



# CHARTRE QUALITE

## FORMATION PROFESSIONNELLE

Validée le 11/03/2019

## Sommaire

1. FORMA-PASS.....	4
A. Les missions.....	4
B. La réglementation.....	5
2. LES CRITERES QUALITE DE NOS FORMATIONS.....	6
3. NOS ENGAGEMENTS.....	6
A. Nos engagements envers nos bénéficiaires .....	6
B. Nos engagements envers les OPCO.....	6
4. NOS MOYENS DE MAITRISE ET DE CONTROLE.....	7
A. Nos moyens de maîtrise .....	7
B. Nos moyens de contrôle.....	8
5. MESURES CORRECTIVES.....	9
SOURCES.....	9

Depuis plusieurs années le panorama de la protection sociale connaît des bouleversements d'ordre réglementaire et structurel qui le refondent en le normalisant. Au fil des réformes ils tendent à l'uniformiser, à lisser l'offre et limiter le nombre de ses acteurs.

Nous mesurons aussi année après année une montée de l'exigence de la part des bénéficiaires des prestations. La part du coût de la protection sociale complémentaire dans le budget des ménages et des entreprises motive cet intérêt des adhérents pour leur contrat de « mutuelle ». Mais pas seulement. La recherche du bien-être, l'intérêt pour les actions de dépistage et de prévention tout comme pour les conférences propices à accroître leur niveau de connaissance sont autant d'éléments qui manifestent l'évolution des adhérents *consommateurs* en adhérents *acteurs* de leur santé.

Pour toutes nos structures, nous le voyons, l'enjeu crucial est celui de la connaissance. La formation permanente des acteurs mutualistes, bénévoles et salariés, est le facteur clé du projet mutualiste.

Forma-Pass est l'outil qui permet à la gouvernance de structures mutualistes et de l'économie sociale en général d'agir en tant qu'acteurs responsables et éclairés. La formation des salariés est indispensable à la performance et à la sécurité des activités mutualistes. Forma-Pass intervient dans tous les domaines de l'acquisition ou du développement des connaissances. Elle n'a qu'une seule finalité : accroître le service aux adhérents.

Pour cela Forma-Pass s'engage sur la qualité des formations prodiguées. Le Conseil d'Administration est garant de leur respect.

Le Président

## 1. FORMA-PASS

### A. Les missions

FORMA-PASS a pour but d'être présente et d'avoir une politique de formation en organisant, dispensant ou promouvant, au profit de toutes structures, mutualistes ou de l'économie sociale ou privée qui en sont membres directement ou indirectement, des formations portant :

- Sur tous les aspects de la protection sociale obligatoire, complémentaire,
- Sur les caractéristiques techniques des métiers mutualistes (complémentarité, prévoyance, réseaux, etc..), et d'une manière générale de l'économie sociale,
- Sur les droits et obligations attachés à leurs fonctions et attributions,
- Sur toutes démarches de prévention en matière de santé,
- Sur toutes démarches d'éducation populaire,
- Sur tous domaines de formation visant les salariés des structures de l'économie sociale et solidaire ainsi que du monde mutualiste.

D'une manière générale, elle a pour objet toutes actions et activités complémentaires et accessoires aux buts principaux visés ci-dessus, et notamment la diffusion d'informations par tous moyens. Aux fins de réalisation de ces buts, les moyens d'action de l'Association sont notamment :

- Les publications, les cours, conférences, réunions de travail, les ateliers ou d'information, en présentiel ou à distance.
- L'organisation de manifestations et toutes initiatives pouvant aider à la réalisation de l'objet de l'association, et d'une manière générale de l'économie sociale,
- L'offre permanente ou occasionnelle de tous produits ou services entrant dans le cadre de son objet ou susceptibles de contribuer à sa réalisation,
- L'offre de service de formation au bénéfice d'autres organismes de formations.

## B. La réglementation

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » est organisée autour des trois titres mentionnés ci-dessous avec l'indication, pour chacun d'eux, de quelques-unes de leurs principales dispositions (de nombreux décrets d'application sont attendus).

### Titre I - Vers une nouvelle société de compétences

Cette dernière comporte, notamment, les mesures suivantes : la réforme du compte personnel de formation (monétisation de ce compte, nouvelles possibilités d'abondement, nouvelle définition des formations éligibles, mise en place d'un CPF « de transition » et suppression du CIF, possibilité donnée à tout titulaire d'un CPF, à travers une application disponible en principe à l'automne 2019, de gérer ses droits, de choisir sa formation, de s'inscrire et de payer en ligne, etc.), le déploiement d'un conseil en évolution professionnelle enrichi, une nouvelle définition des actions entrant dans le champ de la formation professionnelle, la création du « plan de développement des compétences » (en lieu et place du plan de formation), l'aménagement du régime de l'entretien professionnel, l'expérimentation d'une nouvelle forme de contrat de professionnalisation visant une qualification définie directement par l'employeur et l'opérateur de compétences, la suppression des périodes de professionnalisation et la mise en place d'un nouveau dispositif de reconversion ou promotion par alternance ayant pour objet de permettre au salarié de changer de métier ou de profession ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle par des actions de formation, la refondation du système de construction et de régulation des diplômes et titres professionnels, une nouvelle gouvernance de la formation professionnelle et de l'apprentissage avec la création de « France compétences », une réforme du financement de la formation professionnelle et de l'apprentissage, etc.

### Titre II - Une indemnisation du chômage plus universelle et plus juste.

Pour l'essentiel, la loi pose le principe de l'extension de l'indemnisation chômage aux salariés démissionnaires. Il est ainsi prévu de les rendre éligibles à l'assurance chômage sous réserve du respect, d'une part, d'une condition d'activité antérieure spécifique et, d'autre, part, de la poursuite d'un projet de reconversion professionnelle nécessitant le suivi d'une formation ou d'un projet de création ou de reprise d'une entreprise.

Le salarié démissionnaire devra également avoir demandé, préalablement à sa démission, un conseil en évolution professionnelle afin d'établir le projet de reconversion professionnelle mentionné ci-dessus.

## 2. LES CRITERES QUALITE DE NOS FORMATIONS

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon 6 critères qualité définis par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

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

## 3. NOS ENGAGEMENTS

### A. Nos engagements envers nos bénéficiaires

FORMA-PASS s'engage :

- ✓ A délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés,
- ✓ A mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs au travers de formations, veille informationnelle, participation à des conférences ...
- ✓ A contrôler régulièrement des actions de formation afin de s'assurer de bon déroulement de ces dernières (cf : partie 4).
- ✓ A mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques
- ✓ A s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires.

### B. Nos engagements envers les OPCO

Dans sa relation avec les OPCO, FORMA-PASS est tenu :

- ✓ De fournir les informations nécessaires à l'identification de son activité et de ses interlocuteurs,
- ✓ De transmettre à l'organisme paritaire ou à l'organisation les documents nécessaires au financement des actions de formations,
- ✓ De mettre en place un système de suivi pédagogique et d'évaluation différencié dès l'entrée et la sortie en formation.

A noter : FORMA-PASS informe l'organisme paritaire de toute modification de ces données.

#### 4. NOS MOYENS DE MAITRISE ET DE CONTROLE

FORMA-PASS s'assure du contrôle du bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation grâce au processus d'amélioration continue défini et mis en œuvre par le personnel attaché à FORMA-PASS. Des contrôles peuvent également être réalisés en amont et/ou pendant et/ou en aval d'une action de formation. Ils peuvent revêtir plusieurs formes.

##### A. Nos moyens de maîtrise

La qualité de nos formations et la satisfaction de nos stagiaires sont une priorité pour notre organisme. Ainsi, et pour garantir une qualité optimale et pérenne de nos formations, nous mettons en œuvre et à jour une base documentaire recensant l'intégralité des documents qualité.

L'ensemble de cette documentation est à disposition de l'ensemble du personnel FORMA-PASS. Une revue documentaire est effectuée chaque année et 20% des procédures sont également testées annuellement afin d'éviter le risque d'obsolescence des documents.

Un manuel qualité sera mis à disposition de l'ensemble des référents formateurs.

Enfin, FORMA-PASS est intégré au processus de gestion des risques grâce au dispositif Collecte des Incidents et des Pertes Associées. Ce dispositif se matérialise sous la forme d'une messagerie qui permet de recenser et analyser les incidents afin de déterminer les causes et assurer un suivi pour limiter les impacts de ce dernier sur les activités.

L'ensemble des éléments de maîtrise cités ci-dessus s'inscrit dans le processus d'amélioration continue de FORMA-PASS.

## B. Nos moyens de contrôle

Pour chaque formations dispensées le responsable pédagogique se réserve le droit de réaliser les contrôles suivants afin de s'assurer des compétences des formateurs et de la qualité des formations dispensées :

### a) Le contrôle des pièces

Cette forme de contrôle consiste à encadrer chacun des six critères du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

1. L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé (Programme de formation) ;
2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics (Feuilles d'émargement) ;
3. L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation (Supports pédagogiques)
4. La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation (CV des formateurs)
5. Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès, et les résultats obtenus (Catalogue de formation)
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (Protocole d'évaluation à chaud ou froid).

### b) Le contrôle sur site

Le contrôle sur site peut être effectué par le responsable pédagogique, sur le lieu de formation indiqué dans la convention de formation, lorsque le formateur n'est pas le gérant de FORMA-PASS lui-même :

- À l'improviste afin de s'assurer de la réalité et de la qualité d'une action de formation ciblée ;
- Prévu afin de vérifier si le dispensateur de formation répond aux attentes du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

### c) Le contrôle par enquête auprès des stagiaires

A l'issue d'une action de formation financée par ses soins, FORMA-PASS peut prendre contact avec un ou plusieurs stagiaires présents afin de vérifier la réalité, la qualité et l'adéquation de la formation avec les documents fournis. Ce contrôle est effectué sous forme d'entretien téléphonique. Quelle que soit la forme que prend le contrôle, celui-ci s'effectue sans perturbation anormale du fonctionnement du dispensateur de formation.



## 5. MESURES CORRECTIVES

En cas d'anomalies ou de non-respect des dispositions légales et réglementaires de la part du formateur, FORMA-PASS s'engage à appliquer des mesures correctives.

Fait à .....

Le .....

Signature du Président

Signature du Directeur

Signature du Responsable  
Pédagogique

## SOURCES

<https://www.data-dock.fr/>

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

<https://travail-emploi.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/textes-et-circulaires/lois/article/loi-avenir-professionnel>