

ENGAGEMENTS QUALITE DE TISEA

Parce que la qualité de nos actions de formation est essentielle et que satisfaire nos clients et stagiaires reste notre principale vocation, notre organisme de formation s'engage à respecter le cadre légal de la qualité de la formation.

La loi du 5 septembre 2018 "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" a encore renforcé les exigences Qualité pour les intervenants d'actions concourant au développement des compétences.

Dans le respect des 7 Critères et Indicateurs du Référentiel National Qualité de la Certification QUALIOPi dans la catégorie «Actions de formation» (Cf annexe 1), nos engagements qualité sont structurés autour de trois axes :

- La satisfaction du client et des apprenants
- L'implication des équipes commerciales, administratives et pédagogiques
- L'amélioration continue de nos prestations de formation

Nous nous engageons à :

- Accompagner nos clients et stagiaires dans l'analyse de leurs besoins et les conseiller sur un plan d'actions adapté
- Assurer une réactivité pédagogique, commerciale et administrative
- Entretenir des relations conviviales et de qualité avec nos clients et stagiaires, avant, pendant et après la formation
- Concevoir chaque programme de formation en cohérence avec les besoins et objectifs poursuivis par nos clients et bénéficiaires
- Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, ainsi que de leur savoir-être et de leur savoir-faire pédagogique
- S'adapter aux contraintes logistiques et techniques de nos clients
- Animer nos formations en impliquant nos stagiaires pour en faire de véritables acteurs de leur apprentissage
- Proposer des moyens, modalités et méthodes pédagogiques adaptés
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations auprès des parties prenantes concernées et en tirer les enseignements dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue
- Procéder à une veille réglementaire, sectorielle, pédagogique et technologique permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances et celles de nos intervenants
- Innover au quotidien dans nos pratiques pédagogiques
- Proposer aux personnes en situation de handicap des solutions permettant de les accueillir, de les former, de les accompagner ou de les orienter de façon optimale.

Yves BITOUN
Responsable

CHARTE-QUALITE DES INTERVENANTS

Dans le cadre du contrôle de la qualité des formations, TISEA décrit dans cette charte-qualité les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux stagiaires la qualité des formations animées par l'ensemble de ses intervenants.

TISEA doit s'assurer de la capacité de ses intervenants à dispenser une formation de qualité. Elle vérifie la réalité des prestations de formation, la conformité de l'action de formation réalisée par rapport aux objectifs initiaux. Le contrôle de la qualité de la formation est mis en place par TISEA sous forme d'audit ponctuel et aléatoire et concerne l'ensemble des actions de formation qu'il met en œuvre dans le cadre de ses missions.

TISEA entend réaliser cette mission dans le cadre d'un échange avec ses intervenants afin de les accompagner dans cet objectif de qualité des prestations réalisées. Cette charte, en précisant les missions, les conditions d'exercice ainsi que les engagements des différents intervenants dans le déroulement des formations, permet donc de reconnaître et de valoriser l'implication des personnels qui les assurent.

Le profil des intervenants de TISEA:

L'intervenant agissant sous le contrôle de TISEA doit posséder des connaissances et des savoir-faire spécifiques et régulièrement actualisés. Il s'agit d'être capable de conceptualiser sa pratique et d'adapter les contenus de formation aux attentes et aux niveaux des participants.

Le recrutement :

Le recrutement des intervenants est organisé et validé par le responsable d'exploitation de TISEA.

Il résulte soit de candidatures spontanées, soit de sollicitations directes ou de propositions de partenaires (organisme de formation ...)

L'intervenant s'engage à fournir à TISEA:

- Un CV à jour
- Tout autre élément nécessaire à l'évaluation des compétences et qualifications utiles pour accomplir la mission envisagée (récépissé de numéro de déclaration d'activité, supports pédagogiques, démarches mises en œuvre, qualifications diverses, expériences, références...);
- Tous les éléments autorisant son recrutement en tant qu'intervenant (fiche de renseignements, autorisation de cumul d'activités, avis sirène, attestation de fournitures de cotisations sociales pour les travailleurs indépendants). Il n'acquiert pas de droit particulier à occuper ultérieurement un emploi permanent au sein de TISEA.

Rappel de l'obligation légale de déclaration de l'activité des intervenants sous-traitants :

Selon l'article L6362-5 du code du travail, toute personne qui réalise des prestations de formation professionnelle continue doit déposer une déclaration initiale d'activité en préfecture et transmettre tous les ans un bilan pédagogique et financier.

Toutefois lorsqu'un intervenant de formation ne peut assurer tout ou partie d'une formation, il peut conclure un contrat de sous-traitance avec une autre personne physique ou morale. Ce contrat porte sur une prestation de formation clairement déterminée dans ses contenus et dans sa durée.

L'intervenant de formation déclaré, signataire de la convention de formation première, est le donneur d'ordre et garde la responsabilité du contrôle et du suivi de la formation dispensée par le sous-traitant. Le sous-traitant (qui ne conclut pas directement de convention ou de contrat de formation professionnelle et qui intervient seulement en apportant un concours technique ou pédagogique à la réalisation d'actions de formation) n'est alors pas tenu de justifier d'un numéro de déclaration d'activité.

Cette tolérance de non-déclaration de l'activité de formateur auprès de la Direccte sera limitée aux adhérents intervenants qui ne dépassent pas 30 jours de sous-traitance par an sur les formations organisées au sein des activités de TISEA. Au-delà ces démarches de déclaration d'activité devront être effectuées au plus vite pour passer en catégorie de sous-traitant et éviter une exclusion des effectifs de TISEA.

Les missions des intervenants :

Les missions des intervenants de TISEA, dans le(s) domaine(s) pour le(s)quel(s) ils/elles sont recruté(e)s, sont les suivantes :

- Participer aux groupes de travail préparatoires à la mise en place des actions de formation pour l'analyse des besoins, la définition des objectifs et des contenus, l'organisation de certains dispositifs, la coordination des différentes actions, le fonctionnement du réseau des intervenants;
- Participer à la conception du plan détaillé de la formation, fournir un déroulé pédagogique (Cf exemple fourni avec la convention de sous traitance d'une formation)
- Participer conjointement avec les experts de TISEA à la rédaction ou à la mise à jour des supports pédagogiques à destination des stagiaires
- Exercer son activité de formateur ou formatrice selon différentes modalités, en particulier l'animation de groupes en présentiel
- Participer à l'évaluation des actions de formation.

Selon l'action de formation concernée, l'intervenant intervient en fonction du besoin et n'est pas systématiquement concerné(e) par l'ensemble de ces missions.

La formation des intervenants :

La formation de l'intervenant étant indispensable au maintien de la qualité de la formation des personnels, Il s'engage à actualiser et/ou perfectionner ses compétences à deux niveaux :

- Maintien et actualisation de l'expertise professionnelle propre au domaine de formation ;
- Ingénierie de formation, animation de groupe, pédagogie relative à des adultes, utilisation des outils pédagogiques.

A cette fin, TISEA s'engage à faire bénéficier l'intervenant :

- De participations prioritaires à des actions mises en œuvre par TISEA (formations, séminaires, conférences ou colloques, webinaire) ;
- De l'accompagnement d'une personne ressource expérimentée de TISEA lors des premières interventions ;
- D'un partage des éléments issus des réflexions et travaux du réseau des formateurs et formatrices et de TISEA ;
- D'un appui du responsable pédagogique de TISEA.

L'évaluation des formations

- L'évaluation étant indispensable pour le processus d'amélioration des formations, l'intervenant participe à sa mise en œuvre tout au long du parcours du stagiaire.

- Le questionnaire de positionnement et, si besoin l'évaluation des prérequis du stagiaire, sont indispensables avant l'entrée en formation de chaque stagiaire : l'intervenant intègre les observations et les résultats de ces évaluations dans une logique d'amélioration continue des supports et de l'animation pédagogiques ;

- L'évaluation "à chaud" par les stagiaires :

- La personne ressource de TISEA ou l'intervenant donne aux stagiaires les informations nécessaires à la réalisation des évaluations de la formation ;

- L'intervenant intègre les observations et les résultats des évaluations dans une logique d'amélioration continue des supports et de l'animation pédagogiques ;

- Afin de développer le réseau de formateurs, l'intervenant identifie, dans la mesure du possible, de nouvelles compétences au sein du groupe animé, et en fait part à son interlocuteur TISEA.

L'évaluation "à chaud" par l'intervenant :

- L'intervenant évalue également la formation, et notamment, note les dysfonctionnements ou problèmes rencontrés lors du déroulement de l'action.

L'ensemble de ces éléments est ensuite communiqué et exploité avec le responsable de TISEA

Prévention des ruptures de parcours – gestion des absences et accueil des Personnes en situation de Handicap :

- Chaque stagiaire reçoit une convocation par mail 6 à 10 jours avant le début de sa formation

- Un rappel de la convocation auprès de l'interlocuteur (client ou stagiaire) pour s'assurer de la présence 48h avant chaque session

- En cas d'absence d'un stagiaire, le formateur doit prévenir le bureau de TISEA (par téléphone, mail ou sms) le plus tôt possible et au maximum dans les 4h du début de la session.

- l'accueil d'une personne en situation d'handicap est généralement connu avant chaque action de formation. Dans le cas contraire, le formateur devra faire le nécessaire pour accueillir dans les meilleurs conditions l'apprenant en situation d'Handicap selon les conditions matérielles à disposition. En tout état de cause, le centre TISEA devra être averti de cette situation dès le début de la formation. Ce, afin d'apporter une solution. L'objectif étant l'intégration, l'adaptation ou la réorientation de l'apprenant.

Déontologie et éthique professionnelle :

- L'intervenant présente la formation et précise qu'il intervient au nom de TISEA il/elle véhicule et respecte ses valeurs, ses missions, son organisation et son règlement intérieur.

- L'intervenant exerce son action dans l'intérêt commun de TISEA, de ses clients et des stagiaires, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés. Il s'assure de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de la formation et prévient la personne ressource (l'interlocuteur identifié chez le client ou le responsable de TISEA) de tout dysfonctionnement de nature à perturber la formation.

- Durant une formation, l'intervenant doit être attentif à ne formuler aucune remarque d'ordre personnel ou à caractère évaluatif qui pourrait mettre en difficulté ou fragiliser une personne ou un groupe en formation ; dans le même esprit, les informations relatives à des situations professionnelles collectives ou individuelles, utilisées le cas échéant comme supports de formation, ne pourront pas être communiquées à des tiers. Le sous-traitant est tenu au respect du secret professionnel dans le cadre de sa mission ainsi qu'au devoir de réserve.

- L'intervenant s'engage à respecter le programme de la formation défini lors de la convention de formation et à s'adapter au public formé (différences entre les niveaux notamment ...), les objectifs de formation en termes de résultats à atteindre.

Contrôle de la qualité de la formation :

TISEA procède au contrôle régulier des prestations délivrées par ses intervenants conformément à sa mission. TISEA mesure systématiquement la satisfaction des stagiaires à la fin de chaque stage et demandera, le cas échéant, à l'intervenant, la mise en place d'actions correctives adaptées.

Le contrôle pourra éventuellement s'effectuer directement lors de la formation, par la présence d'un représentant de TISEA qui vérifiera la prestation assurée par l'intervenant en fonction du programme prévu, ceci, sans perturbation de la formation. En cas d'anomalies ou de non-respect de cette charte qualité et du contrat de prestation qui encadre la mission de formation concernée, TISEA informera systématiquement l'intervenant concerné.

TISEA s'assure le respect effectif des engagements pris par ses membres formateurs tout au long du processus de formation.

En cas de non-respect de ses engagements :

- TISEA est en mesure d'invalider le versement de la prestation réalisée au compte de l'intervenant.
- TISEA se réserve le droit d'exclure l'intervenant de ses effectifs .

Validation de la charte-qualité :

Par la signature du contrat cadre de sous traitance de prestation, l'intervenant s'engage explicitement à :

- Bâtir un contenu de formation qui prenne en compte les réalités des besoins des stagiaires ainsi que les objectifs spécifiques à chaque action.
- Proposer un accompagnement permettant à chacun d'être acteur de son parcours de formation en toute autonomie, avec tout l'accompagnement nécessaire pour la personnalisation et l'individualisation des projets.
- Concevoir et mettre en œuvre un dispositif d'évaluation de la formation
- Respecter **les engagements qualité de TISEA** et la charte qualité des intervenants
- A participer à la communication d'informations de mise à jour de contenus pédagogiques, réglementaires et d'innovation liés aux métiers, compétences dans leurs domaines d'intervention. Et de manière générale à toutes informations du monde de la formation professionnelles. Ce par l'envoi d'email au responsable d'exploitation l'intervenant le juge utile.
- Jusqu'à nouvel ordre respecter les protocoles sanitaires liés à la crise COVID-19.

Annexe 1

Critères et Indicateurs du Référentiel National Qualité de la Certification QUALIOPi

Critère 1: Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

3 indicateurs suivants :

1. Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées
2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis
3. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

5 indicateurs suivants:

4. Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
5. Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6. Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
7. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
8. Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

8 indicateurs suivants :

9. Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
10. Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11. Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

13. Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.

15. Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.

16. Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

4 indicateurs suivants :

17. Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).

18. Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).

19. Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

20. Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

2 indicateurs suivants :

21. Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

22. Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

7 indicateurs suivants :

23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

24. Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

26. Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.

27. Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

28. Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

29. Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

Critère 7: Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

3 indicateurs suivants :

30. Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

31. Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

32. Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.