, peuvent présenter de grandes différences sur le plan de leur organisation, de leurs ressources, de leurs méthodes, ne pas proposer exactement le même cursus, dès lors qu'ils répondent au cahier des charges et aux exigences du référentiel.

Les dispositifs d'accréditation : formes et enjeux

Les dispositifs d'accréditation des formations supérieures professionnelles se caractérisent par un certain nombre d'invariants, sur le plan structurel et sur le plan fonctionnel.

Structurellement, tout dispositif d'accréditation est un système qui comprend nécessairement :

- un document de cadrage qui définit les conditions d'intégration dans le dispositif (conditions d'accès ou d'adhésion et règles de participation),
- un référentiel qui définit les critères d'évaluation
- une instance technique chargée d'analyser les écarts aux critères du référentiel de chaque organisme (réseau ou équipe d'auditeurs)
- une instance politique prenant les décisions concernant l'accréditation et les suites à donner (comité d'accréditation)

Fonctionnellement, tout dispositif gère le processus d'accréditation en prévoyant des visites sur site à périodes régulières supposant :

- la constitution d'une équipe d'auditeurs qui prennent connaissance des informations, disponibles ou demandées préalablement, sur l'organisme à auditer
- la production d'une auto-évaluation par l'organisme
- l'investigation in situ comprenant observation directe et entretiens avec les différents acteurs
- la production d'un rapport remis à l'organisme et au comité d'accréditation
- la décision et les recommandations du comité d'accréditation

Ainsi toute activité d'accréditation peut se traduire par :

- la production de critères, normes ou standards, explicites, désignant la qualité attendue, donnant lieu à des évolutions périodiques en concertation avec les acteurs concernés

- la mise en œuvre d'un système d'appréciation des écarts à ces critères, d'une part, sous le pilotage de l'organisme dans le cadre d'une auto-évaluation, d'autre part, sous la forme d'un regard extérieur et expert concrétisée par des visites sur sites
- la séparation entre l'activité d'appréciation des écarts et les activités de jugement et de décision

Si l'amélioration continue de la qualité est une visée déclarée par l'ensemble des agences d'accréditation au plan international, les conceptions concernant le développement de la qualité ne sont pas unanimement partagées.

Certains dispositifs d'accréditation visent à assurer un niveau attendu de qualité et définissent des références seuils ; l'amélioration continue de la qualité est dans ce cas limitée à l'évolution des critères dans le temps. L'accréditation est ou non accordée en fonction de l'atteinte du seuil défini à un moment donné ; la question du niveau attendu est centrale dans cette perspective puisqu'il déterminera les organismes qui pourront ou non être accrédités (un trop fort niveau sélectionnant quelques heureux élus, un niveau trop faible disqualifiant le dispositif).

D'autres dispositifs visent à favoriser l'atteinte du meilleur niveau de performance dans un cadre établi et expriment des références d'excellence ; l'amélioration continue de la qualité peut se faire alors au sein du dispositif, les organismes étant reconnus comme plus ou moins près de l'excellence et se mobilisant pour atteindre le meilleur niveau. Dans ce contexte, l'accréditation est le plus souvent accordée en référence à des niveaux correspondant à une échéance plus ou moins lointaine donnée à la prochaine visite sur site.

D'autres dispositifs encore visent à favoriser la prise d'initiatives pour développer la qualité en termes de références dynamiques ; l'amélioration continue de la qualité s'analyse alors au-delà des critères exprimés dans le référentiel. L'intérêt d'une telle démarche est de faire bénéficier l'ensemble des organismes accrédités des apports des centres les plus dynamiques. Une telle option peut se cumuler avec chacune de celles précédemment présentées : références seuils pour être accrédité puis références dynamiques pour stimuler la qualité ; références dynamiques inscrites dans la recherche de l'excellence.

Ce référentiel qualité s'inscrit dans ce tout dernier modèle et, en fonction de cette conception du développement de la qualité, des niveaux sont explicitement reconnus aux organismes de formation, déclinant une plus ou moins grande proximité à l'excellence et se manifestant par une plus ou moins grande durée de la validité de l'accréditation. La reconnaissance de niveaux d'accréditation exprime la confiance accordée à l'organisme pour maintenir ou développer sa qualité.

Les équipes d'experts qui réalisent les visites sur site sont le plus souvent composées d'enseignants auxquels s'ajoutent selon les cas des spécialistes de la formation et des professionnels du secteur concerné par les programmes de formation accrédités. Si les compétences présentes au sein d'une équipe se renforcent mutuellement, la compétence spécifique attendue de l'expert est de mener une investigation en évitant les biais de l'observation, en gardant une distance tout en ayant une attitude d'appui au développement.

Les dispositifs d'accréditation visent le plus souvent à développer chez les organismes accrédités une capacité d'autorégulation de leur démarche qualité. La stimulation des pratiques d'auto-évaluation en constitue le support le plus puissant.

La conformité et l'initiative dans l'amélioration continue de la qualité

Les différents dispositifs d'accréditation mobilisent tour à tour des obligations et de l'appel à l'autonomie, attendent des organismes accrédités de la conformité et des initiatives. C'est dans ce jeu apparemment paradoxal que s'élabore l'engagement des organismes accrédités dans l'amélioration continue de la qualité.

Les approches dominées par la « normalisation » limitent l'évolution de la qualité à l'évolution des référentiels et la mobilisation des organismes accrédités à respecter les standards définis pour eux. Toutefois aucune approche qualité ne peut se passer de références qui, à un moment donné, permettent à un ensemble social de se représenter les voies les plus prometteuses pour atteindre le meilleur niveau de qualité. Une démarche qualité sans références renverrait chacun à ses croyances sans créer de dynamique collective, d'où le nécessaire cadrage intégrant des obligations, ce qui n'exclut pas d'offrir des marges d'initiatives.

Dire que les formations accréditées sont comparables, sur le plan de leur qualité et de leur niveau, ne signifie pas qu'elles soient identiques dans leur contenu. Dire que les processus visant à tenir ensemble les deux dimensions académique et professionnelle des formations sont mis en œuvre ne signifie pas qu'ils se traduisent de la même façon d'un dispositif à l'autre. Les organismes de formation concernés n'ont pas nécessairement les mêmes ressources, le même statut, les mêmes liens privilégiés avec leur environnement... Les conditions de mise en œuvre de la qualité attendue vont nécessairement varier.

L'accréditation qui ne vise pas la conformité, prend en compte les finalités, les buts poursuivis par l'organisme de formation, ainsi que ses potentialités et ses moyens, et propose une démarche adaptée pour réguler les choix de l'organisme dans le sens des objectifs de développement visés, tout en admettant les multiples alternatives liées aux effets de contexte. Plus encore, l'accréditation, en invitant l'organisme à préciser son projet, à se donner des objectifs d'amélioration, reconnaît sa singularité et ses capacités d'autorégulation. L'accréditation peut confirmer ainsi, par sa pratique, l'autonomie reconnue à l'organisme accrédité, autonomie valorisée dans le cadre même de l'évaluation mise en œuvre. Cette autonomie suppose en contrepartie, pour l'organisme, une communication sur ses choix et ses intentions auprès des différents acteurs concernés.

L'autonomie peut être alors l'espace d'expression de multiples différences qui peuvent apparaître comme autant d'éléments rendant difficile l'analyse de la qualité respective des formations.

Plutôt que de concevoir la différence comme un obstacle ou une limite à la reconnaissance et au développement de la qualité, nous avons, dans le cadre des activités d'accréditation de l'ENSP, progressivement privilégié une approche où la différence est surtout un moteur de la qualité. La qualité est alors pensée comme vivante, évolutive, comme le sont les besoins auxquels elle est censée répondre. Comme les besoins qui peuvent avoir pour origine chacun des termes d'une relation, la qualité n'est plus considérée comme exclusivement référée et définie au pôle accréditeur. Dans cette perspective accréditeurs et accrédités se rassemblent autour d'une même intention, celle de développer ensemble la qualité. C'est le concept de « qualité partagée ».

Cette conception est cohérente avec une représentation de l'accréditation où l'organisme accrédité est considéré comme responsable de la démarche qualité qu'il met en œuvre pour répondre aux

exigences du référentiel, et où l'organisme accréditeur vient appuyer cette démarche en mettant en évidence les écarts constatés et en formulant des préconisations de nature à les réduire.

Un référentiel qualité pour les formations supérieures professionnelles

Ce référentiel tente de prendre en compte les facteurs de qualité des formations supérieures professionnelles. Il s'appuie sur des données relevées à partir de nombreuses expériences conjuguées, dont les pratiques d'expertises développées depuis une dizaine d'années par l'ENSP. Il est censé pouvoir s'appliquer à de nombreux dispositifs de formation, dès lors qu'ils s'inscrivent dans le champ des formations supérieures professionnelles.

Ce référentiel doit toutefois pouvoir s'adapter en tenant compte des caractéristiques spécifiques à chaque dispositif. En effet certaines références peuvent être plus ou moins pertinentes ou avoir plus ou moins d'importance en fonction des contextes dans lesquels la formation est offerte et des attentes des différents bénéficiaires. C'est le rôle du cahier des charges de l'accréditation, propre à chaque dispositif de formation.

La pertinence de proposer un référentiel unique pour les formations supérieures professionnelles repose sur un double postulat. D'une part il est supposé que les différences entre les déterminants de la qualité de formations de ce type sont moins importantes que leurs points communs. D'autre part, la qualité est censée dépendre pour beaucoup des conditions de communication internes entre les producteurs de la formation, et externes entre l'organisme de formation et les différentes catégories d'acteurs bénéficiaires de la formation. La professionnalisation suppose en effet une tension particulière entre assimilation de connaissances et construction de compétences situées qui invite à un constant dialogue.

Les références ici rassemblées décrivent ce qui est attendu de chaque organisme accrédité pour qu'il soit reconnu compétent à dispenser des formations supérieures professionnelles, au regard de valeurs, de normes, de connaissances, considérées pertinentes à un moment historiquement situé. De ce fait elles ne sont pas définitives et évoluent régulièrement. Cette nouvelle version du référentiel en est le témoin. La recherche d'une meilleure réponse aux besoins des bénéficiaires doit toujours en être le moteur.

Les références sont le produit d'un consensus provisoire sur la qualité qu'il convient de rechercher afin de satisfaire des besoins identifiés. L'établissement ou le renouvellement des références doit pouvoir mobiliser tout autant l'organisme d'accréditation que les organismes de formation, les organismes professionnels, les autorités administratives. Ces références sont porteuses de valeurs, de volonté d'atteindre le meilleur niveau de qualité pour l'ensemble des institutions impliquées.

Le référentiel qualité constitue un outil de développement au service des organismes accrédités. L'ensemble des acteurs de chaque organisme accrédité peut y trouver matière à se positionner afin de participer au développement de la qualité. Les responsables de chaque organisme peuvent y trouver un appui pour concevoir et mettre en œuvre une politique interne d'assurance de la qualité. Les références constituent des objets de travail pour les organismes accrédités et invitent à une démarche où le conformisme ne saurait être de mise. L'excellence constituant, dans sa relativité, un horizon en reconstitution permanente, elle s'apprécie principalement dans le mouvement.

Le référentiel qualité balise et délimite le champ d'intervention des auditeurs membres de l'équipe de certification chargés d'analyser les écarts entre la qualité attendue, la qualité voulue, la qualité observée. Il constitue le point d'appui des démarches d'investigation qu'ils ont à réaliser.

Le référentiel qualité donne un cadre à l'évaluation et aux décisions du Comité d'accréditation.

Structure et organisation du référentiel

Le référentiel qualité des formations supérieures professionnelles est structuré en trois parties, 9 domaines, 33 sous domaines et 122 références. Les titres des parties, des domaines et sous domaines désignent, en les hiérarchisant, les niveaux d'analyse choisis. Ils ne se constituent pas comme macro références. Pour chaque sous domaine un argument définit plus précisément le cadre qui sera exploré en justifiant son impact sur le plan de la qualité.

La première partie portant sur « l'organisme » s'intéresse à son identité, son organisation, son fonctionnement interne, ses ressources, en tant qu'ils peuvent avoir potentiellement des effets sur la ou les formations supérieures professionnelles dispensées en son sein. Le domaine « missions et politiques » précise les attentes concernant les valeurs et les finalités de l'organisme au regard de ses missions, la répartition des responsabilités et l'organisation formelle retenue pour y répondre, son ouverture et son positionnement stratégique dans le domaine d'intervention accrédité. Le domaine « organisation » définit les attendus en matière de fonctionnement effectif des lieux de régulation, de communication interne, de pilotage et d'administration des actions de formation. Le domaine « ressources » vérifie l'adéquation des différentes ressources (humaines, logistiques, documentaires, environnementales, financières) aux besoins des formations supérieures professionnelles et leurs modes de gestion.

La deuxième partie portant sur « la formation » s'intéresse aux conditions de conception, de production, de validation, d'une ou de plusieurs formations, conditions dont l'effectivité est susceptible de favoriser un apprentissage répondant à des attentes spécifiées et reconnues par les différents bénéficiaires. Le domaine « orientations de la formation » précise les éléments à prendre en compte pour un développement cohérent et maîtrisé d'un projet de formation dont les auteurs sont conscients des résultats qu'ils veulent produire. Le domaine « ingénierie de la formation » délimite les modes d'intervention et de coordination de la formation qui vont permettre l'optimisation de l'apprentissage par une meilleure mise en condition de l'apprenant et son implication. Le domaine « ingénierie pédagogique » présente les attendus en matière d'explicitation et de pertinence des contenus de formation, des méthodes et de la progression en cohérence avec ces contenus.

La troisième partie portant sur « l'assurance qualité interne » s'intéresse aux modalités de fonctionnement et de régulation internes mises en œuvre par l'organisme pour tendre à améliorer, si nécessaire, et à garantir le service rendu aux bénéficiaires. Le domaine « évaluation » identifie les éléments critiques pouvant affecter fortement la qualité et susceptibles de déclencher des actions d'amélioration. Le domaine « démarche qualité » précise les conditions de management et de pilotage des actions d'amélioration prioritaires prenant en compte la stratégie et les ressources de l'organisme et les préconisations des organes d'assurance qualité externe. Le domaine « amélioration continue de la qualité » présente les leviers d'une mobilisation permanente pour répondre le mieux possible aux besoins des bénéficiaires des actions engagées, tout en favorisant l'engagement et l'initiative des acteurs concernés.

Ainsi structuré le référentiel peut répondre au besoin d'accréditation d'un organisme pour tout ou partie de ses activités de formations supérieures professionnelles ou à l'accréditation d'une formation spécifique. Toutefois l'usage de ce référentiel variera selon ces deux conditions. Si c'est l'organisme qui est accrédité pour un ensemble de formations, les domaines 1,2,3 et 8,9 pourront être explorés globalement alors que les quatre autres domaines pourront être l'objet d'une approche transversale par échantillonnage. Si c'est une formation qui est accréditée, les domaines 1,2,3 et 8,9 ne seront étudiés qu'en fonction de leur impact supposé sur la formation accréditée alors que les quatre autres domaines feront l'objet d'une investigation exhaustive et approfondie.

L'ORGANISME

Missions et politiques



**Identité
Institution
Développement stratégique
Partenariats**

ORGANISATION

RESSOURCES

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

INGENIERIE DE LA FORMATION

INGENIERIE PEDAGOGIQUE

EVALUATION

DEMARCHE QUALITE

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Identité

Argument

Un organisme construit son identité au regard de ses finalités et de ses valeurs, des missions qui lui sont conférées ou qu'il se donne. Il s'inscrit dans une histoire et porte une culture propre intégrant des savoir-faire originaux. L'affirmation d'une identité cohérente contribue à le valoriser. Son statut juridique est un des éléments de cette identité mais aussi les grands choix qui ont été successivement opérés et ont positionné l'organisme dans un secteur donné. Les stratégies et les activités déployées renforcent ou mettent en cause cette identité. La conscience et la prise en compte de ces enjeux garantissent à l'organisme une meilleure maîtrise de son devenir.

Références

- 1.1.1 - Les valeurs et les finalités de l'organisme sont explicites et appropriées par les personnels. Ceux-ci connaissent l'histoire et la culture de l'organisme.
- 1.1.2 - Les missions de l'organisme sont explicites et portées à la connaissance de ses publics.
- 1.1.3 - La ou les formations accréditées ne sont pas en contradiction avec l'identité de l'organisme. La composition de ses instances décisionnelles met en évidence son inscription dans le contexte sociopolitique et socioprofessionnel de son aire d'activité en cohérence avec ses missions.
- 1.1.4 - Les stratégies et les actions mises en œuvre sont en cohérence avec l'identité de l'organisme et ses valeurs, soit en leur étant fidèles, soit en se situant dans l'affirmation d'un changement raisonné.

Institution

Argument

L'identification des responsabilités, des lieux de réflexion collective, d'arbitrage et de décisions, par les différents acteurs, contribue au fonctionnement efficace de l'organisme. La définition de la politique qualité au plus haut niveau institutionnel est une garantie de l'engagement de l'organisme dans l'amélioration continue des réponses apportées aux besoins couverts par ses missions.

Références

- 1.2.1 - La répartition des responsabilités et des missions, celles des personnes comme celles des instances, est identifiée par les personnes concernées et formalisée dans les documents de présentation de l'organisme.
- 1.2.2 - Cette répartition permet la réalisation et la régulation des activités dans la complémentarité des responsabilités et des attributions.
- 1.2.3 - Les pratiques observées ou décrites par les acteurs sont en adéquation avec les organigrammes hiérarchique et fonctionnel.
- 1.2.4 - Le directeur de l'organisme dispose d'un mandat et de délégations données par les autorités de l'organisme. Il est le garant des règles internes ou externes qui s'appliquent à l'organisme. Il est porteur de la politique qualité.
- 1.2.5 - Les relations de partenariat institutionnel font l'objet de documents écrits formalisant les engagements réciproques des organismes impliqués.
- 1.2.6 - L'organisme encourage la participation des apprenants à la vie institutionnelle.

Développement stratégique

Argument

La prise en compte par l'organisme des caractéristiques de son environnement d'action et de ses ressources internes, au regard de ses finalités et de ses valeurs, doit lui permettre de développer une stratégie propre au service de ses missions. L'appropriation de la stratégie de l'organisme par ses personnels est une condition de sa réussite.

Références

- 1.3.1 - L'organisme s'est doté d'un projet de développement porté à la connaissance de l'ensemble de ses acteurs.
- 1.3.2 - Les orientations de l'organisme et l'ensemble de ses objectifs de développement sont l'expression de ses valeurs et de ses finalités.
- 1.3.3 - Les orientations stratégiques s'appuient sur un diagnostic interne et externe prenant en compte les leviers du changement et ce qui y fait obstacle.
- 1.3.4 - Le diagnostic stratégique fait l'objet d'actualisation régulière. Il permet les réajustements ponctuels nécessaires à la réactivité de l'institution.
- 1.3.5 - La direction facilite le débat interne sur les questions engageant fortement l'organisme.

Partenariats

Argument

Les liens que l'organisme de formation tisse avec d'autres acteurs de son champ d'intervention et l'ouverture sur son environnement lui permettent d'optimiser ses ressources et d'accroître son rayonnement.

Références

- 1.4.1 - L'organisme dispose d'un système d'information sur son environnement et détecte des partenariats potentiels.
- 1.4.2 - L'organisme développe une stratégie d'ouverture et de partenariat à différents échelons territoriaux : locaux, régionaux, nationaux, européens, internationaux.
- 1.4.3 - L'organisme de formation développe des relations avec différents partenaires pour enrichir ses ressources, pour contribuer à des projets, ou pour rester en veille sur les évolutions des problématiques et des pratiques dans le champ sanitaire et social.
- 1.4.4 - La nature des partenariats et des réseaux et la place qu'y occupe l'organisme contribuent à sa notoriété et à l'affirmation de son identité. Ce type d'insertion sociale de l'organisme concourt à la reconnaissance professionnelle des apprenants.

L'ORGANISME

MISSIONS ET POLITIQUES

Organisation

RESSOURCES

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

INGENIERIE DE LA FORMATION

INGENIERIE PEDAGOGIQUE

EVALUATION

DEMARCHE QUALITE

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Fonctionnement des instances
Communication interne
Pilotage
Administration

Fonctionnement des instances

Argument

La tenue régulière des réunions des instances et l'exercice de leurs attributions contribuent aux régulations nécessaires au fonctionnement de l'organisme et à la qualité de ses produits.

Références

- 2.1.1 - Le fonctionnement effectif des instances est cohérent avec leur objet (réflexion, concertation, régulation, décision) et assure le traitement de leur domaine d'attribution.
- 2.1.2 - La fréquence annoncée des réunions des instances est respectée. La participation de leurs membres y est effective. Des traces écrites rendent compte de l'activité de chaque instance.
- 2.1.3 - L'organisme s'assure de la diffusion des relevés de conclusions des instances et de l'information effective de l'ensemble des personnes concernées par ces conclusions.

Communication interne

Argument

La transmission organisée des informations et la qualité des relations de l'ensemble des acteurs favorisent la réalisation des missions et l'atteinte des objectifs de l'organisme.

Références

- 2.2.1 - Un système d'information existe dans l'organisme sur les caractéristiques des publics, les programmes, l'organisation des formations... L'information est disponible et accessible.
- 2.2.2 - Les procédures liées aux activités de l'institution sont connues et partagées par les différents services. Elles contribuent à la cohérence des interventions.

Pilotage

Argument

Le pilotage des formations est facilité par l'existence de structures pertinentes et cohérentes sur le plan institutionnel et organisationnel, mais aussi et surtout par l'identification d'un responsable par formation. Le pilotage garantit la cohérence des actions au regard des objectifs visés, assure la médiation entre les différents acteurs, et contribue ainsi à l'amélioration constante de chaque formation proposée.

Références

- 2.3.1 - Le directeur exerce une fonction de pilotage de l'organisme, assisté, le cas échéant, d'une équipe de direction.
- 2.3.2 - Pour chaque action de formation, un responsable est identifié qui assume des fonctions de coordination et de médiation. Cette fonction peut être éventuellement partagée si cela améliore son exercice.
- 2.3.3 - Les responsables de formation animent les instances de régulation des formations et s'assurent auprès de chaque intervenant, et auprès de l'ensemble de ceux-ci, des liens et des articulations à mettre en œuvre entre les différents moments des formations.
- 2.3.4 - Tout intervenant, permanent ou non, exerce ses responsabilités et prend des initiatives, dans un cadre formalisé dont il a pris connaissance.

Administration

Argument

La gestion administrative des formations est constituée de l'ensemble des moyens d'information et de décision administratives. L'existence et l'application stricte de procédures, une démarche d'anticipation, des relevés systématiques d'informations, permettent à cette gestion de garantir un fonctionnement optimal des actions engagées. L'ensemble des secteurs sont concernés : pédagogique, logistique, financier. Le suivi administratif des dossiers des apprenants constitue une base d'informations utile au suivi pédagogique et à la gestion du contrat de formation entre les intéressés et l'organisme de formation, et le cas échéant, entre l'employeur financeur et l'organisme prestataire.

Références

- 2.4.1 - Des procédures et protocoles de cadrage administratif sont conçus, rédigés et portés à la connaissance de ceux qui sont chargés de les mettre en œuvre.
- 2.4.2 - Le système de gestion informatisée est conçu et actualisé pour permettre un suivi efficace de l'activité et de ses évolutions. Le système d'informations de la fonction administrative permet l'anticipation des actions pour une utilisation adaptée et optimale des ressources. Le système d'informations permet de connaître, à tout moment, la situation de chaque apprenant au regard des engagements pris aux plans financier, pédagogique et institutionnel.
- 2.4.3 - Les décisions de l'organisme de formation - ou de l'apprenant - qui balisent le parcours de formation sont actées, écrites et classées.
- 2.4.4 - Un système fiable de suivi des engagements (présence, remise des travaux...) est instauré et sa gestion, dans le cadre d'instructions clairement communiquées aux intéressés, donne lieu à des traces écrites.

L'ORGANISME

MISSIONS ET POLITIQUES

ORGANISATION

Ressources

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

INGENIERIE DE LA FORMATION

INGENIERIE PEDAGOGIQUE

EVALUATION

DEMARCHE QUALITE

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE



RESSOURCES

Ressources humaines / Ressources documentaires et multimédias / Ressources logistiques et environnementales / Ressources financières

Ressources humaines

Argument

L'adéquation des ressources humaines aux activités déployées est une condition de la réalisation des missions et de l'atteinte des buts d'un organisme. Cela suppose un effectif suffisant de personnel qualifié et une répartition pertinente des compétences. Une gestion prévisionnelle de ces ressources, notamment par la formation des personnels et la politique de recrutement, doit permettre à l'organisme de préserver et de développer ses compétences internes en fonction de ses projets.

Références

- 3.1.1 - L'effectif des personnels administratifs, logistiques et pédagogiques, est suffisant. Les qualifications de ces personnels sont adaptées à leurs fonctions, telles qu'elles sont prescrites par l'organisme.
- 3.1.2 - Pour chaque action de formation professionnelle, les intervenants, individuellement ou collectivement, articulent fortement des compétences scientifiques / universitaires et des compétences professionnelles. L'ensemble des ressources potentiellement apportées par les intervenants internes et externes couvre la totalité des contenus figurant au programme de formation.
- 3.1.3 - L'organisme évalue les compétences de ses personnels permanents ; il anticipe sur l'évolution des métiers et des compétences de ceux-ci. Il favorise leur formation dans une logique d'adaptation aux évolutions stratégiques de l'organisme et dans une logique de promotion des personnes.
- 3.1.4 - L'organisme a une politique de recrutement lui permettant de renouveler, consolider, et développer ses compétences.

RESSOURCES

Ressources humaines / **Ressources documentaires et multimédias** / Ressources logistiques et environnementales / Ressources financières

Ressources documentaires et multimédias

Argument

L'accès à des ressources documentaires et multimédias favorise la confrontation à un savoir élargi et le développement de l'autodirection dans les apprentissages, ouvrant à des utilisations plurielles et réduisant les contraintes du temps et de l'espace en formation.

Références

- 3.2.1 - Le centre de ressources documentaires et multimédias est accessible, fonctionnel, accueillant, et utilisable par les différents publics. La signalétique de ses différents espaces en facilite l'usage.
- 3.2.2 - Les ouvrages, revues, et autres supports d'apprentissage, sont adaptés aux formations assurées par l'organisme. Leur utilisation est souple et facilitée par des règles connues de tous. Les flux de consultation et de prêt sont connus. Leur actualisation et leur renouvellement sont assurés par une dotation budgétaire annuelle.
- 3.2.3 - La formation ouverte et à distance, lorsqu'un tel dispositif existe, est intégrée à l'environnement de travail des personnels pédagogiques. Des banques de données plurielles sont aisément consultables par les utilisateurs.

RESSOURCES

Ressources humaines / Ressources documentaires et multimédias / Ressources logistiques et environnementales / Ressources financières

Ressources logistiques et environnementales

Argument

Les environnements physique, matériel, culturel, de la formation constituent des facteurs importants de la mobilisation des apprenants. L'entretien des bâtiments, la fonctionnalité des locaux, et les équipements adaptés aux apprentissages, contribuent à l'atteinte des objectifs des actions de formation. De même la richesse du matériel pédagogique disponible offre des supports diversifiés à l'action de formation.

Pour des adultes en formation, mis à distance pour une période plus ou moins longue de leur lieu de vie ordinaire, les conditions d'accueil, de restauration et d'hébergement, constituent des éléments importants de leur disponibilité à la formation.

Références

- 3.3.1 - L'établissement est accessible, fonctionnel, accueillant. Les espaces intérieurs et extérieurs sont entretenus. La signalétique est efficace et contribue à l'orientation des utilisateurs.
- 3.3.2 - Les salles sont fonctionnelles et adaptables à différents usages pédagogiques. Des salles ad hoc permettent d'offrir des prestations en libre service (ordinateurs, accès internet...).
- 3.3.3 - La gamme des matériels pédagogiques disponibles correspond à des usages pédagogiques actualisés.
- 3.3.4 - L'organisme facilite l'accueil hôtelier et de restauration des apprenants. Il facilite l'accès à des espaces de ressourcement et de culture.

RESSOURCES

Ressources humaines / Ressources documentaires et multimédias / Ressources logistiques et environnementales / Ressources financières

Ressources financières

Argument

Les ressources financières dont bénéficient les différentes actions de formation conditionnent, pour partie, leur réussite. Le budget et le système de gestion interne doivent permettre d'apprécier l'affectation de ces ressources.

Références

- 3.4.1 - L'organisme s'est doté d'un système transparent de répartition interne des ressources.
- 3.4.2 - L'organisme a mis en place une comptabilité analytique partielle ou globale.
- 3.4.3 - Le budget de l'organisme prévoit le renouvellement du matériel.
- 3.4.4 - L'organisme a un dispositif de suivi budgétaire.

LA FORMATION

MISSIONS ET POLITIQUES

ORGANISATION

RESSOURCES

**ORIENTATION
DE LA FORMATION**



Référentiel de compétences
Référentiel de validation
Valeurs et modèle
de la formation
Stratégies de la formation

INGENIERIE DE LA FORMATION

INGENIERIE PEDAGOGIQUE

EVALUATION

DEMARCHE QUALITE

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

Référentiel de compétences / Référentiel de validation /
Valeurs et modèle de la formation / Stratégies de la formation

Référentiel de compétences

Argument

La finalité d'une action de formation est de contribuer à la construction et au développement de compétences utiles à un exercice futur. Les compétences attendues sont généralement précisées dans un référentiel de compétences préexistant à l'action de formation. L'appropriation de ce référentiel par les responsables et les intervenants pour finaliser leur action, mais aussi par les apprenants pour se situer dans leur formation, conditionne l'efficacité de l'action de formation.

Références

- 4.1.1 - Les responsables et les intervenants de la formation sont capables d'explicitier les compétences visées par l'action de formation, qu'il existe ou non un référentiel officiel les formalisant.
- 4.1.2 - Les compétences attendues ont fait l'objet d'une analyse collective par les producteurs de la formation, préalable à l'élaboration des objectifs d'apprentissage et de professionnalisation. Des documents en portent trace.
- 4.1.3 - Les apprenants sont capables d'explicitier les compétences attendues.
- 4.1.4 - Les compétences attendues sont régulièrement rappelées, notamment en introduction de chaque séquence de formation.

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

Référentiel de compétences / Référentiel de validation /
Valeurs et modèle de la formation / Stratégies de la formation

Référentiel de validation

Argument

La validation est un acte institutionnel qui qualifie les personnes au terme d'un parcours de formation. Le choix et le contenu des épreuves délimitent les acquis, objets de validation, et doivent être mis en rapport avec les compétences attendues au terme de la formation. L'organisme de formation, comme les apprenants, visent la réussite à ces épreuves. L'appropriation du référentiel de validation préexistant à l'action de formation et précisant la nature des épreuves, les modalités et les critères de l'évaluation, est indispensable tant pour les responsables et les intervenants que pour les apprenants.

Références

- 4.2.1 - Les responsables de la formation et les intervenants considèrent la validation finale comme un des buts de leur action.
- 4.2.2 - L'ensemble des acteurs de la formation maîtrise le contenu du référentiel de validation et peut expliciter les liens de convergence entre référentiel de validation et référentiel de compétences.
- 4.2.3 - Des entraînements aux épreuves de validation, dans les conditions prévues, sont régulièrement organisés.
- 4.2.4 - Qu'il s'agisse d'entraînements ou de contrôle continu, la nature et les modalités des épreuves proposées en cours de formation obligent à établir des liens avec les compétences attendues en situation professionnelle.

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

Référentiel de compétences / Référentiel de validation /
Valeurs et modèle de la formation / Stratégies de la formation

Valeurs et modèle de la formation

Argument

La cohérence d'une formation repose sur un modèle construit et partagé de la formation entre les différents acteurs, appuyé sur des valeurs objets d'une réflexion collective. En formation d'adultes, les choix en matière de coproduction, d'interaction, d'engagement, d'initiative, de partage d'expérience, peuvent être déterminants pour élever le niveau de motivation de l'apprenant et potentialiser les effets de la formation.

Références

- 4.3.1 - Les choix relatifs au modèle de formation à privilégier sont débattus et argumentés.
- 4.3.2 - Les valeurs et le modèle de la formation sont explicités et partagés par l'ensemble des acteurs de la formation.
- 4.3.3 - Les valeurs et le modèle de la formation prennent en compte la particularité de la formation d'adultes sur le plan de la relation à établir.

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

Référentiel de compétences / Référentiel de validation /
Valeurs et modèle de la formation / Stratégies de la formation

Stratégies de la formation

Argument

Les stratégies de formation sont le produit, d'une part, du diagnostic établi de l'ensemble des ressources et contraintes, d'autre part, de la volonté de promouvoir certaines valeurs, du modèle privilégié de formation, de ses buts et finalités. Elles obligent à la prise de décisions, fixant les orientations et dégageant les priorités de l'action. Leur explicitation et leur formalisation sont nécessaires pour servir de référence à tous les acteurs de la formation.

Références

- 4.4.1 - Les options stratégiques font l'objet d'un processus d'élaboration collectif ; elles sont explicites et argumentées. Elles sont révisées à périodes régulières.
- 4.4.2 - Les décisions prises sont consignées dans le document intitulé "Projet de formation". Ce document est daté. Les modalités prévues de son actualisation sont indiquées.
- 4.4.3 - Le document "Projet de formation" décline les caractéristiques conséquentes et générales de l'offre de formation : processus, contenus didactiques et démarche pédagogique dominante, dans lesquelles s'inscriront les ingénieries de formation et pédagogiques.
- 4.4.4 - Ce document "Projet de formation" est mis à disposition de l'ensemble des acteurs de la formation.

LA FORMATION

MISSIONS ET POLITIQUES

ORGANISATION

RESSOURCES

ORIENTATIONS DE LA FORMATION


**INGENIERIE DE
LA FORMATION**

INGENIERIE PEDAGOGIQUE

EVALUATION

DEMARCHE QUALITE

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE



**Objectifs d'apprentissage et
de professionnalisation
Parcours de formation
Engagement de l'apprenant
Synergie**

Objectifs d'apprentissage et de professionnalisation

Argument

L'explicitation des effets attendus en terme d'acquis pour l'apprenant (objectifs d'apprentissage) à la fin de chacun des modules de formation, et de la contribution de ces acquis à la construction des compétences (objectifs de professionnalisation) est une nécessité pour garantir une maîtrise suffisante du processus de formation par tous les acteurs. L'ensemble de ces objectifs constitue le référentiel de la formation, coproduction de l'ensemble des intervenants de l'action de formation.

Références

- 5.1.1 - Pour chaque module de formation sont exprimés des objectifs de professionnalisation et des objectifs généraux d'apprentissage. Les objectifs de professionnalisation sont liés aux compétences attendues, explicitées par le référentiel de compétences. Les objectifs généraux d'apprentissage sont en relation avec la construction et/ou le développement de compétences.
- 5.1.2 - Quelle que soit leur nature, les objectifs sont exprimés du point de vue de l'apprenant, sont univoques et énoncent un comportement actif, objet possible d'observations, qui rend leur atteinte évaluable par l'apprenant et l'intervenant.
- 5.1.3 - Un temps d'analyse du référentiel de la formation est proposé aux apprenants dès l'entrée en formation. Les intervenants s'assurent, pour chaque séquence de formation, de la compréhension et de l'adhésion des apprenants aux objectifs poursuivis.
- 5.1.4 - Le document formalisant le référentiel de la formation énonce les modalités de sa production et de sa validation. Il est daté. Guide de l'action, il est mis à disposition de l'ensemble des acteurs de la formation.

Parcours de formation

Argument

Pour un public considéré homogène la définition du parcours de formation consiste à ordonner, de manière cohérente et progressive et a priori, une suite de séquences de formation. L'une des caractéristiques d'un public adulte en formation est son hétérogénéité, liée à la pluralité d'expériences et de projets des apprenants. Aussi, pour ce public, un parcours de formation personnalisé optimise les investissements de l'apprenant et de l'organisme de formation.

Références

- 5.2.1 - Des dispositifs d'évaluation diagnostique des acquis sont mis en œuvre à l'entrée en formation. Les résultats obtenus sont exploités en termes de définition de besoins de formation et de proposition effective de parcours de formation diversifiés.
- 5.2.2 - L'organisation favorise la contractualisation des parcours, interaction négociée du projet institutionnel de formation et du projet personnel de l'apprenant.
- 5.2.3 - Quel que soit le parcours, la succession des temps de formation est cohérente avec les objectifs poursuivis.
- 5.2.4 - L'organisation des parcours de formation prévoit la planification de bilans d'étape et les conditions de régulations potentielles.

Engagement de l'apprenant

Argument

Les effets d'une formation dépendent principalement de l'activité et de l'investissement de l'apprenant. Un apprenant s'engage dans sa formation en se fixant ou en s'appropriant des objectifs d'apprentissage, condition d'une autorégulation active et persistante de ses apprentissages. Aussi le dispositif de formation doit créer les conditions d'un engagement de l'apprenant dans l'activité de formation en favorisant la coproduction et l'initiative, et en instaurant un climat propice à l'apprentissage.

Références

- 5.3.1 - L'activité de formation est conçue comme une activité de coproduction qui favorise l'expression d'objectifs d'apprentissage par les apprenants, et incite à la prise d'initiative en soutenant sa réalisation.
- 5.3.2 - Un climat de coopération est instauré au cours des activités, suscitant des sentiments de plaisir, confiance, autonomie et sécurité, développant la persévérance face aux difficultés.
- 5.3.3 - La prise de responsabilités, totale ou partielle, d'interventions ou d'organisation de temps de formation est favorisée et valorisée.

Synergie

Argument

Les apports de différents modules, lorsqu'ils contribuent à la construction et au développement de mêmes compétences supposent que leurs responsables mettent en évidence, auprès des apprenants, les articulations et les complémentarités. Il revient au responsable de la formation de garantir la conjugaison des apports.

Références

- 5.4.1 - Les complémentarités et les articulations entre deux ou plusieurs modules de formation sont explicitées par les producteurs de la formation et donnent lieu à des modalités de formation concertées.
- 5.4.2 - Dans le cadre de l'alternance, des procédures sont établies qui permettent de définir les apports réciproques des modules et des stages, et facilitent leur articulation.

LA FORMATION

MISSIONS ET POLITIQUES

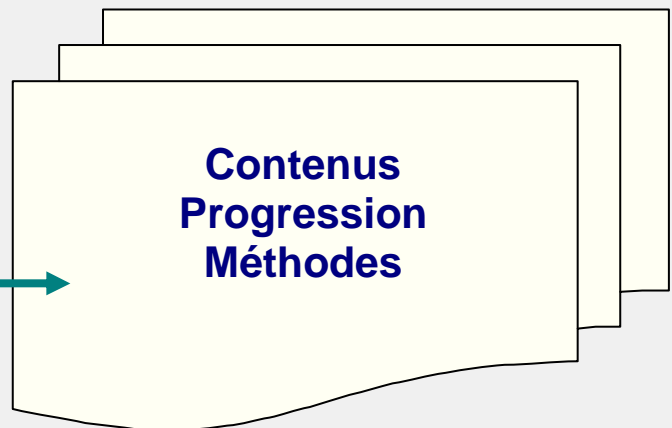
ORGANISATION

RESSOURCES

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

INGENIERIE DE LA FORMATION

**INGENIERIE
PEDAGOGIQUE**



EVALUATION

DEMARCHE QUALITE

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Contenus

Argument

La concordance entre, d'une part, les choix des contenus théoriques et méthodologiques qu'opère chaque intervenant et, d'autre part, les objectifs d'apprentissage et de professionnalisation, ou, le cas échéant, les thématiques des programmes de référence, est une condition de la cohérence de l'action de formation. Des contenus fondés scientifiquement, actualisés, situés et contextualisés, offrent une garantie de validité et contribuent à la formation de l'esprit critique.

Références

- 6.1.1 - Pour chaque module de formation, un dossier pédagogique, porté à la connaissance des publics, intègre des fiches qui décrivent précisément les objectifs d'apprentissage et de professionnalisation, les contenus proposés et indiquent leurs références documentaires. Les objectifs des activités hors présentiel font l'objet d'une présentation dans ce dossier.
- 6.1.2 - Les contenus d'ordres théorique et méthodologique font référence à différents modèles de pensée et d'action. Ils invitent à développer une pensée critique. Une formation pratique à la méthodologie de la recherche peut y contribuer.
- 6.1.3 - Les contenus sont actualisés en fonction de l'évolution des savoirs et des pratiques.
- 6.1.4 - La gestion collective d'un module de formation donne lieu, entre les intervenants co-responsables, à une explicitation et une régulation en cours d'action des contenus abordés et des objectifs visés.

Progression

Argument

La prise en compte du degré de difficulté estimée de l'activité et du niveau d'abstraction des contenus est nécessaire pour définir des itinéraires d'apprentissage et de professionnalisation, dans une logique de progression. Cette progression peut être garantie par des ajustements à prévoir, en cours d'action, en fonction des rythmes d'apprentissage des apprenants

Références

- 6.2.1 - La progression organise graduellement les phases de l'activité, précisant pour chacune d'elles les pré-requis.
- 6.2.2 - La progression tient compte de la nature des apprentissages pour organiser ceux-ci dans le temps, de manière regroupée ou distribuée.
- 6.2.3 - Des activités sont proposées en cours d'action permettant à l'apprenant et à l'intervenant d'évaluer la progression vers le ou les objectifs visés. La progression est régulée en fonction des rythmes d'appropriation des apprenants.
- 6.2.4 - Pour chaque module de formation, le dossier pédagogique explique la progression prévue des apprentissages.

Méthodes

Argument

L'adéquation des méthodes de formation aux objectifs visés et aux caractéristiques du public est un facteur d'efficacité de l'activité de formation.

Références

- 6.3.1 - Le choix des méthodes est cohérent par rapport aux objectifs annoncés et l'intervenant est en mesure de l'expliquer.
- 6.3.2 - Le choix des méthodes prend en compte les caractéristiques des publics, et particulièrement leurs expériences et leurs connaissances préalables.
- 6.3.3 - Le choix des méthodes prend en compte la nature des acquisitions à réaliser (connaissances / compétences).

L'ASSURANCE QUALITE INTERNE

MISSIONS ET POLITIQUES

ORGANISATION

RESSOURCES

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

INGENIERIE DE LA FORMATION

INGENIERIE PEDAGOGIQUE

EVALUATION



Résultats de l'apprentissage
Adéquation et transférabilité
Satisfaction
Garantie qualité

DEMARCHE QUALITE

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Résultats de l'apprentissage

Argument

Les résultats obtenus aux épreuves de validation de la formation ou la comparaison des évaluations d'acquis en début et en fin de formation constituent des indicateurs de l'efficacité du dispositif. La comparaison des résultats obtenus par différents organismes est un indicateur sous réserve de l'homogénéité des modes de validation. Les épreuves doivent être en cohérence avec le référentiel de validation. Les conditions de déroulement des épreuves finales ou de contrôle continu doivent permettre de garantir l'égalité de traitement des candidats.

Références.

- 7.1.1 – La validation de la formation est réalisée en fonction de critères, de règlements et de procédures appliqués de manière invariable et rendus publics.
- 7.1.2 - La plus grande partie des apprenants réussit à l'examen ou au concours dans le temps imparti selon les normes en vigueur ou les engagements contractuels. Les autres obtiennent une sanction positive dans un temps plus long.
- 7.1.3 – La comparaison des évaluations d'acquis, en début et en fin de formation professionnelle, fait apparaître une progression de chaque apprenant.
- 7.1.4 - La proportion de reçus parmi les apprenants est un indicateur de la performance de l'organisme au regard des résultats de l'ensemble des organismes préparant au même examen ou concours

Adéquation et transférabilité

Argument

L'efficacité d'une formation professionnelle se mesure aux impacts de celle-ci sur les activités engagées en situation par les professionnels nouvellement formés. Plus encore, les effets induits par la formation sur l'adaptation ou l'évolution professionnelle des personnes ayant suivi la formation constituent un des indicateurs de la qualité du dispositif de formation. La mobilisation des acquis de la formation dans le cadre de l'exercice du métier mais aussi plus globalement les évolutions ou les transformations des pratiques professionnelles, suite à la formation, constituent des points de référence pour en analyser les impacts.

Références.

- 7.2.1 - Les savoirs, les techniques, les méthodes et les démarches travaillés pendant la formation ont été, pour une grande part, investis dans l'exercice professionnel au cours de la première année qui suit la formation. Ceux qui ne l'ont pas été sont perçus comme utiles dans d'autres contextes.
- 7.2.2 - Le milieu professionnel, et plus particulièrement les employeurs, reconnaît l'adéquation des compétences des nouveaux professionnels à ses attentes et leur possible transférabilité aux évolutions à venir de l'exercice professionnel.
- 7.2.3 - Les apports de la formation sont perçus par les professionnels nouvellement formés ou par l'environnement professionnel et notamment les employeurs, comme facilitant les adaptations dans le cadre des missions données, mobilisables dans d'autres contextes professionnels et susceptibles de favoriser la mobilité et l'évolution professionnelles.
- 7.2.4 - Des professionnels formés par l'organisme ont bénéficié de promotion et d'évolution professionnelles, dans et hors le champ professionnel couvert par la formation.

Satisfaction

Argument

L'appréciation positive que portent les apprenants, pendant la formation, sur les différentes dimensions de la prestation qui leur est offerte contribue à favoriser un apprentissage efficace. L'appréciation positive que porte l'ensemble des parties prenantes sur la formation est un indicateur de sa performance. L'appréciation positive que portent les différents contributeurs à la formation sur sa réalisation est un indicateur de sa bonne organisation.

Références

- 7.3.1 - Les apprenants se déclarent globalement satisfaits de la formation qui leur est proposée. Ils considèrent que les objectifs de leur formation sont clairement présentés, les contenus de formation pertinents au regard des objectifs annoncés, les méthodes de formation adaptées aux apprentissages visés.
- 7.3.2 - Les apprenants considèrent que les ressources mises à leur disposition sont adéquates et suffisantes pour atteindre les objectifs de la formation, y compris les dispositifs de soutien individuel ou collectif. Ils considèrent que l'environnement de la formation est favorable à leurs apprentissages.
- 7.3.3 - Les employeurs et les différentes parties prenantes sont satisfaits des contenus et des modalités de la formation proposée.
- 7.3.4 – Les différents intervenants sont satisfaits du contenu de la formation et de sa mise en œuvre.

Garantie qualité

Argument

La prise en compte effective de référentiels qualité externes, dont le présent référentiel qualité, ou de référentiels qualité internes donne la garantie d'une meilleure réponse apportée aux besoins des différents bénéficiaires de la formation. La production d'une information constante et renouvelée sur la qualité réalisée et sa diffusion vers les acteurs concernés contribuent à rendre crédible cette garantie.

Références

- 7.4.1 - Des évaluations et auto-évaluations régulières sont mises en œuvre au regard des référentiels qualité validés par la direction de l'organisme. Un dispositif d'évaluation systématique de la formation, par les apprenants, est mis en œuvre.
- 7.4.2 – Les résultats des évaluations sont communiqués à l'ensemble des acteurs concernés et font l'objet d'un traitement par les instances ad hoc.
- 7.4.3 - L'organisme tient à jour un système d'information sur les qualifications, l'expérience et les compétences des enseignants, ainsi que sur les ressources disponibles pour le soutien et l'accompagnement des apprenants. Il s'assure de l'adéquation de ces ressources aux besoins. Il s'assure qu'il collecte, analyse et utilise les informations pertinentes pour le pilotage des formations et ses autres activités.
- 7.4.4 - L'organisme rend régulièrement publiques des informations actualisées, précises et exactes, quantitatives et qualitatives, sur les programmes et diplômes qu'il propose.

L'ASSURANCE QUALITE INTERNE

MISSIONS ET POLITIQUES

ORGANISATION

RESSOURCES

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

INGENIERIE DE LA FORMATION

INGENIERIE PEDAGOGIQUE

EVALUATION

**DEMARCHE
QUALITE**

**Politique qualité
Actions d'amélioration
Validation et référencement**

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Politique qualité

Argument

En fonction de ses objectifs stratégiques, du niveau de qualité atteint, de ses ressources, des préconisations des organes d'assurance qualité externe, l'organisme peut définir sa politique qualité. La politique qualité s'exerce sur une durée déterminée. Elle précise les orientations à privilégier durant cette période et les projets de développement prioritaires.

Références

- 8.1.1 – L'organisme met en œuvre une politique qualité pour une période déterminée.
- 8.1.2 – La politique qualité est cohérente avec les orientations stratégiques de l'organisme et prend en compte les analyses et interprétations réalisées à partir des différentes évaluations.
- 8.1.3 – La politique qualité prend en compte les préconisations des organes d'assurance qualité externe.
- 8.1.4 – La politique qualité se traduit notamment en priorités données aux projets internes de développement de la qualité.

Actions d'amélioration

Argument

Les actions d'améliorations peuvent consommer plus ou moins de ressources et s'inscrire dans un temps plus ou moins long. L'organisme doit pouvoir démontrer sa capacité à être à la fois réactif et consistant dans sa volonté d'amélioration.

Références

- 8.2.1 – L'organisme est réactif lorsque les mesures à prendre peuvent être immédiates.
- 8.2.2 – Lorsque les améliorations demandent un investissement dans le temps, l'organisme pilote le projet jusqu'à son terme.
- 8.2.3 – L'ensemble des projets d'amélioration est planifié et suivi par la direction.
- 8.2.4 – L'information sur les actions d'amélioration de la qualité réalisées est publique et facilement accessible.

Validation et référencement

Argument

Les résultats des actions d'amélioration de la qualité doivent pouvoir être évalués. Si ces résultats sont positifs, les modalités mises en œuvre doivent être consignées et validées constituant ainsi de nouvelles références pour l'activité interne.

Références

- 8.3.1 – Les résultats des actions d'amélioration de la qualité sont évalués et formalisés.
- 8.3.2 – Les modalités qui ont permis d'obtenir des résultats positifs sont constituées en nouvelles références pour l'activité interne.
- 8.3.3 – Ces nouvelles références pour l'activité interne sont diffusées à l'ensemble des intéressés.

L'ASSURANCE QUALITE INTERNE

MISSIONS ET POLITIQUES

ORGANISATION

RESSOURCES

ORIENTATIONS DE LA FORMATION

INGENIERIE DE LA FORMATION

INGENIERIE PEDAGOGIQUE

EVALUATION

DEMARCHE QUALITE

**AMELIORATION
CONTINUE DE LA
QUALITE**



**Culture partagée
Veille
Expérimentation et
innovation**

Culture partagée

Argument

L'amélioration continue de la qualité est garantie, sur le long terme, par le développement d'une culture partagée de la qualité. Cette culture, fondée sur le souci commun de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires des actions engagées, doit contribuer à donner un sens plein aux activités développées par les acteurs professionnels. Le développement de cette culture ne peut dépendre uniquement de la multiplication des références, des procédures et des protocoles, s'appliquant aux activités. Il suppose plus encore la valorisation de l'initiative, de l'ouverture aux attentes nouvelles, de la disposition au changement et à l'adaptation.

Références

- 9.1.1 – Chacun des acteurs professionnels de l'organisme prend en compte les références qualité validées par la direction. Il participe au processus d'auto-évaluation et tire profit des analyses et préconisations qui en résultent.
- 9.1.2 – L'organisme valorise les initiatives qui vont dans le sens d'une amélioration de la qualité. Il favorise la mutualisation des expériences et des compétences.
- 9.1.3 – La direction de l'organisme communique, à l'interne comme à l'externe, sur les améliorations en matière de qualité en mettant en valeur les personnes et les services qui en sont porteurs.

Veille

Argument

L'amélioration continue de la qualité suppose d'être constamment attentif à l'évolution des besoins et des ressources et moyens qui permettent d'y répondre. L'évolution des connaissances, des technologies, des méthodes, particulièrement dans le domaine de la formation, doit pouvoir être pris en compte par l'organisme et faire l'objet d'une appropriation par les acteurs concernés.

Références

- 9.2.1 - L'organisme se tient informé des évolutions technologiques, méthodologiques et scientifiques. Il exerce une fonction de veille sur les innovations mises en œuvre dans son champ d'intervention.
- 9.2.2 – L'organisme assure ou facilite une information interne sur les évolutions à l'oeuvre dans le secteur de la formation. Il veille à l'actualisation des compétences de ses personnels au regard de ces évolutions.
- 9.2.3 - L'organisme prend des initiatives pour favoriser des échanges de réflexion sur les pratiques de qualité avec d'autres organismes.

Expérimentation et innovation

Argument

L'amélioration continue de la qualité suppose de tenter et de tester de nouvelles manières de procéder. Les effets de ces initiatives doivent être évalués avec l'ensemble des parties prenantes. Les évolutions des connaissances, des technologies et des méthodes constituent des facteurs favorables à l'expérimentation et l'innovation, voire la recherche développement, dans le domaine de la formation.

Références

- 9.3.1 – L'organisme favorise le développement d'expérimentations afin de mieux répondre à ses missions.
- 9.3.2 – Les résultats des innovations et des expérimentations sont évalués avec les différentes parties prenantes. Si les résultats sont positifs, les nouvelles manières de procéder sont diffusées et valorisées auprès des acteurs concernés
- 9.3.3 – Les résultats des expérimentations et des innovations sont l'objet de diffusion externe à l'organisme, voire de publications ou de communications dans des colloques.