

CHARTRE QUALITÉ



Dans le cadre de sa mission professionnelle, R4D Formation organisme de formation professionnelle, décrit dans la présente charte les méthodes et les moyens mis en place pour garantir aux stagiaires, aux entreprises et à leurs salariés la qualité des formations dispensées.

1 - Missions de R4D Formation

Selon la loi du 5 mai 2014, tout centre de formation doit assurer la transparence concernant ses dispositions liées au suivi et à la bonne gestion de ses formations.

R4D Formation est une offre de formation appartenant à Ready4Digital SAS, et obéit, à ce titre, à la réglementation.

En qualité d'organisme certifié QUALIOPF au titre d'actions de formation, nous nous voulons d'apporter l'écoute, les conseils, les recommandations, les outils et les méthodologies les plus parfaites, pour nos bénéficiaires.

Qu'ils s'agissent d'action de formation à distance ou en présentiel, notre mission demeure la proximité avec l'ensemble des acteurs et stagiaires mobilisés, notamment grâce à notre présence locale, au coeur des régions françaises.

2 - Le cadre réglementaire lié à la qualité de l'offre de formation

« La loi du 5 mars 2014 confie aux financeurs de la formation professionnelle la responsabilité du suivi et du contrôle de la qualité des organismes de formation avec lesquels ils travaillent.

Objectifs : Améliorer la transparence de l'offre de formation et favoriser une montée en charge progressive de la qualité des actions de formation.

Le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 fixe les critères qui permettent aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formation.

CHARTRE QUALITÉ



Ce décret :

Établit le calendrier avec une mise en application au 1er janvier 2017.

Précise que les financeurs mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées.

Fournit les six critères qui doivent être évalués :

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

Demande aux organismes financeurs d'inscrire et de publier à partir du 1er janvier 2017 la liste des organismes de formation qui remplissent les critères évalués.

Charge les organismes financeurs de veiller à l'adéquation financière des prestations de formation achetées et aux tarifs pratiqués pour des prestations analogues.

Les critères visent à :

- Améliorer la lisibilité de l'offre de formation ;
- Inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi ;
- Accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former.

3 - Les critères qualité de nos formations

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

Ainsi pour chacune de nos formations, et au regard des six critères précédemment énoncés, R4D Formation et l'ensemble de ses formateurs doivent être en mesure de justifier :

- L'intitulé de l'action de formation ;
- Des objectifs de formation ;
- Du public concerné et des prérequis nécessaires ;
- Du nombre de participants ;
- De la durée et du planning de formation ;
- Des dates proposées, lieux et locaux de réalisation ;
- Du programme de formation.

Pour chaque formation, R4D Formation doit impérativement procéder à une enquête de satisfaction auprès du ou des bénéficiaires.

4 - Nos engagements

Dans le respect des 7 Critères et Indicateurs du Référentiel National Qualité de la Certification QUALIOPi dans la catégorie « Actions de formation », 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.

De ce fait, nous nous engageons à :

- Accompagner nos clients dans le développement des compétences de leurs salariés sur nos domaines d'expertise du digital, des outils numériques et de la GPEC numérique ;
- Proposer et adapter des prestations dans le développement des compétences de leurs salariés sur nos domaines d'expertise du digital, des outils numériques et de la GPEC numérique ;
- Informer sur le déroulement de la formation, accueillir, accompagner et suivre dans les meilleures conditions nos apprenants ainsi qu'à évaluer l'atteinte des objectifs de la formation ;
- Mettre en œuvre les moyens humains, pédagogiques et techniques adaptés pour chacune de nos actions de formation dans un environnement approprié à l'apprentissage ;
- Confier nos stagiaires auprès de formateurs experts dans leur domaine technique et érudits dans les méthodes pédagogiques et d'animation que nous mobilisons et évaluons dans le cadre des prestations qu'ils délivrent ;
- Poursuivre notre veille réglementaire dans notre champs d'intervention, et suivre les évolutions des besoins de compétences des métiers sur nos marchés d'intervention ;
- Recueillir et analyser pour chaque prestation, les appréciations et réclamations des bénéficiaires ainsi que nos équipes pédagogiques afin de mettre en place les mesures correctives qui s'imposeraient.

Chaque formateur doit envoyer ses commentaires à chaud, à la fin de chaque formation, via l'outil Bsoft via l'onglet "Rapport de session" s'affichant une fois la formation marquée comme terminée. Il doit également remplir, à froid cette fois, le "questionnaire d'appréciations des formateurs" à nous retourner.

5 - Nos moyens de contrôle

Dans chaque région où R4D Formation opère, les responsables formation et leurs équipes contrôlent le bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation. Ce contrôle peut être réalisé avant, pendant ou à l'issue d'une action et peut revêtir plusieurs formes.

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 (Programme de formation et site internet) ;
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (Protocole d'évaluation (chaud et/ou froid)).

Le contrôle sur site :

Le contrôle sur site est effectué par le Responsable Régional Formation, sur le lieu de la formation indiquée dans la convention si celle-ci se déroule en présentiel.

Le contrôle par enquête auprès des stagiaires :

À l'issue d'une action de formation, R4D Formation 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.

6 - Sanctions

En cas d'anomalies ou de non-respect des dispositions légales et réglementaires de la part du formateur, celui-ci s'expose aux sanctions ci-dessous :

- Gel de ses interventions à venir ;
- Annulation pure et simple du contrat en cours ;
- Prise en charge du coût de remplacement du formateur ;
- Signalement auprès des autorités compétentes.

7 - Résultats

R4D Formation notifie le résultat du contrôle et motive les éventuelles sanctions et/ou modalités de gestion spécifiques qui en découlent par courrier recommandé adressé au formateur.

Une information est également effectuée auprès de la (les) entreprise(s) mandataire(s).

L'ensemble des règlements et ou demandes de prise en charge sont suspendus à titre conservatoire à partir de la date de début du contrôle et jusqu'à régularisation de la situation.

Un recours par transmission d'éléments contradictoires est possible dans les 30 jours suivant la réception du courrier de notification. À défaut, la notification est réputée effective sans recours possible.

Dans le cadre de sa mission, R4D Formation garantit aux formateurs et aux services de formation interne des entreprises :

- Un droit de recours ;
- Un droit de confidentialité des informations recueillies. En cas de litiges, cette garantie ne pourra être retenue lors de la transmission des éléments aux autorités compétentes.

8 - Sources légales

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

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

Charte qualité R4D Formation à jour au 23 août 2023