



BOOK QUALITE

Démarche Qualité de l'organisme de formation de l'URIOPSS Centre



La certification QUALIOPi a été délivrée à l'Uriopss Centre au titre de la catégorie d'actions : "LES ACTIONS DE FORMATION".

Rédacteur	Karine Guihot
Vérificateur	Aude Brard
Approbateur	Aude Brard
Diffusion	Certificateur BV, Financeurs, Clients, Formateurs, Equipe Formation

Table des matières

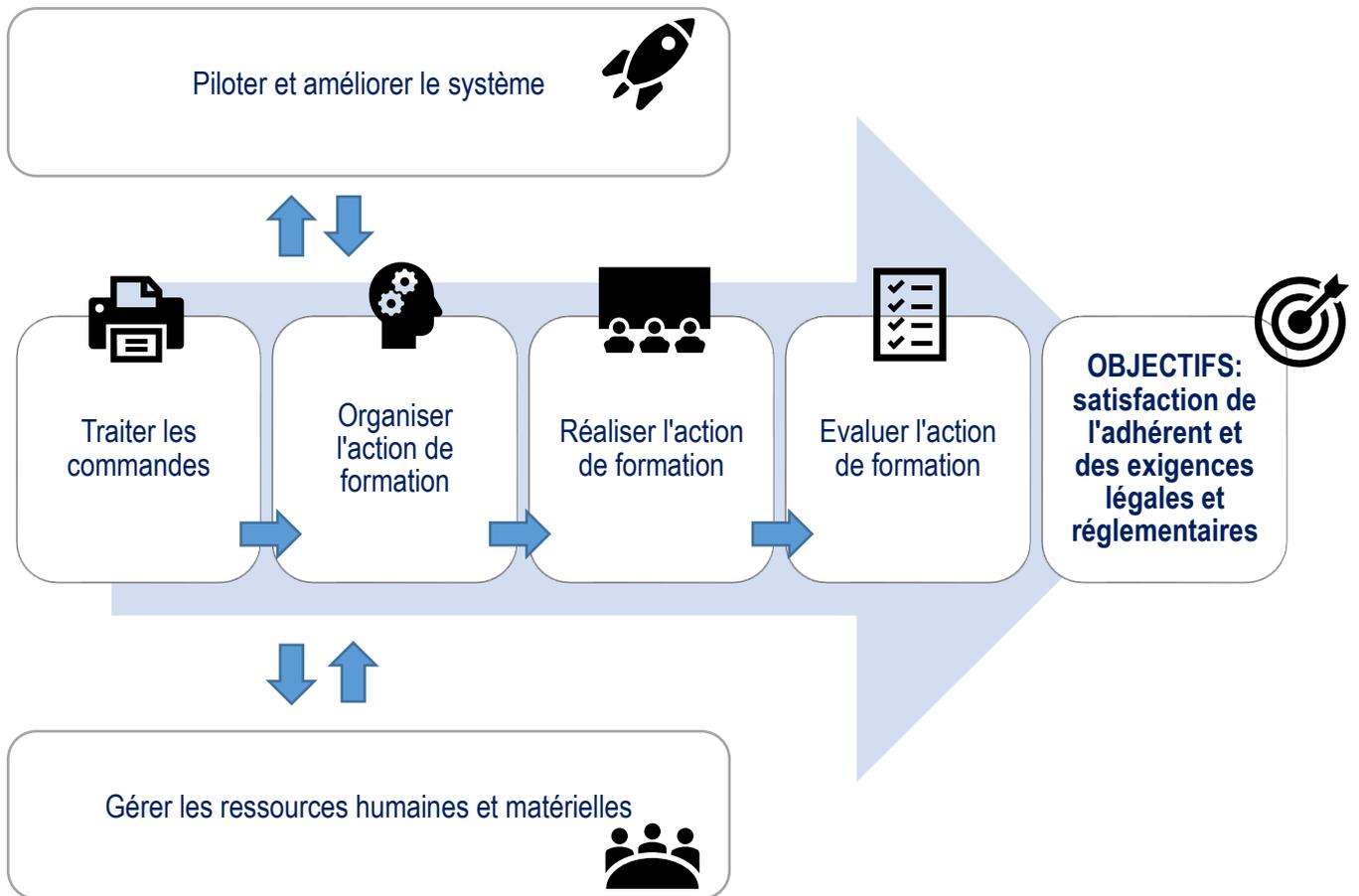
LA POLITIQUE QUALITE DE NOTRE ORGANISME DE FORMATION	3
LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS FORMATION	4
NOTRE ORGANISATION POUR GERER LA FORMATION	5
PROCEDURE DE SELECTION DE NOS FORMATEURS <i>Indicateurs 17 et 21</i>	6
<i>Sélection de nos formateurs</i>	6
<i>Evaluation de nos formateurs</i>	6
NOTRE PROCEDURE D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP- <i>Indicateurs 9-10-26</i>	7
PROCEDURE DE GESTION DES ABANDONS <i>Indicateur 12</i>	7
<i>Prévention des abandons</i>	7
<i>Engagement des stagiaires</i>	8
PROCEDURE D'EVALUATION DE NOS FORMATIONS	8
<i>Positionnement des stagiaires</i>	8
<i>Evaluation des stagiaires</i>	9
LES MODALITES DE TRAITEMENT DES ALEAS, DIFFICULTES ET RECLAMATIONS - <i>Indicateur 31</i>	10
LE PLAN D'AMELIORATION QUALITE <i>Indicateur 32</i>	11

LA POLITIQUE QUALITE DE NOTRE ORGANISME DE FORMATION

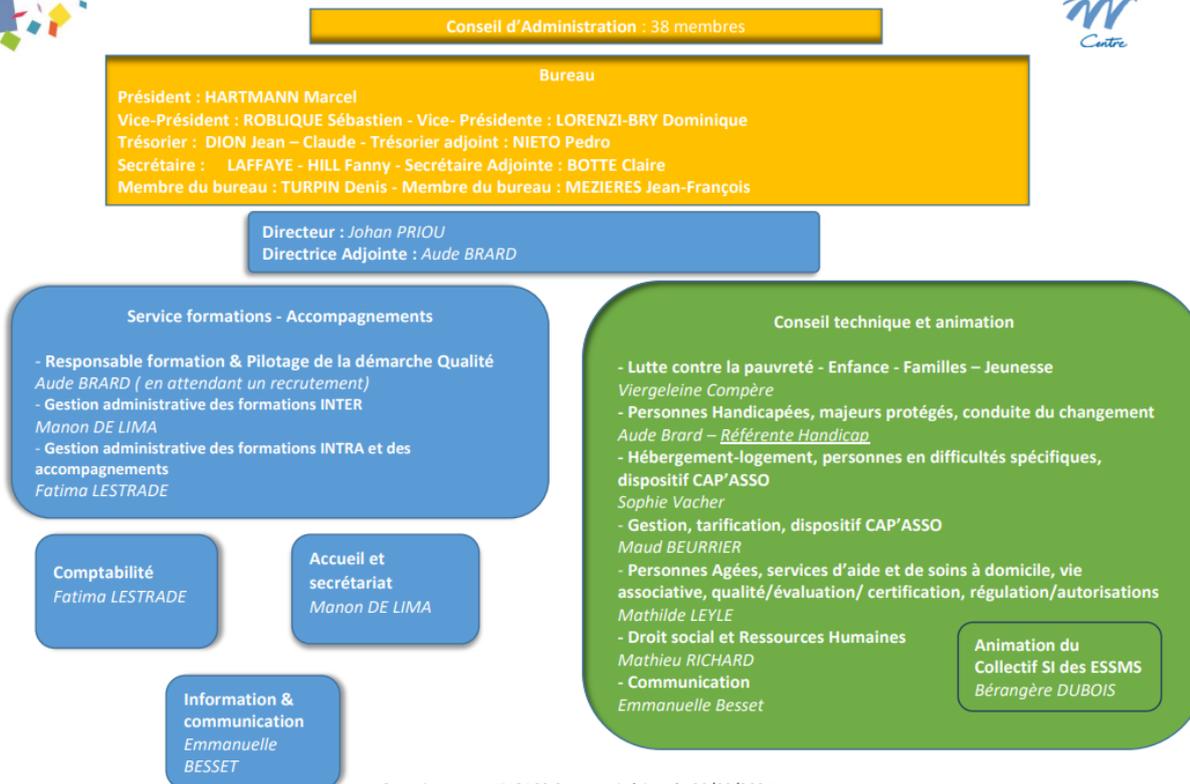


Engagements	Définitions
Identifier les besoins	L'identification précise des objectifs de la formation/mission de conseil et son adaptation au public formé/conseillé.
S'adapter aux spécificités de chaque adhérent	L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires/aux adhérents, en fonction de leurs spécificités.
Proposer des solutions adéquates pour chaque besoin exprimé	L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation/ à la mission d'accompagnement, seul ou en partenariat.
Être transparent et réactif Respecter le RGPD	Les conditions d'information du public sur l'offre de formation / mission de conseil, ses délais d'accès et les résultats obtenus
Mesurer la satisfaction adhérent	La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires/les clients.
Faire évoluer nos compétences	La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations/des missions d'accompagnement

LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS FORMATION



NOTRE ORGANISATION POUR GERER LA FORMATION



Organigramme URIOPSS Centre mis à jour le 20/02/2024

PROCEDURE DE SELECTION DE NOS FORMATEURS

Sélection de nos formateurs

Nous sélectionnons nos formateurs externes selon :

- Leurs compétences techniques : expérience dans le domaine de formation traitée.
- Les recommandations sur leurs compétences provenant du réseau.
- Leurs compétences pédagogiques en fonction des éléments ci-après :
 - Diplôme / Qualification
 - Expérience de formateur reconnue
- Leur respect des valeurs partagées du réseau UNIOPSS-URIOPSS.

La sélection des formateurs est validée suite à :

- Un premier entretien téléphonique
- Un second entretien en face-à-face
- Les avis du réseau des URIOPSS, si possible
- Une première session de formation « test », en INTER.

Le formateur met à jour régulièrement ses compétences dans les domaines où il dispense de la formation et en informe l'URIOPSS Centre. Il envoie annuellement à l'URIOPSS Centre une copie des attestations de formations continues suivies, une mise à jour de son CV ainsi que du contenu de ses programmes de formation. Une journée des formateurs est également organisée annuellement afin de réunir l'ensemble des formateurs internes et externes, pour rappeler les bonnes pratiques et proposer une formation transverse sur un thème défini (ex : innovations pédagogiques).

Le formateur réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements. En parallèle, l'URIOPSS Centre diffuse auprès des formateurs qui le souhaitent la veille mensuelle du réseau des URIOPSS portant tant sur les évolutions juridiques en lien avec la formation professionnelle que sur les innovations pédagogiques.

Evaluation de nos formateurs

Les formateurs internes de l'URIOPSS sont évalués annuellement lors des entretiens d'évaluation et professionnels conduits par la direction.

Les formateurs externes sont évalués à la vue des critères suivants :

- Fidélité et loyauté vis-à-vis de l'URIOPSS
- Le respect du référentiel Qualiopi
- La conception pédagogique des formations
- Leur aptitude à transmettre
- Leur adaptation aux publics en formation

Le reporting de cette évaluation est tracé dans un fichier « Evaluation des formateurs. Une évaluation annuelle est réalisée, en équipe et au regard des résultats des retours des parties prenantes à la formation.

NOTRE PROCEDURE D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'URIOPSS met en œuvre les conditions nécessaires à l'accueil et à l'accompagnement des stagiaires en situation de handicap ou de maladie chronique. L'interlocuteur dédié est la référente handicap : Aude Brard. Au moment de l'inscription à la formation, un échange par téléphone ou mail aura lieu avec le stagiaire concernés ou le commanditaire afin de prendre en compte les besoins spécifiques ; puis le formateur sera informé des adaptations identifiées.

Les adaptations mises en œuvre peuvent être pédagogiques, matérielles ou organisationnelles.

Exemples d'adaptations pouvant être mises en place :

Les rythmes

- Rythme sur la journée, la totalité de la formation
- Besoin de pauses
- Gestion des absences spécifiques

Contenus, supports, méthodologie, outils

- Accessibilité des supports
- Choix des méthodes adaptées aux capacités des stagiaires

Evaluation

- Accessibilité des supports d'évaluation
- Adaptation du temps

Environnement matériel et humain

- Accessibilité des locaux (à l'externe et dans les locaux)
- Equipe sensibilisée

PROCEDURE DE GESTION DES ABANDONS

Prévention des abandons

En cas d'impossibilité d'un stagiaire à se rendre en formation, de retard ou de départ anticipé avant l'horaire de fin prévu, il se doit d'avertir l'URIOPSS Centre en amont, de s'en justifier par écrit et, dans le cas d'un retard ou départ anticipé, de le noter sur la fiche de décharge mise à disposition par l'URIOPSS Centre, tel qu'indiqué sur le règlement intérieur.

Dans le cas d'une absence sans justification préalable, le formateur s'engage, via le contrat de sous-traitance, à en informer l'URIOPSS Centre, en début de session. L'URIOPSS Centre contactera alors la structure concernée pour connaître la raison de cette absence.

En cas d'annulation reçue par écrit (courrier, mail, fax), au plus tard une semaine avant la date du stage, aucun frais ne sera retenu. L'URIOPSS Centre offre la possibilité au Commanditaire de :

- Repousser l'inscription du/de la Stagiaire à une formation ultérieure
- Remplacer le/la Stagiaire empêché(e) par un(e) autre participant(e) ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO.

Pour toute annulation de la part du stagiaire/commanditaire, postérieure à ce délai d'une semaine, des frais de gestion de dossier à hauteur de 30 % net de taxes du montant de la formation seront retenus.

Tout stage commencé est dû en totalité. Il en est de même en cas de désistement le jour de l'ouverture du stage (sauf en cas d'arrêt de travail : facturation des frais de gestion de dossier uniquement). Néanmoins, des solutions seront recherchées pour permettre au Stagiaire de finir le stage sur une autre session.

Engagement des stagiaires

L'engagement des stagiaires est favorisé lors de la formation par une méthode pédagogique active utilisée par le formateur impliquant toute au long de la formation la participation des stagiaires et s'appuyant sur des exemples concrets et pragmatiques proches de la situation de travail des stagiaires.

Pour les formations à distance : une assistance technique est réalisée par l'équipe Formation de l'URIOPSS, l'assistance pédagogique est assurée en synchrone par le formateur

Les aménagements nécessaires pour les personnes en situation de handicap sont tracés sur le ruban pédagogique du formateur au besoin.



PROCEDURE D'EVALUATION DE NOS FORMATIONS

Positionnement des stagiaires

Pour les formations sans prérequis : La procédure de positionnement est la suivante : le service Formation de l'URIOPSS valide les profils des stagiaires lors de l'inscription à la lecture du bulletin d'inscription. En cas de doute, le service Formation passe un appel téléphonique au commanditaire pour s'assurer de l'adéquation entre les prérequis et le profil du participant.

Pour les stages en intra : le commanditaire évalue les connaissances de bases. Un entretien téléphonique avec le service Formation de l'URIOPSS est réalisé pour apprécier le positionnement du stagiaire ou des stagiaires.

Un auto-positionnement de stagiaire est réalisé au démarrage et à la fin de la formation.

Evaluation des stagiaires

Pendant la formation

Auto positionnement des stagiaires en début de formation, via une grille d'auto-positionnement.

Evaluation des acquis en cours de formation par le formateur via un cas pratique, un quiz, un QCM, etc.

Auto positionnement des stagiaires en fin de formation, via une grille d'auto-positionnement.

Evaluation de la satisfaction à chaud de la formation des stagiaires

A l'issue de la formation

Bilan du formateur – transmis au plus tard 1 semaine après la fin de la formation

Questionnaire de satisfaction à froid de la formation des stagiaires – transmis environ 6 mois après la fin de la formation

Questionnaire sur la satisfaction des financeurs – transmis environ 6 mois après la fin de la formation

Questionnaire d'impact à destination des structures commanditaires – transmis environ 6 mois après la fin de la formation

MESURE DE LA PERFORMANCE ET INDICATEURS DE PERFORMANCE

L'URIOPSS Centre met à jour et suit des indicateurs afin de mesurer la performance des processus de l'association.

Processus	Indicateurs et leur diffusion sur le site Internet de l'URIOPSS
Piloter et améliorer le système	P1 : Suivi CA
Gérer les ressources humaines et matérielles	
Traiter les commandes	
Organiser l'action de formation	O1 : Nombre de formations / jours organisés O2 : Nombre de personnes formées
Réaliser l'action de formation	
Evaluation de l'action de formation	E1 : Baromètre de satisfaction stagiaires en intra E2 : Baromètre de satisfaction stagiaires en inter

LES MODALITES DE TRAITEMENT DES ALEAS, DIFFICULTES ET RECLAMATIONS

A ce jour, la Direction de l'URIOPSS répond aux éventuelles remarques par courriel avec accusés de réception.

La consolidation des éléments est faite dans le tableau de suivi des dysfonctionnements, des réclamations et axes d'amélioration.

LE PLAN D'AMELIORATION QUALITE

Les écarts relevés font l'objet d'une analyse déclenchant, lorsque c'est nécessaire, une action d'amélioration. Cette phase consiste à envisager les actions à entreprendre et les organiser dans une démarche générale d'amélioration continue suivant la logique de la roue de DEMING (Plan, Do, Check, Act) et fait l'objet d'une revue annuelle.

- Action à mener : il est nécessaire de commencer par des verbes d'action pour bien se représenter l'action à mener (exemples de verbes couramment utilisés : élaborer, construire, concevoir, présenter, définir, informer, développer, réaliser, produire, analyser, etc.)
- Responsable / Intervenants : inscrire le responsable de l'action, c'est-à-dire la personne qui aura en charge de vérifier que l'action a bien été effectuée, ainsi que les différents intervenants qui participeront à cette action
- Moyens à utiliser : liste des différents moyens, matériels ou non pour mener à bien l'action (réunion, résultats de questionnaires, formation, etc.)
- Date / Période de réalisation : définir avec précision des périodes durant lesquelles l'action devra être pleinement réalisée.
- Critères de suivi / Produit de l'action : il correspond au livrable de l'action, c'est à dire à l'objet, matériel ou non, qui assure à la personne responsable la bonne conduite de l'action

Le plan d'action qualité -PAQ est tracé dans le tableau de suivi des dysfonctionnements, des réclamations et axes d'amélioration. Madame Aude Brard est chargée de réaliser et clôturer des actions d'amélioration, fait l'objet d'une revue semestrielle.

