

# Certification METH.I.S.Q.

## Centre de formation

### Le référentiel

Version du 18 mai 2017

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Préambule</b>	<b>1</b>
1.1	Origines et principes . . . . .	2
1.2	Structuration du référentiel . . . . .	3
<b>2</b>	<b>Références</b>	<b>4</b>
2.1	Organisation . . . . .	4
2.1.1	Pilotage des actions et stratégie de développement . . . . .	4
2.1.2	Suivi continu et évaluation périodique des programmes . . . . .	5
2.1.3	Responsabilité sociale, environnementale et professionnelle . . . . .	5
2.2	Conception des formations . . . . .	5
2.2.1	Élaboration des programmes et des actions de formation . . . . .	5
2.2.2	Admission, progression et validation . . . . .	6
2.2.3	Compétences professionnelles pour la formation . . . . .	6
2.3	Mise en œuvre et évaluation des apprentissages . . . . .	6
2.3.1	Processus d'apprentissage et d'évaluation centrés sur le bénéficiaire . . . . .	6
2.3.2	Ressources pour l'apprentissage et accompagnement des bénéficiaires . . . . .	6
2.4	Assurance qualité interne et externe . . . . .	7
2.4.1	Politique d'assurance qualité interne . . . . .	7
2.4.2	Assurance qualité externe . . . . .	7

## 1 Préambule

Le présent référentiel constitue le fondement de l'action de notre agence en matière d'assurance qualité externe et de certification. Il se situe dans une approche dynamique et ouverte de la qualité appliquée à la formation des compétences, à l'enseignement supérieur professionnel, tout particulièrement au sein du vaste secteur des relations de service. Ce secteur se caractérise par l'importance du travail humain, pour et avec autrui.

Le référentiel présenté ci-dessous tient compte des besoins des centres de formation en matière d'amélioration continue de la qualité. Les centres agissent pour leur propre compte ou pour d'autres commanditaires de formation initiale ou continue.

Le cadre réglementaire qui sous-tend les activités de notre agence est celui du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

## 1.1 Origines et principes

Ce référentiel se situe dans la droite ligne des réflexions et des actions initiées depuis les années 2000 par l'École nationale de la santé publique (ENSP), devenue en 2008 l'École des hautes études en santé publique (EHESP). Cette école a joué un rôle majeur en France et en Europe pour la reconnaissance d'une approche dynamique et ouverte de la qualité. Cette approche privilégie l'autonomie et la responsabilité des acteurs dans la gestion de leur qualité. Ceux-ci agissent dans le cadre d'un référentiel et de procédures explicites qui les invite à produire une auto-évaluation qui est ensuite confrontée à l'évaluation des pairs. La deuxième source d'inspiration de ce référentiel, cohérente avec la première, est celle des lignes directrices promues par le réseau des agences d'assurance qualité pour l'enseignement supérieur en Europe (European Network for Quality Assurance in Higher Education – ENQA).

Les fondateurs de notre agence, consultants-formateurs issus des métiers de service, ont souvent constaté que la qualité des actions de formation ne réside pas dans la conformité à des normes qui assureraient leur reproductibilité. La qualité des actions de formation requiert plutôt de prendre en compte les conditions locales d'organisation et les parcours singuliers des bénéficiaires. Former, c'est faire œuvre de créativité pour satisfaire ces derniers.

Notre agence d'assurance qualité externe reconnaît formellement la compétence d'un centre de formation à maintenir et développer un niveau de qualité satisfaisant. La recherche de conformité à des normes n'est pas l'esprit de la démarche de certification ; notre agence s'intéresse plutôt aux buts, aux finalités poursuivis par le centre de formation et à la cohérence des ressources et des moyens qu'il mobilise pour les atteindre. Le droit à l'initiative doit être promu pour organiser et réguler une action de formation toujours singulière dans sa conception et sa mise en œuvre.

Notre agence reconnaît la singularité de l'action de chaque centre de formation. En retour, elle attend la démonstration d'une capacité à autoréguler sa qualité et, donc, l'engagement vers l'amélioration continue de la qualité. Cet engagement est le point crucial de la démarche ; il va au-delà d'une simple reconnaissance de compétences. La certification reconnaît ainsi moins l'excellence de l'organisation et des résultats atteints que la démarche de progrès indispensable pour améliorer continûment la qualité des prestations de formation, au service des bénéficiaires directs et indirects.

Notre agence repose sur une idée simple : ce n'est pas tant le niveau de qualité atteint à un instant donné qui compte que la progression vers une plus grande qualité. L'auto-évaluation, guidée par le référentiel, se présente en conséquence comme la pierre angulaire du dispositif de certification.

La qualité est dynamique parce que les solutions des uns peuvent être mises en pratique par d'autres. Notre agence se donne pour mission de porter à la connaissance de tout centre de formation engagé dans la certification les innovations et les pratiques vertueuses constatées lors des évaluations. Notre agence agit ainsi pour une amélioration continue et collective des pratiques de formation. Tous les centres de formation certifiés bénéficient alors

des solutions mises en œuvre par les plus dynamiques dans la recherche de l'excellence.

Le référentiel connaîtra des révisions périodiques pour refléter l'état de l'art des bonnes pratiques. Une évolution à venir pourra, par exemple, intégrer des attendus concernant les activités de recherche et d'expertise.

## 1.2 Structuration du référentiel

L'écriture de ce référentiel résulte d'une large concertation entreprise au sein du comité d'auditeurs et du comité de certification. Ces deux instances, constituées de consultants-formateurs et d'experts travaillant pour des centres de formation, sont garantes de la pertinence du référentiel et de son adaptation aux conditions d'exercice de la formation professionnelle en tant que métier de service.

Le référentiel qualité est un outil essentiel au service d'un ensemble de procédures et d'instances orienté vers l'amélioration continue de la qualité. Il définit les attendus et propose un certain nombre de pratiques compatibles avec les attendus. Il s'accompagne :

- d'un document descriptif des conditions d'inclusion au dispositif et de délivrance de la certification ;
- d'un document régissant la mission et le fonctionnement du comité d'auditeurs chargé de mesurer les écarts aux références lors de l'évaluation ;
- d'un document régissant la mission et le fonctionnement du comité de certification qui décide en toute indépendance de la durée de certification accordée et des recommandations à suivre.

Le référentiel énonce des références qui explicitent les attentes que les centres de formation doivent satisfaire pour être reconnus compétents pour gérer l'amélioration continue de leur qualité et obtenir la certification METH.I.S.Q. Centre de formation. Les dix références sont accompagnées de références détaillées qui les explicitent.

Une liste d'indicateurs est tenue à disposition des candidats, toutefois les indicateurs ne sont pas mis strictement en relation avec les références et les références détaillées. Les candidats pourront s'inspirer de cette liste pour leur auto-évaluation en annonçant leur choix, ceci pour éviter le réflexe de mise en conformité rapide et non réflexif que peut toujours provoquer une liste d'indicateurs, surtout quand ceux-ci sont quantitatifs. L'auto-évaluation rédigée par les centres de formation a pour but d'analyser et d'évaluer les moyens mis en œuvre et les résultats obtenus. Ils ne peuvent pas produire une auto-évaluation rigoureuse sans sélectionner et expliciter les indicateurs qui leur paraissent pertinents. Notre agence ne présage pas des modes opératoires qu'il conviendrait d'employer. Ceux-ci sont connus de la profession, le référentiel de l'ENQA et bien d'autres référentiels ou guides de bonnes pratiques les diffusent, mais ils sont toujours sujets à réflexion et à analyse selon les valeurs défendues et les ressources disponibles en contexte. Ce sont donc les analyses et les évaluations produites à l'occasion du rapport d'auto-évaluation qui seront prises en compte par le comité d'auditeurs. Dans une approche non normalisatrice de l'amélioration continue de la qualité, notre agence affirme le droit à l'initiative et l'indispensable responsabilité d'une gestion autonome de la qualité.

Le comité d'auditeurs évalue dans le cadre fixé par le référentiel. Il s'intéresse aux écarts entre, d'une part, les références et, d'autre part, les pratiques exposées dans le rapport d'auto-évaluation fourni par le centre de formation qui souhaite obtenir la certification METH.I.S.Q.

Centre de formation. Le comité d'auditeurs tient compte, dans ses analyses, des situations particulières : ancienneté et expérience accumulée dans le métier et autres circonstances particulières liées à l'exercice professionnel. Les références sont génériques mais leur application ne peut qu'être spécifique.

Le référentiel constitue également le support des décisions prises par notre comité de certification.

Le référentiel comprend quatre parties. La liste ci-dessous les présente de manière synthétique :

**Organisation** Cette partie s'intéresse à la situation des actions de formation au sein des politiques nationales et internationales de la formation professionnelle aux compétences. Il s'agit d'identifier le lien entre les objectifs des actions et les objectifs de ces politiques, d'estimer l'adaptation des objectifs aux publics visés, les conditions d'accès de ces publics aux actions de formation et les résultats obtenus en relation avec les politiques de formation.

Le développement stratégique de l'entreprise de formation et sa gouvernance, la communication, le suivi des résultats obtenus participent eux aussi de la qualité de l'ingénierie de formation. Par ailleurs, le centre de formation doit respecter la réglementation administrative et fiscale liée à son exercice professionnel.

**Conception des formations** Cette partie explore l'élaboration des programmes, les conditions d'admission dans les programmes et les actions de formation, les modes de validation définis action par action.

Les compétences des formateurs font l'objet d'une réflexion sur leur adéquation aux formations déployées.

**Mise en œuvre et évaluation des apprentissages** Cette partie concerne l'ingénierie didactique, autrement dit le processus central de formation qui rend possible les apprentissages. Il est centré sur le bénéficiaire des actions de formation, son accompagnement et l'évaluation de ses acquis.

**Assurance qualité interne et externe** Cette partie a pour enjeu la mise en place par le centre de formation d'une politique d'assurance qualité interne. Celle-ci requiert de sa part, notamment, l'analyse des résultats obtenus par les actions de formation et la prise en compte des appréciations remises par les bénéficiaires sur l'action de formation suivie.

Le centre de formation doit aussi favoriser les processus d'assurance qualité externe.

## 2 Références

### 2.1 Organisation

#### 2.1.1 Pilotage des actions et stratégie de développement

Une stratégie de développement est définie à court et moyen terme. Elle est établie sur la connaissance du cadre légal et réglementaire de la formation mais aussi selon une vision prospective qui conduit à saisir des opportunités. La stratégie de développement est cohérente avec les valeurs défendues.

Des partenariats sont construits et renouvelés. Le pilotage des actions de formations initiales et continues contribue au développement envisagé. Il s'appuie sur une veille professionnelle et pédagogique fréquente, régulière et fiable.

L'information quantitative et qualitative sur les activités de formation projetées et en cours est claire, complète et aisément accessible aux tutelles, aux partenaires et aux bénéficiaires et, le cas échéant, aux instances.

L'organisation des actions de formation prend appui sur les obligations légales et réglementaires régissant la formation des adultes. Le centre de formation exerce à titre principal une activité de formation. Il dispose d'un récépissé de déclaration d'activité obtenu auprès de la DIRECCTE. Les obligations relatives au paiement des impôts et taxes et au paiement des cotisations sociales sont satisfaites. Une assurance responsabilité civile professionnelle a été souscrite et couvre la période en cours.

Un règlement intérieur applicable aux stagiaires est tenu à disposition. Une procédure écrite existe en cas de sanction à l'encontre d'un stagiaire en référence à l'article R.632-5 du Code du travail.

Le centre de formation s'acquitte de ses obligations réglementaires d'information des stagiaires (articles L. 6353-8 et L.653-9).

### 2.1.2 Suivi continu et évaluation périodique des programmes

L'efficacité et la pertinence des programmes et les actions de formation sont évaluées à périodes régulières.

Les résultats de ces évaluations conduisent à des décisions d'amélioration et à communication sur ces améliorations.

### 2.1.3 Responsabilité sociale, environnementale et professionnelle

De manière volontaire et dans le respect de la déontologie professionnelle, le consultant-formateur indépendant interagit avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes de la formation pour s'acquitter de la responsabilité sociétale des entreprises. La conception et la conduite des formations favorisent la prévention des risques professionnels, les gestes respectueux de l'environnement et soutiennent la non-discrimination.

La stratégie de responsabilité sociétale des entreprises est explicite et portée à la connaissance de toutes les parties.

## 2.2 Conception des formations

### 2.2.1 Élaboration des programmes et des actions de formation

Les projets, les programmes et les objectifs des programmes de formation font l'objet d'un processus régulier de conception, d'analyse et de renouvellement pour intégrer plus d'efficacité et d'expertise dans la personnalisation des parcours. Les besoins des parties prenantes sont pris en compte.

Pour chaque action de formation, les compétences à acquérir sont définies sous forme d'objectifs de professionnalisation. L'énoncé des compétences permet d'organiser l'ingénierie didactique, de la réguler et de concevoir un référentiel de validation cohérent.

## 2.2.2 Admission, progression et validation

L'inclusion des bénéficiaires dans les actions de formation donne lieu à une convention et à l'ensemble des processus contractuels en conformité avec le droit et la réglementation de la formation des adultes.

Quand une sélection des participants est nécessaire, les procédures sont explicites, transparentes et portées à la connaissance de tous.

Si un programme fait l'objet d'une validation ou d'une certification, celle-ci est explicite et se situe dans le cadre des qualifications de l'Espace européen de la formation et de l'éducation tout au long de la vie.

Les modalités d'évaluation visent à se prononcer sur l'atteinte des objectifs de professionnalisation en référence aux compétences visées. Les procédures d'évaluation sont explicites, constantes et systématiquement mises en œuvre.

## 2.2.3 Compétences professionnelles pour la formation

Les formateurs travaillant pour un centre de formation, disposent d'une double compétence, en ingénierie pédagogique et didactique, d'une part, et relative au contenu de formation dispensé, d'autre part.

Les compétences sont maintenues et développées par un effort constant de formation continue, de participation à des réseaux *ad hoc* et d'une recherche de qualification universitaire de haut niveau.

## 2.3 Mise en œuvre et évaluation des apprentissages

### 2.3.1 Processus d'apprentissage et d'évaluation centrés sur le bénéficiaire

L'ingénierie didactique crée les conditions d'un engagement du bénéficiaire dans l'activité de formation. Elle favorise la collaboration pour l'appropriation individuelle et collective des compétences visées. En instaurant des modalités favorables à l'apprentissage : mises en situation, cas pratiques, projets personnel et collectif, etc., l'ingénierie didactique se fonde sur les retours d'expériences en formation d'adultes, sur les modèles et les théories qui font consensus.

Les processus didactiques mettent en jeu une variété de modalités de formation. Ils font l'objet d'une élaboration distribuée entre l'ensemble des parties prenantes et continuée dans le temps pour plus de pertinence.

Les modalités d'évaluation des apprentissages sont cohérentes avec les objectifs de professionnalisation. Les critères et modalités sont explicites et communiqués avant la validation. Une voie de recours est systématiquement prévue.

### 2.3.2 Ressources pour l'apprentissage et accompagnement des bénéficiaires

Des ressources, numériques ou matérielles, en quantité et qualité suffisantes, sont disponibles et accessibles pour soutenir la formation. L'accompagnement humain, sous forme de tutorat ou de remédiation, est assuré à la demande.

Les supports de formation sont mis à la disposition des bénéficiaires ainsi que des ressources complémentaires actualisées : documentation, bibliographie, etc.

## 2.4 Assurance qualité interne et externe

### 2.4.1 Politique d'assurance qualité interne

Les résultats des actions de formation font l'objet d'une évaluation systématique. Ils sont communiqués à l'ensemble des parties prenantes.

Les évaluations ne se limitent pas aux appréciations des bénéficiaires directs qui sont recueillies à l'issue de l'action de formation. Les bénéficiaires indirects (employeurs, commanditaires, OPCA, etc.) sont sollicités. Des évaluations ex post peuvent être organisées pour apprécier les évolutions en termes de compétences dans l'exercice professionnel des bénéficiaires.

Une politique d'amélioration continue de la qualité est mise en œuvre. Elle donne lieu à des décisions d'amélioration et à des actions correctives qui sont communiquées publiquement.

### 2.4.2 Assurance qualité externe

La culture de la qualité est promue et donne lieu à déclaration d'intentions publique.

Les exigences d'une procédure d'assurance qualité externe sont satisfaites puisqu'elles garantissent l'indispensable confrontation des points de vue. Elles crédibilisent ainsi les analyses et les actions d'amélioration continue de la qualité.

Les recommandations énoncées lors du processus d'évaluation externe sont prises en compte et donnent lieu à des actions correctives.