

**AVIS N° 16 DU CONSEIL REGIONAL DE LA FORMATION
26 JUIN 1998.**

Procédure de certification pour les formations reconnues par le C.R.F..

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	3
1.1. CONTEXTE.....	3
1.2. OBJECTIF	3
1.3. METHODE.....	3
2. ETAT DES LIEUX.....	4
2.1. LES ACTEURS	4
2.2. LES PROCEDURES	6
3. LES FONDEMENTS DU SYSTEME DE CONTROLE QUALITE	8
3.1. UN SYSTEME CONÇU DANS LE CADRE DES PRINCIPES GENERAUX DE LA FONCTION PUBLIQUE LOCALE ET PROVINCIALE	8
3.2. UN SYSTEME OUVERT A TOUS LES ORGANISMES DE FORMATION	8
3.3. UNE SUBVENTION DIRECTEMENT ALLOUEE AUX ADMINISTRATIONS LOCALES.....	8
3.4. UN AGREMENT DU COUPLE OPERATEUR/FORMATION	8
3.5. UN SYSTEME DE CONTROLE LEGER ET PEU COUTEUX	9
3.6. UN PARTAGE DES RESPONSABILITES	9
4. LE CONTENU DU SYSTEME DE CONTROLE QUALITE	10
4.1. APERÇU GENERAL	10
4.2. CONTROLE DE FORME.....	12
4.3. CONTROLE DE FOND DE L'ORGANISME	14
4.4. CONTROLE DE FOND DE LA FORMATION	15
4.5. CONTROLE DES ACTIONS DE FORMATION	18
4.6. CONTROLE DU RESULTAT DES FORMATIONS.....	20
4.7. TABLEAU DE SYNTHESE DES CONTROLES	22
5. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE CONTROLE QUALITE.....	23
5.1. LA DEMANDE D'AGREMENT	23
5.2. LE RENOUVELLEMENT DE L'AGREMENT	30
5.3. LE RETRAIT D'AGREMENT.....	32
5.4. LES RECOURS	34
5.5. L'EVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION	36
5.6. L'EVALUATION DU RESULTAT DES FORMATIONS.....	39
6. LES MOYENS DE MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE CONTROLE QUALITE	43
6.1. LES MOYENS HUMAINS	43
6.2. LES MOYENS INFORMATIQUES	43

1. INTRODUCTION

1.1. CONTEXTE

Le C.R.F., créé par le Gouvernement Wallon, a un rôle de consultation et de coordination à la fois sur le plan des formations et sur le plan des organismes de formation.

Des groupes de travail ont été constitués dans le cadre du C.R.F. pour aborder deux types de problématiques : la problématique du contenu des formations d'une part et la problématique du contrôle des organismes de formation d'autre part.

Un groupe de travail, appelé Groupe de Travail Certification (G.T.C.), a été chargé de traiter, avec l'assistance du Cabinet BSB, la problématique du contrôle des organismes de formation.

1.2. OBJECTIF

La vocation du C.R.F. n'est pas de devenir un organisme de formation mais bien de garantir un même niveau qualitatif des formations pour l'ensemble des administrations locales en Région wallonne.

Le G.T.C. a donc travaillé dans l'optique d'élaborer une procédure destinée à garantir la qualité et l'uniformité des formations en région Wallonne au travers d'un contrôle des organismes de formation.

1.3. METHODE

Cette note a été élaborée au cours de plusieurs séances de travail du G.T.C. Au cours de chaque séance, une note de travail a été présentée par le Cabinet BSB. Chaque note a été discutée et amendée par le G.T.C.

La présente note constitue la consolidation des notes de travail intermédiaires. Elle présente successivement :

1. l'état des lieux en matière d'acteurs et de procédures liés aux formations en Région wallonne
2. les fondements sur lesquels repose la procédure de contrôle de la qualité des formations
3. le contenu de la procédure de contrôle de la qualité des formations
4. les modalités de mise en œuvre de la procédure de contrôle de la qualité des formations
5. les moyens de mise en œuvre de la procédure de contrôle de la qualité des formations

2. ETAT DES LIEUX

Dans ce second chapitre, nous faisons l'inventaire des acteurs et des procédures concernés par la formation des agents locaux en Région wallonne.

2.1. LES ACTEURS

Nous avons relevé cinq types d'acteurs concernés par la formation des agents locaux.

2.1.1. Les organismes de formation

Les organismes de formation peuvent être soit publics, soit privés.

Dans les organismes de formation publics, il existe une distinction entre ceux dont la formation est :

- une vocation essentielle : universités, FOREM, Instituts de promotion sociale, etc.;
- une vocation subsidiaire : communes, CPAS, provinces, intercommunales, etc.

2.1.2. Les administrations locales

Les agents bénéficiant des formations reconnues par le C.R.F. sont ceux des administrations locales qui appliquent les principes généraux de la fonction publique locale et provinciale telles :

- les communes
- les intercommunales
- les CPAS
- les provinces
- les associations de pouvoirs publics répondant du chapitre 12 de la loi organique des CPAS
- les régies autonomes (en-dehors de leurs filiales)

2.1.3. Le Conseil Régional de la Formation (C.R.F.)

Le C.R.F. est un organe de consultation, d'avis et de recommandation chargé de :

- la définition de profils de formation
- l'agrération d'organismes de formation

2.1.4. Les Ministres compétents

Les Ministres compétents pour la formation des agents locaux et provinciaux sont les Ministres qui ont les Affaires Intérieures et l'Action Sociale dans leurs attributions.

Dans le cadre de la formation des agents locaux, ces ministres sont compétents pour :

- l'approbation des profils de formation
- l'agrégation des organismes de formation
- l'octroi des subventions aux administrations locales

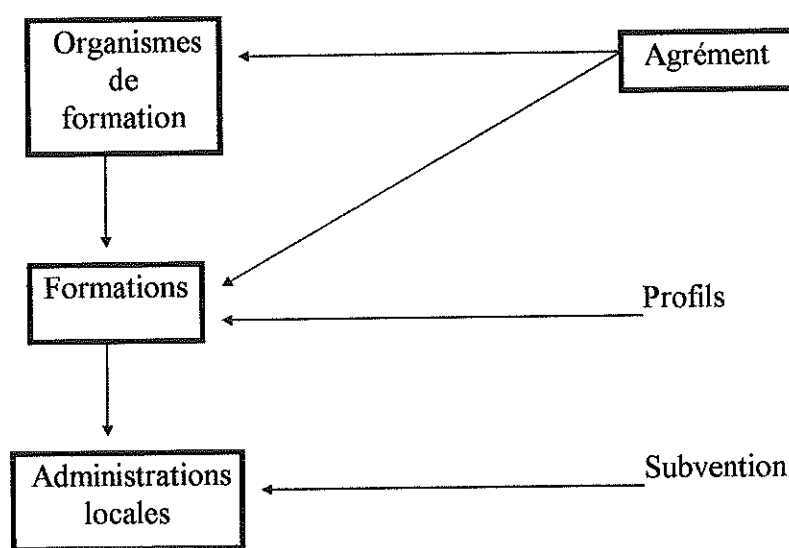
2.1.5. Les Administrations compétentes

Les administrations compétentes sont la Direction Générale des Pouvoirs Locaux (D.G.P.L.) et la Direction Générale de l'Action Sociale et de la Santé (D.G.A.S.S.).

2.2. LES PROCEDURES

Comme le montre le graphique ci-après, on peut distinguer trois procédures différentes dans le système de formation des agents locaux :

1. l'agrément d'organismes de formation
2. la définition du contenu de profils de formations
3. l'octroi d'aides financières à des administrations locales pour la formation de leurs agents.



La procédure dont il est question dans ce rapport ne porte que sur l'aspect de l'agrément des organismes de formation.

Dans la mesure où l'agrément donné aux organismes est associé à une formation particulière ou à un groupe particulier de formations, cette procédure prend également en considération certains aspects liés à la formation. Toutefois, elle ne concerne en rien la définition du contenu des profils de formation.

Afin d'éviter toute confusion dans ces différents types de procédures, nous en clarifions le contenu ci-dessous. Nous précisons également la portée d'autres procédures connexes qu'il est important de dissocier de la procédure d'agrément des organismes de formation.

CONSEIL REGIONAL DE LA FORMATION Procédure de certification pour les formations reconnues par le C.R.F.
--

Octroi d'une subvention aux administrations locales :

- approbation par les Ministres compétents
- sur proposition de leur Administration
- d'une intervention financière
- pour une formation reconnue
- dispensée à des fonctionnaires des administrations locales
- par un organisme de formation agréé

Octroi d'un agrément à un organisme de formation (ou agrération) :

- reconnaissance par les Ministres compétents
- après avis du C.R.F.
- d'un organisme de formation
- pour une formation particulière ou un groupe particulier de formations

Octroi d'un certificat de qualité à un organisme de formation :

- attestation délivrée par un organisme accrédité
- du respect d'une norme de qualité (exemple : ISO 9000, CEDEO)
- par un organisme de formation

Octroi d'un certificat de fréquentation à un agent :

- attestation délivrée par un organisme de formation
- de la présence à une formation particulière
- d'un agent d'une administration locale

Octroi d'un certificat de réussite à un agent :

- attestation délivrée par un organisme de formation
- de la réussite des examens relatifs à une matière particulière
- à un agent d'une administration locale

3. LES FONDEMENTS DU SYSTEME DE CONTROLE QUALITE

3.1. UN SYSTEME CONÇU DANS LE CADRE DES PRINCIPES GENERAUX DE LA FONCTION PUBLIQUE LOCALE ET PROVINCIALE

Le système proposé a pour but de maximiser la qualité et l'uniformité des formations à destination des administrations locales, et ce, dans le cadre des principes généraux de la fonction publique locale et provinciale.

Il concerne donc deux types de formations :

- les formations prévues dans le cadre des principes généraux de la fonction publique locale et provinciale;
- les formations continuées des agents des administrations locales.

3.2. UN SYSTEME OUVERT A TOUS LES ORGANISMES DE FORMATION

L'optique adoptée est de n'exclure aucun organisme de formation a priori. Tout organisme de formation, quel que soit son statut (privé, public ou mixte) peut demander l'agrément requis pour dispenser les formations reconnues par le C.R.F.

3.3. UNE SUBVENTION DIRECTEMENT ALLOUEE AUX ADMINISTRATIONS LOCALES

Plutôt que de subventionner les organismes de formation, il a été décidé de financer les administrations locales bénéficiaires des formations.

Dans le respect de leur autonomie, les pouvoirs locaux restent donc libres de choisir un organisme de formation parmi un ensemble d'organismes agréés.

Ce système postule donc une concurrence entre opérateurs. Par conséquent, l'optique de créer une école avec des chargés de cours sélectionnés en fonction des matières n'est pas retenue.

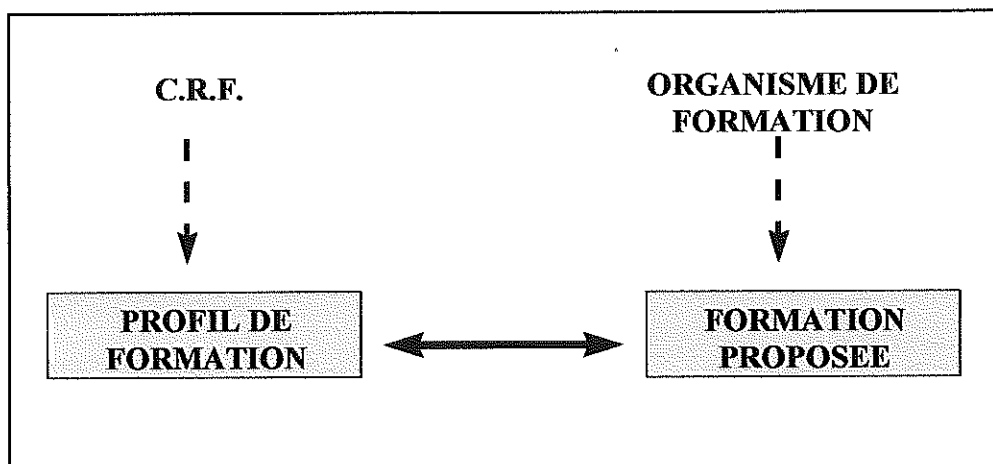
3.4. UN AGREMENT DU COUPLE OPERATEUR/FORMATION

L'objet de la procédure d'agrément consiste à reconnaître des organismes pour une formation particulière ou pour un groupe particulier de formations.

Cela implique donc que la procédure porte sur la reconnaissance de l'organisme mais également sur la formation qu'il propose.

Par conséquent, pour pouvoir réaliser une évaluation du formateur et de la formation, il sera nécessaire qu'un profil soit défini pour chaque formation ou groupe de formations.

CONSEIL REGIONAL DE LA FORMATION
Procédure de certification pour les formations reconnues par le C.R.F.



Dans ce rapport, lorsqu'on parle de profil de formation, il est nécessaire de distinguer deux cas.

Soit le profil de formation est fermé lorsque le contenu de la formation est fixé par les principes généraux de la fonction publique locale et régionale. Dans ce cas, la formation proposée par l'opérateur doit répondre à un profil précis.

Soit le profil de formation est ouvert lorsque le contenu de la formation n'est pas déterminé par les principes généraux de la fonction publique locale et régionale. Dans ce cas, le C.R.F. peut toutefois élaborer un profil plus précis à posteriori de manière à uniformiser, si nécessaire, les formations similaires proposées par d'autres opérateurs.

3.5. UN SYSTEME DE CONTROLE LEGER ET PEU COUTEUX

Pour contrôler les organismes chargés de dispenser les formations reconnues par le C.R.F., il pourrait être fait recours à une brigade d'inspecteurs chargés des contrôles sur site.

Pour éviter d'alourdir l'organisation, l'optique adoptée n'est de faire recours à ce système que lors de cas douteux ou litigieux. Le système proposé devra donc reposer sur une série de contrôles a priori et a posteriori utilisant au maximum les réseaux d'informations existants (ex : correspondants locaux).

3.6. UN PARTAGE DES RESPONSABILITES

Le C.R.F. et les Administrations compétentes seront associés au fonctionnement du système de contrôle de la qualité des formations. Le partage des responsabilités entre ces différents intervenants sera clairement spécifié dans la suite de ce rapport.

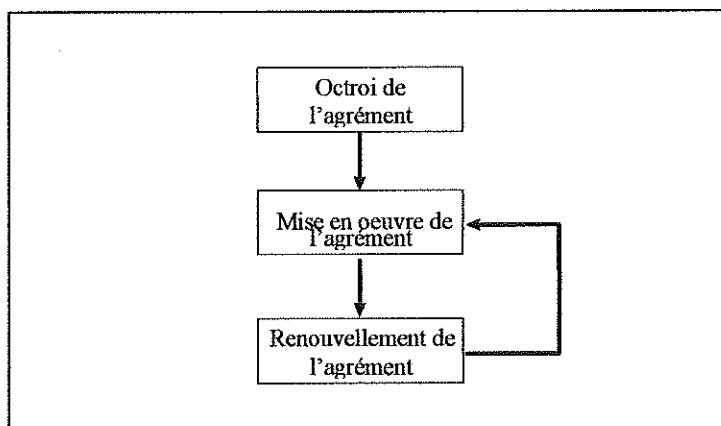
4. LE CONTENU DU SYSTEME DE CONTROLE QUALITE

4.1. APERÇU GENERAL

Le contrôle de la qualité et de l'uniformité des formations reconnues par le C.R.F. peut être réalisé de différentes manières et à différents moments.

4.1.1. Les différents moments au cours desquels s'appliqueront les contrôles sont :

- la demande d'agrément
- l'exercice de l'agrément (à l'occasion de la dispense des formations)
- la demande de renouvellement d'agrément



4.1.2. Les différents types de contrôle qui seront mis en place sont :

1. un contrôle de forme sur le respect de la procédure d'agrément
2. un contrôle de fond sur :
 - l'organisme de formation
 - la formation proposée
3. un contrôle d'efficacité sur :
 - l'action de formation
 - le résultat de la formation

Tous ces types de contrôle sont expliqués dans la suite de ce chapitre. Pour chacun d'eux, nous précisons :

- l'objectif du contrôle
- les critères de contrôle
- la périodicité du contrôle

Les modalités de mise en œuvre de ces contrôles sont détaillées dans le chapitre suivant.

4.2. CONTROLE DE FORME

4.2.1. Objectif

L'objectif est d'établir la plus grande transparence dans le système de contrôle des organismes de formation.

Le contrôle de forme a pour but de s'assurer que l'organisme qui demande un agrément ou un renouvellement de son agrément respecte bien la procédure établie (délais, documents à fournir, etc.). Si elle satisfait à ce contrôle, la demande de l'organisme sera jugée recevable.

4.2.2. Critères

La procédure à suivre

Il sera tout d'abord vérifié que la demande d'agrément est introduite selon les modalités prévues (voir chapitre suivant).

Les documents à produire

Afin de disposer des éléments nécessaires à un contrôle de fond de l'opérateur et de la formation qu'il propose, les documents suivants devront être fournis.

Le formulaire de demande d'agrément (voir chapitre suivant)

Une note descriptive de l'organisme reprenant :

- les statuts de l'organisme : coordonnées, forme juridique, date de création, objet social;
- la localisation des différents sites : siège social, sièges d'exploitation;
- les activités avec mention des références pour chaque type d'activités (sur une période récente);
- le personnel : organigramme, organes de gestion et de décision;
- les agréments et autres formes de reconnaissance dont l'organisme est déjà titulaire .

Les documents officiels suivants (uniquement pour les organismes privés) :

- les comptes financiers des trois dernières années¹ ;
- une copie des derniers statuts coordonnés de l'entreprise ;
- une copie de l'immatriculation au Registre de Commerce ;
- une attestation de l'ONSS prouvant que l'organisme est en règle de cotisations ;

¹ Si l'organisme existe depuis moins de trois ans, le fait de remettre moins de 3 comptes ne sera évidemment pas considéré comme une raison de non recevabilité de la demande d'agrément.

CONSEIL REGIONAL DE LA FORMATION Procédure de certification pour les formations reconnues par le C.R.F.

- une attestation de l'administration de la TVA justifiant l'absence de toute dette à son égard ;
- une attestation de l'administration des Contributions Directes justifiant l'absence de toute dette à son égard.

Une note descriptive de la formation proposée reprenant :

- un descriptif du contenu de la formation : syllabus ou tout autre support didactique;
- une note sur la pédagogie utilisée: méthodes, techniques et matériels utilisés;
- une note sur le mode de contrôle de l'acquis;
- un descriptif du volume horaire et des moments auxquels la formation a lieu;
- une présentation du profil des animateurs de la formation (qualification, formation, expérience);
- une description du lieu de prestation;
- le système de tarification proposé;
- une description du mode d'organisation : inter- ou intra-administrations, taille des groupes, etc.

Pour les demandes de renouvellement d'agrément, nous proposons de ne demander que les modifications survenues depuis la demande d'agrément initiale, comme par exemple :

- des changements dans l'organisation du formateur;
- des réponses par rapport à des critiques relevées lors de l'évaluation des formations;
- la liste des formations données au cours de la période précédente d'agrément.

Les délais à respecter

Les délais à respecter pour l'introduction des demandes de renouvellement de l'agrément sont spécifiés dans le chapitre suivant.

4.2.3. Périodicité

Ce contrôle pourra s'exercer au cours de la demande d'agrément ou du renouvellement de cet agrément.

Afin de ne pas allonger inutilement les délais et de ne pas alourdir la gestion du système, les demandes de renouvellement devront être introduites tous les trois ans.

Réduire ce délai pourrait être difficile compte tenu que certains programmes de formation peuvent s'étendre sur une année scolaire et donc sur deux années calendrier.

4.3. CONTROLE DE FOND DE L'ORGANISME

4.3.1. Objectif

Ce contrôle visera à s'assurer que l'organisme présente toutes les garanties nécessaires pour réaliser les formations reconnues par le C.R.F.

Il s'agira d'un contrôle a priori, réalisé sur base des informations contenues dans la demande d'agrément ou de renouvellement de l'agrément et, si nécessaire, sur base d'informations complémentaires récoltées au travers d'une visite de l'organisme ou d'enquêtes auprès de ses clients.

4.3.2. Critères

Compétence

Au travers de l'analyse des documents accompagnant la demande d'agrément, il s'agira d'évaluer si la nature des activités de l'organisme cadre avec les besoins en formation et/ou en expertise particulière.

Pérennité

L'analyse de la demande d'agrément devra permettre de juger de la santé financière de l'organisme et de sa solidité.

L'ancienneté de l'organisme et son expérience dans le domaine de la formation seront également des indicateurs de la continuité du service qu'il pourra garantir.

Qualité

Nous proposons de réaliser un contrôle a priori sur la qualité de l'organisme de formation.

Celui-ci pourrait être réalisé par sondage aléatoire auprès de quelques clients cités en référence par l'organisme.

4.3.3. Périodicité

Le contrôle de fond sur les organismes de formation sera réalisé à chaque demande d'agrément ou de renouvellement d'agrément, soit tous les trois ans.

4.4. CONTROLE DE FOND DE LA FORMATION

4.4.1. Objectif

Ce contrôle consistera à évaluer l'adéquation entre le profil de la formation établi par le C.R.F. et la formation proposée par l'organisme.

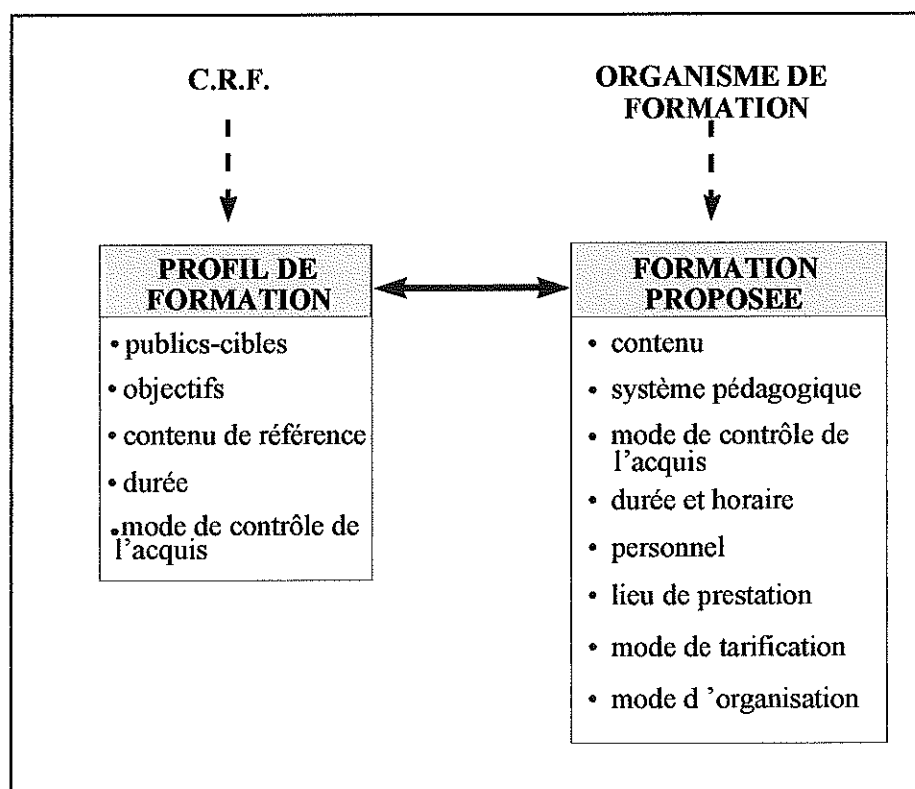
Nous rappelons que, selon le type de formation, le profil pourra être ouvert ou fermé.

4.4.2. Critères

Selon nous, le profil de chaque formation ou groupe de formations devrait spécifier :

- les publics-cibles;
- les objectifs à atteindre par la formation;
- le contenu de référence;
- la durée;
- le mode de contrôle de l'acquis.

Le système pédagogique (méthodes, techniques, matériels), le personnel, le lieu de prestation, le mode de tarification et le mode d'organisation de la formation devraient être spécifiés par l'organisme de formation, sans contrainte préalable du C.R.F.



Contenu

Les matières abordées dans la formation seront clairement détaillées dans un syllabus ou dans tout autre support écrit de la formation.

Ce contenu devra respecter le contenu de référence spécifié dans le profil de formation.

Système pédagogique

Le système pédagogique reprend l'ensemble des méthodes, des techniques et des matériels utilisés pour dispenser la formation.

Nous entendons par méthodes, l'ensemble des principes qui orientent la manière de concevoir la formation : ses étapes, la relation formateur-participant, l'approche de la connaissance, le choix des techniques, etc. Il peut s'agir de méthodes expositives (ex. méthode magistrale), démonstratives (ex. l'apprentissage par imitation), d'entraînement (ex. le drill), etc.

Nous entendons par techniques, les modes de communication utilisés dans la formation : l'exposé, le jeu de rôle, l'étude de cas, etc.

Nous entendons par matériel, l'ensemble des outils et équipements utilisés pour la formation : matériel vidéo et informatique, ateliers, laboratoires, etc.

Mode de contrôle de l'acquis

Pour maintenir une uniformité des formations et une équivalence dans les diplômes, certificats et attestations de réussite, le système de contrôle de l'acquis devra répondre à des exigences minimales spécifiées ci-après.

Cela est d'autant plus important que, dans le cadre particulier de la RGB, certaines formations déboucheront sur des évolutions de carrière.

Il sera donc nécessaire de contrôler que le mode de contrôle de l'acquis prévu par l'organisme respecte les spécifications de départ.

Horaire et durée

Le volume horaire de la formation devra être précisé par l'organisme. Cet horaire devra respecter la durée spécifiée dans le profil de formation.

De plus, pour les formations longues, le calendrier et les moments (journée/ soirée) auxquels la formation aura lieu devront être mentionnés par l'opérateur.

Personnel

CONSEIL REGIONAL DE LA FORMATION Procédure de certification pour les formations reconnues par le C.R.F.

Le profil des personnes chargées de la formation devra être clairement spécifié : formation, qualification, expérience, etc. En complément, le C.V. des animateurs potentiels sera joint à la demande d'agrément.

L'évaluation portera à la fois sur l'expérience en formation de la personne, mais également sur sa connaissance des matières à enseigner.

Lieu de prestation

Les lieux où les formations sont données devront être précisés par l'opérateur : sur le site des administrations locales, dans les locaux de l'opérateur ou dans des lieux de formation et de séminaire externes (hôtel, salle de conférences, etc.).

Mode de tarification

Le système de tarification appliqué par l'organisme de formation sera mentionné dans la demande d'agrément. Il devra préciser le type de tarif appliqué (forfait journalier, forfait par personne, etc.), le contenu des prix (formation, syllabus, repas, etc.) et les conditions d'application de tels tarifs (nombre minimum d'inscriptions, etc.).

Au stade de la demande d'agrément, les prix indiqués resteront indicatifs. En effet, c'est par le jeu de l'offre et de la demande de formation que les prix définitifs s'établiront.

Modalités d'organisation

Si un nombre minimum de participants est nécessaire pour que la formation soit organisée, celui-ci devra être spécifié par l'opérateur. En complément de la taille des groupes, l'opérateur mentionnera également si la formation sera organisée en mode intra- ou inter-administrations. De plus, il devra indiquer si cette formation s'adresse à un public plus large que celui des administrations locales.

4.4.3. Périodicité

Le contrôle de fond sur les formations sera réalisé à chaque demande d'agrément ou de renouvellement d'agrément, soit tous les trois ans.

4.5. CONTROLE DES ACTIONS DE FORMATION

4.5.1. Objectif

L'objectif de ce contrôle est de réaliser une évaluation "à chaud" par les participants aux formations. Il s'agit d'une mesure de la satisfaction à court terme qui ne tient pas compte des effets à plus long terme que pourrait avoir la formation.

Cette évaluation sera destinée aux autorités chargées du suivi des organismes de formation mais également aux organismes de formation eux-mêmes, et ce, dans un but d'auto-évaluation et d'auto-amélioration.

4.5.2. Critères

Les critères retenus pour l'évaluation des formations par les participants s'inspirent de travaux antérieurs réalisés sur ce thème par le groupe de travail n°7 du C.R.F.

Le degré de satisfaction des participants sera évalué à partir d'un questionnaire standard contenant des questions ouvertes et fermées sur les aspects suivants :

L'appréciation générale

- Globalement positif ou négatif ?

Qualité du contenu de la formation

- Compréhension de la matière
- Volume de la matière
- Intérêt pour la pratique professionnelle

Qualité des supports pédagogiques

- Syllabus et autres supports écrits
- Autres supports (transparents, vidéo, etc.)

Qualité des animateurs

- Maîtrise de la matière
- Méthodes d'enseignement
- Adaptation à la classe
- Disponibilité et écoute
- Ponctualité

Qualité de l'organisation

- Accueil
- Horaire
- Calendrier
- Locaux

Les améliorations à apporter à la formation

- Remarques, critiques et suggestions à propos de la formation

Les attentes complémentaires

- Autres thèmes à aborder au cours de formations complémentaires ou de suivi

Les publics complémentaires

- Autres agents à qui il serait utile de donner la formation

4.5.3. Périodicité

Les questionnaires seront remplis par les participants au terme de chaque formation ou de chaque module pour les formations les plus longues.

Ils seront récoltés par l'opérateur qui les transmettra au C.R.F. accompagnés de la liste des participants et d'un petit commentaire sur les résultats des évaluations (selon un canevas standard pré-défini) et sur le profil des participants.

4.6. CONTROLE DU RESULTAT DES FORMATIONS

4.6.1. Objectif

In fine, l'évaluation devra porter sur l'apport de la formation dans le cursus professionnel des agents et sur la qualité globale des prestations de l'opérateur.

4.6.2. Critères

Pour évaluer les effets à plus long terme des formations, il sera demandé aux correspondants locaux de réaliser chaque année, et pour chaque formation, une évaluation des participants à la formation, de la formation et de l'organisme de formation.

A cette fin, ils devront remplir un formulaire à partir d'informations collectées auprès des participants aux formations, des chefs de service et de toutes autres personnes concernées par la formation.

Les critères et méthodes d'évaluation présentés ci-dessous sont le résultat des travaux du groupe n°7 du C.R.F. Ces critères ont été complétés par d'autres critères portant spécifiquement sur l'évaluation de l'organisme de formation.

Evaluation des impacts de la formation sur les agents

En contrepartie de la formation, il semble légitime que l'agent soit plus productif quantitativement et/ou qualitativement. Dès lors, partant du principe que le " rendement " d'un sujet est fonction de son être dans sa globalité, nous proposons d'explorer les 3 sphères constitutives de la personnalité.

La sphère affective intervient notamment dans la gestion du stress, la qualité de la relation avec le citoyen-client et les autres fonctionnaires, la relation empathique, la considération de soi et de l'autre mais aussi dans les représentations du métier, de son rôle, de sa fonction, etc.

Les sphères psychomotrices et cognitives marquent, elles, l'agent dans son rôle fonctionnel.

Dans le chapitre concernant les modalités de mise en œuvre du système de contrôle de la qualité des formations reconnues par le C.R.F., nous proposons une liste de questions fermées destinées aux correspondants locaux afin d'investiguer chacune de ces trois sphères.

Evaluation globale de la formation

Afin de recouper les informations obtenues “ à chaud ” auprès des participants à la formation, nous pensons qu’il est important d’obtenir un avis complémentaire des correspondants locaux sur la qualité globale de la formation et tout particulièrement sur les aspects suivants :

- Les contenus
- Les volumes horaires
- L’organisation
- Les qualités et défauts de la formation
- Les suggestions d’améliorations possibles

Evaluation globale du formateur

En complément, nous proposons de demander l’avis général des correspondants locaux sur l’intervention de l’opérateur, et tout particulièrement sur les aspects suivants :

- La compétence des animateurs
- L’adéquation des supports de formation
- L’adéquation des locaux et lieux de formation
- Le rapport qualité/prix des prestations

4.6.3. Périodicité

Les correspondants locaux seront chargés de remplir chaque année un formulaire pour chacune des formations auxquelles ont participé les agents de leur administration.

Pour ce faire, ils devront centraliser toutes les informations nécessaires auprès des différentes personnes de leur administration concernées par les formations.

4.7. TABLEAU DE SYNTHESE DES CONTROLES

CONTROLE	OBJECTIF	CRITERES	PERIODICITE
1. Contrôle de forme	évaluer la recevabilité de la demande	- respect de la procédure à suivre - respect des documents à produire - respect des délais	- à la demande d'agrément - à la demande de renouvellement (3 ans)
2. Contrôle de fond de l'organisme	contrôler a priori l'organisme de formation	- compétence - pérennité - qualité	- à la demande d'agrément - à la demande de renouvellement (3 ans)
3. Contrôle de fond de la formation	contrôler a priori l'adéquation entre le profil de la formation et la formation proposée	- contenu de la formation - système pédagogique (méthodes, techniques, matériels) - mode de contrôle de l'acquis - horaire et durée - personnel - lieu de prestation - mode de tarification - modalités d'organisation	- à la demande d'agrément - à la demande de renouvellement (3 ans)
4. Contrôle des actions de formation	mesurer la satisfaction à court terme et les attentes complémentaires des participants	- appréciation générale - contenu de la formation - supports pédagogiques - animateurs - organisation - améliorations possibles - attentes complémentaires - publics complémentaires	après chaque formation par les participants
5. Contrôle du résultat des formations	- mesurer les effets à long terme de la formation - contrôler a posteriori l'organisme	- impacts sur les agents - qualité globale de la formation - qualité globale du formateur	chaque année

5. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE CONTROLE QUALITE

5.1. LA DEMANDE D'AGREMENT

5.1.1. Procédure à suivre

Nous proposons deux variantes de procédure de demande d'agrément : l'une faisant aboutir la demande d'agrément chez le Ministre compétent (variante 1), l'autre la faisant aboutir directement auprès de son administration (variante 2).

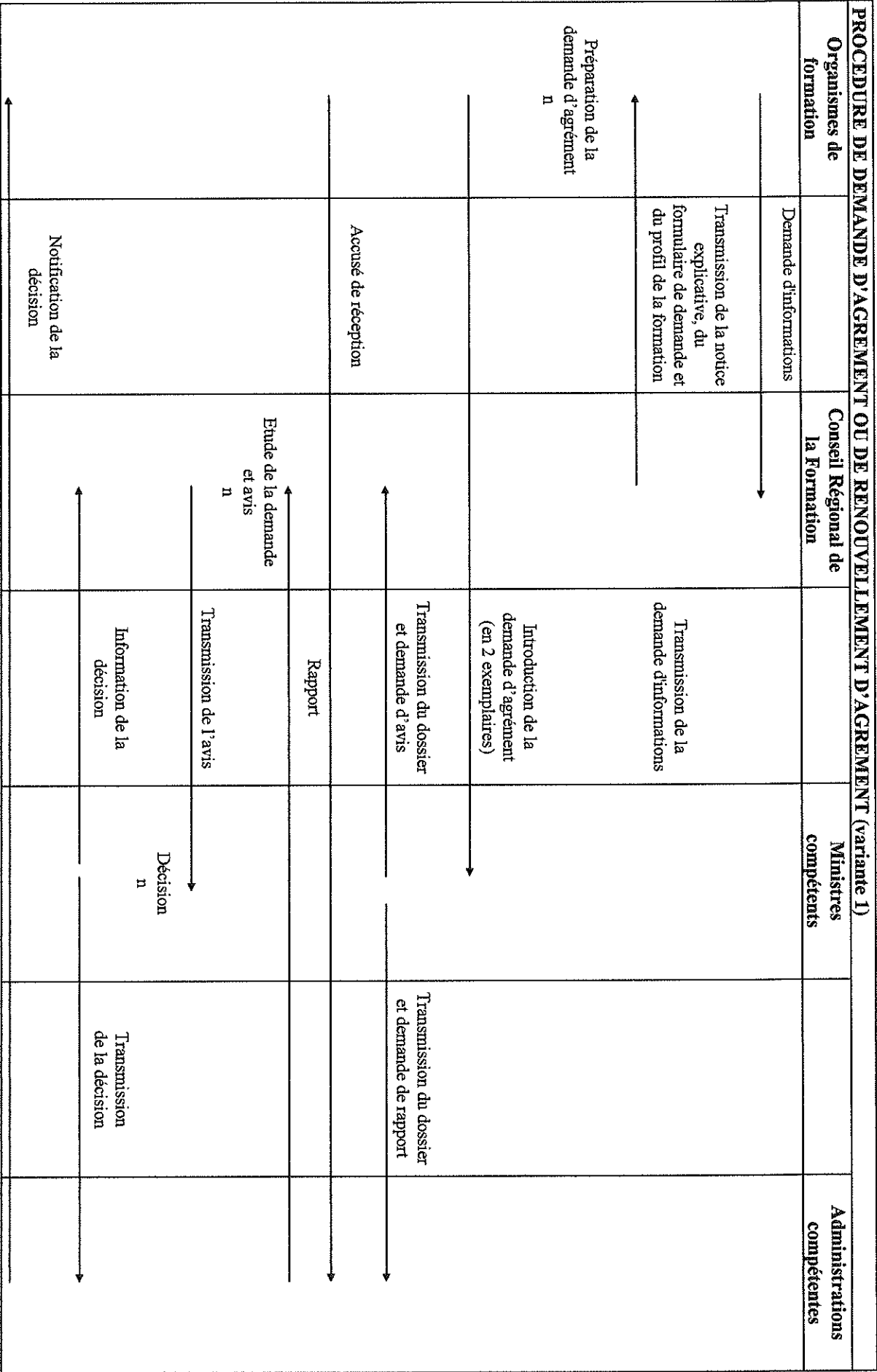
Ces procédures sont décrites dans le diagramme ci-après.

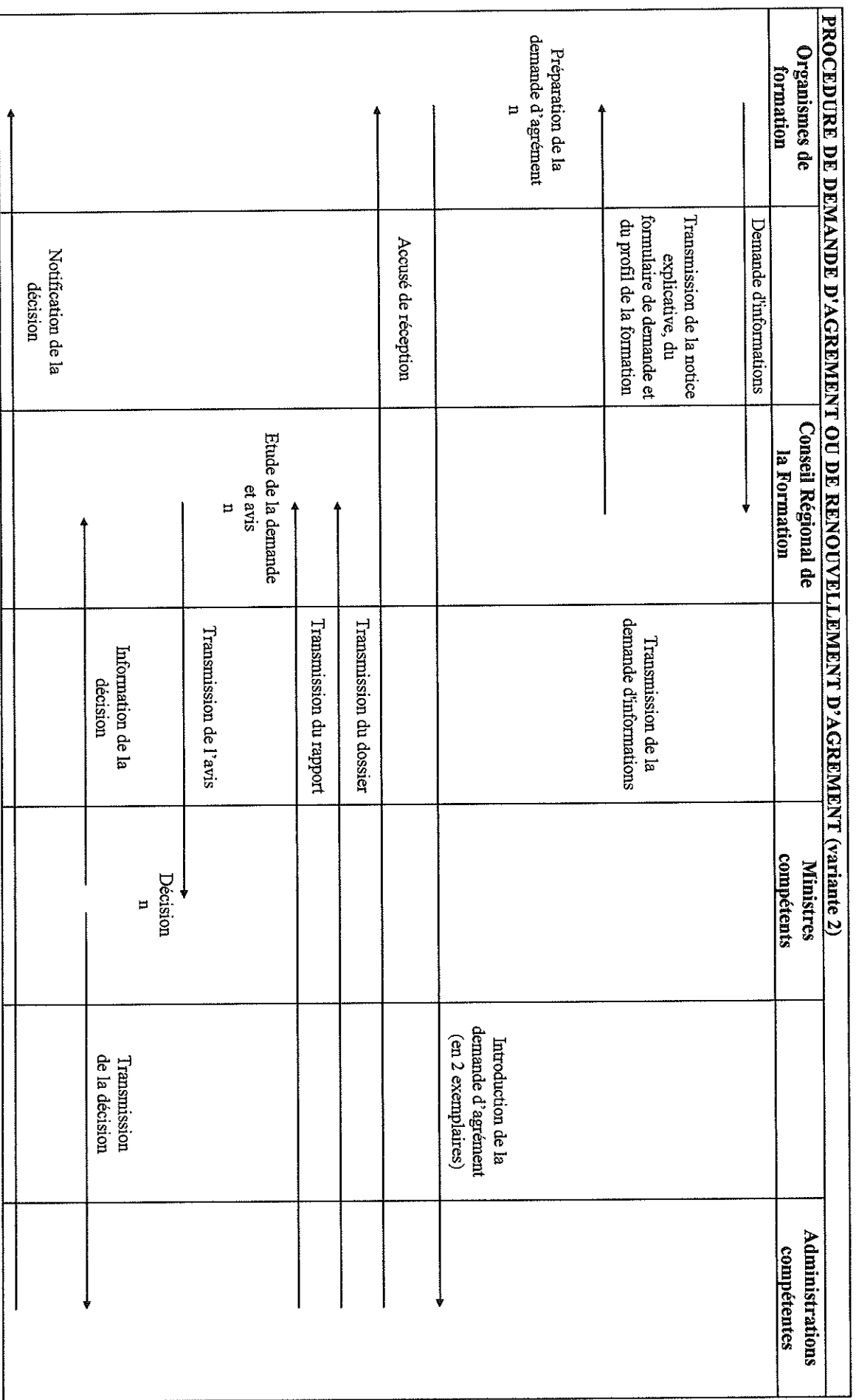
5.1.2. Délais à prévoir

- Pour transmission des documents par le C.R.F., à l'opérateur : 5 jours ouvrables après la demande d'informations par l'organisme de formation
- Pour la transmission de la demande d'informations par l'Administration au C.R.F. : 5 jours ouvrables après la demande d'informations par l'organisme de formation
- Pour l'introduction de la demande d'agrément : aucun
- Pour l'envoi de l'accusé de réception : 5 jours ouvrables après la transmission du dossier et la demande de rapport du Ministre à son Administration (variante 1) ou après l'introduction de la demande d'agrément par l'organisme de formation (variante 2).
- Pour la transmission du dossier par l'Administration, au C.R.F. (variante 2): 5 jours ouvrables après l'introduction de la demande d'agrément par l'organisme de formation
- Pour la transmission du rapport de l'Administration, au C.R.F. : 1 mois au plus tard après la demande de rapport du Ministre à son Administration
- Pour la transmission de l'avis du C.R.F. au Ministre compétent : 3 mois au plus tard après la demande d'avis du Ministre au C.R.F. (variante 1) ou après l'introduction de la demande d'agrément par l'opérateur auprès de l'Administration compétente (variante 2)
- Pour la notification de la décision du Ministre, par l'Administration, à l'organisme de formation : 5 jours ouvrables après réception de la décision du Ministre
- Pour la validité de l'agrément : 3 ans

5.1.3. Documents standards à prévoir

- Une notice explicative déterminant les conditions de recevabilité de la demande (voir exemple ci-après)
- Un formulaire de demande d'agrément (voir exemple ci-après)
- Un profil auquel la formation proposée doit répondre (voir exemple ci-après)
- Une lettre type d'accusé de réception
- Une lettre type de notification du refus ou de l'octroi de l'agrément





CANEVAS DE LA NOTICE EXPLICATIVE

1. Cadre légal

Références aux textes légaux (arrêtés, circulaires, etc.) relatifs notamment :

- à la création du C.R.F. ;
- aux conditions d'octroi de l'agrément ;
- aux conditions d'octroi de la subvention pour les formations reconnues.

2. Documents à fournir

Le formulaire de demande d'agrément (voir ci-après).

Une note descriptive de l'organisme reprenant :

- les statuts de l'organisme : coordonnées, forme juridique, date de création, objet social;
- la localisation des différents sites : siège social, sièges d'exploitation;
- les activités avec mention des références pour chaque type d'activités;
- le personnel : organigramme, organes de gestion et de décision;
- les agréments et autres formes de reconnaissance dont l'organisme est déjà titulaire .

Les documents officiels suivants (uniquement pour les organismes privés) :

- les comptes financiers des trois dernières années² ;
- une copie des derniers statuts coordonnés de l'entreprise ;
- une copie de l'immatriculation au Registre de Commerce ;
- une attestation de l'ONSS prouvant que l'organisme est en règle de cotisations ;
- une attestation de l'administration de la TVA justifiant l'absence de toute dette à son égard ;
- une attestation de l'administration des Contributions Directes justifiant l'absence de toute dette à son égard.

Une note descriptive de la formation proposée reprenant :

- un descriptif du contenu de la formation : syllabus ou tout autre support didactique;
- une note sur la pédagogie utilisée: méthodes, techniques et matériels utilisés;
- une note sur le mode de contrôle de l'acquis;
- un descriptif du volume horaire et des moments auxquels la formation a lieu;
- une présentation du profil des animateurs de la formation (qualification, formation, expérience);
- une description du lieu de prestation;
- le système de tarification proposé ;
- une description du mode d'organisation : inter- ou intra-administration, taille des groupes, etc.

² Si l'organisme existe depuis moins de trois ans, le fait de remettre moins de trois comptes ne sera évidemment pas considéré comme une raison de non recevabilité de la demande d'agrément.

3. Les coordonnées du destinataire

- Les Ministres (variante 1) ou leur Administration (variante 2)

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE DEMANDE D'AGREMENT

(à joindre au dossier de demande d'agrément)

1. Identification de l'organisme

Nom de l'organisme :

Forme juridique :

Adresse du siège social :

(rue).....(n°).....(localité).....(C.P).....

(n° tél.) (n° fax.)

Personne de contact :

(prénom).....(nom).....(fonction)

2. Identification de la formation

Titre :

N° d'identification (uniquement pour les formations programmées dans le catalogue du C.R.F.) :

3. Objet de la demande (cochez la case adéquate) :

☐ Première demande d'agrément

☐ Demande de renouvellement d'agrément

Numéro d'agrément de votre formation :

4. Déclaration sur l'honneur :

Je soussigné, déclare sur l'honneur :

- que les renseignements mentionnés dans le présent formulaire et dans les documents annexés sont exacts et complets ;
- engager notre organisation à assumer des missions de formation au profit des administrations locales et provinciales qui les demanderont

J'autorise la vérification, de la manière la plus appropriée, des informations contenues dans le dossier.

Nom :

Date :

Qualité :

Signature :

CONSEIL REGIONAL DE LA FORMATION
Procédure de certification pour les formations reconnues par le C.R.F.

EXEMPLE DE PROFIL DE FORMATION

INTITULE DE LA FORMATION	Formation à la gestion de projets
NUMERO D'IDENTIFICATION AU C.R.F.	Xxxxx/yyyy/
PUBLICS-CIBLES	Tout agent communal en charge de la gestion d'un projet
OBJECTIF	Fournir les outils de base à la gestion de projet
CONTENU IMPOSE	La gestion du temps La gestion des ressources La sensibilisation des mandataires communaux
DUREE IMPOSEE	7 jours étalés sur un an maximum
SYSTEME D'EVALUATION	Aucun, seule une attestation de fréquentation doit être délivrée

En fonction du type de formation, il est possible que certaines cases du profil soient laissées libres.

Il est possible également qu'un nouveau profil soit créé pour répondre à des demandes nouvelles de formation non encore prévues dans le catalogue du C.R.F.

5.2. LE RENOUVELLEMENT DE L'AGREMENT

5.2.1. Procédure à suivre

La procédure à suivre est identique à celle de la première demande d'agrément.

5.2.2. Délais à prévoir

- Pour l'introduction de la demande de renouvellement d'agrément : 6 mois au plus tard avant l'échéance du précédent agrément
- Pour transmission des documents par le C.R.F., à l'opérateur : 5 jours ouvrables après la demande d'informations par l'organisme de formation
- Pour la transmission de la demande d'informations par l'Administration au C.R.F. : 5 jours ouvrables après la demande d'informations par l'organisme de formation
- Pour l'envoi de l'accusé de réception : 5 jours ouvrables après la transmission du dossier et la demande de rapport du Ministre à son Administration (variante 1) ou après l'introduction de la demande d'agrément par l'organisme de formation (variante 2).
- Pour la transmission du dossier par l'Administration, au C.R.F. (variante 2): 5 jours ouvrables après l'introduction de la demande d'agrément par l'organisme de formation
- Pour la transmission du rapport de l'Administration, au C.R.F. : 1 mois au plus tard après la demande de rapport du Ministre à son Administration
- Pour la transmission de l'avis du C.R.F. au Ministre compétent : 3 mois au plus tard après la demande d'avis du Ministre au C.R.F. (variante 1) ou après l'introduction de la demande d'agrément par l'opérateur auprès de l'Administration compétente (variante 2)
- Pour la notification de la décision du Ministre, par l'Administration, à l'organisme de formation : 5 jours ouvrables après réception de la décision du Ministre
- Pour la validité de l'agrément : 3 ans

5.2.3. Documents standards à prévoir

- Une notice explicative déterminant les conditions de recevabilité de la demande (identique à celle de la demande d'agrément)
- Un formulaire de renouvellement d'agrément (identique à celui de la demande d'agrément)
- Un profil auquel la formation proposée doit répondre (identique à celui de la demande d'agrément)
- Une lettre type d'accusé de réception
- Une lettre type de notification du refus ou de l'octroi de l'agrément

CONSEIL REGIONAL DE LA FORMATION Procédure de certification pour les formations reconnues par le C.R.F.

Il sera toutefois demandé dans la notice explicative de ne mentionner que :

- les changements significatifs dans l'organisation de l'opérateur par rapport à la première demande d'agrément ;
- les adaptations apportées aux programmes de formation par rapport à la première demande soit d'autorité, soit à la demande du C.R.F., soit à cause d'une modification du profil de formation ;
- la liste des formations données au cours de la période précédent l'agrément.

5.3 LE RETRAIT D'AGREMENT

5.3.1. Procédure à suivre

Si, au cours de la période d'agrément, l'organisme ne répond plus aux critères de qualité qu'il s'est engagé à respecter, il sera possible de lui retirer son agrément.

Avant d'envisager le retrait, le C.R.F. sera chargé de récolter des informations complémentaires. Ces informations complémentaires seront acquises soit via un courrier de l'opérateur, soit via une inspection du C.R.F. auprès de l'opérateur, soit via une présentation orale faite par l'opérateur devant un comité technique composé de représentants du C.R.F. et des Administrations compétentes.

Sur base de ces éléments et d'un rapport de l'Administration, le C.R.F. proposera aux Ministres compétents un avis de régularisation ou de retrait de l'agrément.

Cette procédure est décrite plus en détail à la page suivante.

5.3.2. Délais à prévoir

- Pour la transmission des formulaires d'évaluation par l'organisme de formation, au C.R.F. : 1 mois au plus tard après la fin de la formation
- Pour la transmission des formulaires d'évaluation des correspondants locaux par l'Administration, au C.R.F. : avant le 30 mars de l'année qui suit l'année de la formation
- Pour la transmission des renseignements complémentaires, par l'organisme de formation au CRF: 1 mois au plus tard après la demande formulée par le C.R.F.
- Pour la transmission du rapport sur l'organisme de formation, par l'administration au CRF: 1 mois au plus tard après la demande formulée par le C.R.F.
- Pour la transmission de l'avis du C.R.F. au Ministre : 3 mois au plus tard après la demande du rapport par le CRF, à l'Administration
- Pour la notification de la décision du Ministre, par l'Administration, à l'organisme de formation: 5 jours ouvrables après réception de la décision du Ministre

5.3.3. Documents standards à prévoir

- Lettre type de retrait ou de régularisation de l'agrément

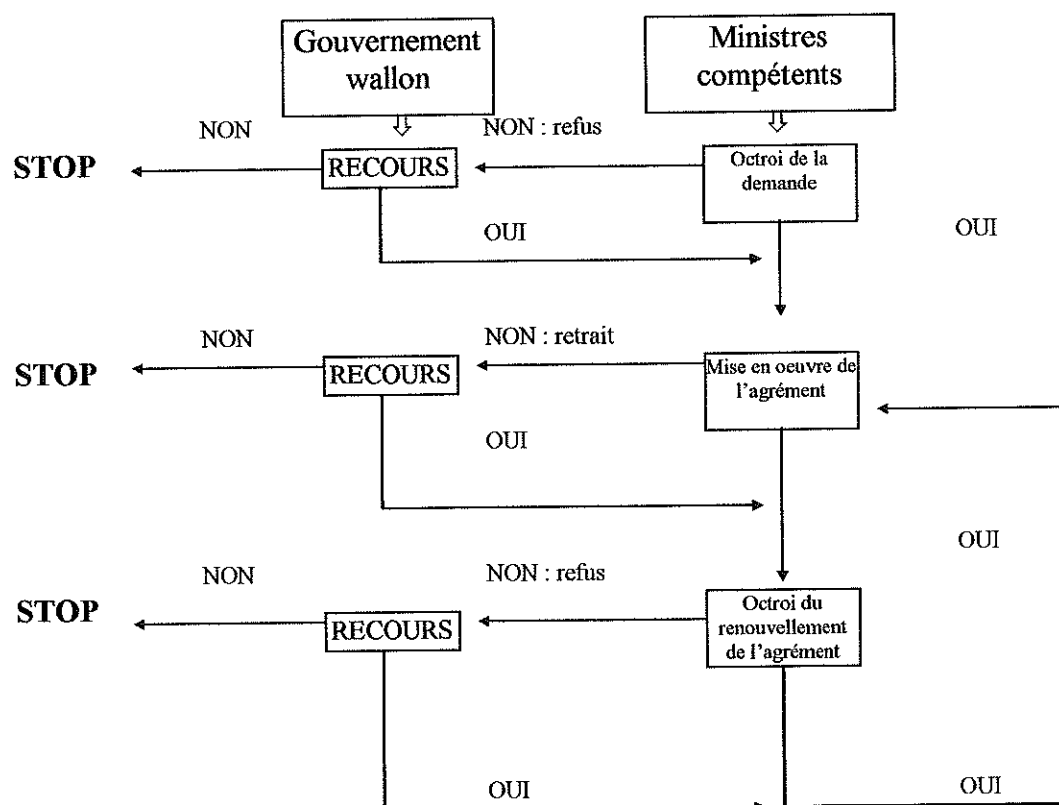
5.4. LES RECOURS

5.4.1. Procédure à suivre

Comme le montre le diagramme ci-dessous, nous prévoyons la possibilité pour les opérateurs d'introduire des recours contre les décisions ministérielles dans trois circonstances :

- suite à un refus de la demande d'agrément ;
- suite à un retrait de l'agrément en cours d'exercice ;
- suite à un refus de renouvellement de l'agrément.

Ce recours doit être introduit par l'opérateur auprès du Gouvernement wallon qui décide de la suite à y donner.



5.4.2. Délais à prévoir

- Pour introduire un recours : 1 mois au plus tard après la notification de la décision du Ministre compétent de refuser la demande ou de retirer l'agrément.

5.4.3. Documents standards à prévoir

- Aucun

5.5 L'EVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION

5.5.1. Procédure à suivre

- Au terme de chaque formation ou de chaque module de formation lorsque celle-ci est fort longue, chaque participant remet à l'opérateur son formulaire d'évaluation dûment complété.
- Les formulaires sont anonymes mais chaque participant remettant un formulaire paraphe la liste des personnes présentes à la formation.
- L'opérateur dépouille les formulaires (selon un canevas standard) et les envoie au C.R.F. accompagnés de la liste des participants ainsi que d'un bref commentaire sur les résultats de l'évaluation et le profil des participants.
- Le C.R.F. analyse globalement chaque formation à partir des formulaires (et de leur synthèse) et des commentaires rédigés par l'opérateur.
- Au besoin, le C.R.F. pourra questionner directement par téléphone les participants qui n'ont pas remis de formulaires d'évaluation soit délibérément, soit pour cause d'absence ou d'abandon.

5.5.2. Délais à prévoir

- Pour transmettre les formulaires : 1 mois au plus tard après la fin de la formation ou du module de formation.

5.5.3. Documents standards à prévoir

- Un formulaire d'évaluation standard (voir ci-après)
- Un canevas standard de synthèse des formulaires (vois ci-après).

EXEMPLE DE FORMULAIRE D'EVALUATION DESTINE AUX PARTICIPANTS A LA FORMATION

IDENTIFICATION DE LA FORMATION										
Administration dont provient le participant		:								
Intitulé de la formation		:								
Nom de l'organisme de formation		:								
Date de clôture de la formation		:								
EVALUATION DE LA FORMATION										
Cocher une des cases : Très bon (TB), Bon (B), Satisfaisant (S), Insatisfaisant (I), Sans Objet (S.O.)		TB	B	S	I	S.O.	Commentaires			
1. Appréciation générale de la formation										
2. Qualité du contenu de la formation										
• compréhension de la matière										
• volume de la matière										
• intérêt pour la pratique professionnelle										
3. Qualité des supports pédagogiques										
• syllabus et autres supports écrits										
• autres supports (transparents, vidéo, ...)										
4. Qualité des animateurs										
• maîtrise de la matière										
• méthodes d'enseignement										
• adaptation à la classe										
• disponibilité et écoute										
• ponctualité										
5. Qualité de l'organisation										
• accueil										
• horaire										
• calendrier										
• locaux										
6. Selon vous, comment serait-il possible d'améliorer cette formation ?										
7. Selon vous, serait-il nécessaire de compléter cette formation par une formation sur d'autres matières ? Si oui, sur quelles matières ?										
8. Selon vous, cette formation devrait-elle être destinée à d'autres catégories d'agents ? Si oui, à quels agents ?										

EXEMPLE DE TABLEAU DE SYNTHESE DES FORMULAIRES D'EVALUATION DESTINES AUX PARTICIPANTS A LA FORMATION

IDENTIFICATION DE LA FORMATION									
Administration dont provient le participant	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Intitulé de la formation	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Nom de l'organisme de formation	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Date de clôture de la formation	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Nombre de participants à la formation	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Nombre de formulaires remis par les participants	:	:	:	:	:	:	:	:	:
EVALUATION DE LA FORMATION									
(Pour chaque ligne du tableau, indiquez le pourcentage de chaque cote)	TB	B	S	I	S.O.	Total			
1. Appréciation générale de la formation	20%	60%	10%	5%	5%	100%			
2. Qualité du contenu de la formation									
• compréhension de la matière	etc..					100%			
• volume de la matière						100%			
• intérêt pour la pratique professionnelle						100%			
Moyenne qualité du contenu de la formation						100%			
3. Qualité des supports pédagogiques									
• syllabus et autres supports écrits						100%			
• autres supports (transparents, vidéo, ...)						100%			
Moyenne qualité des supports pédagogiques						100%			
4. Qualité des animateurs									
• maîtrise de la matière						100%			
• méthodes d'enseignement						100%			
• adaptation à la classe						100%			
• disponibilité et écoute						100%			
• ponctualité						100%			
Moyenne qualité des animateurs						100%			
5. Qualité de l'organisation									
• accueil						100%			
• horaire						100%			
• calendrier						100%			
• locaux						100%			
Moyenne qualité de l'organisation						100%			
MOYENNE GENERALE	20%	60%	10%	5%	5%	100%			

5.6. L'EVALUATION DU RESULTAT DES FORMATIONS

5.6.1. Procédure à suivre

- Pour chaque formation, un formulaire standard est rempli chaque année par le correspondant local sur base des informations récoltées auprès des agents et de leurs chefs de services
- Ces formulaires sont envoyés aux administrations compétentes
- Les formulaires accompagnés d'un commentaire synthétique sur chaque formation sont transmis au C.R.F. par les administrations compétentes

5.6.2. Délais à prévoir

- Pour que les correspondants locaux envoient les formulaires d'évaluation aux administrations compétentes : avant le 31 janvier de l'année qui suit l'année durant laquelle s'est déroulée la formation
- Pour que l'administration compétente analyse les formulaires et les transmette au C.R.F. : avant le 30 mars de l'année qui suit l'année de la formation

5.6.3. Documents standards à prévoir

- un formulaire d'évaluation standard (voir exemple ci-après)

EXEMPLE DE FORMULAIRE D'EVALUATION DESTINE AUX CORRESPONDANTS LOCAUX

RAPPORT D'EVALUATION POUR L'ANNEE XXXX

(à remplir pour chaque formation s'étant déroulée au cours de l'année)

IDENTIFICATION DE LA FORMATION

Nom du correspondant local :

Administration dont proviennent les participants à la formation :

Intitulé de la formation :

Nom de l'organisme de formation :

Date de clôture de la formation :

EVALUATION DE L'IMPACT DE LA FORMATION SUR LES AGENTS

a) Sphère affective

Estimez-vous que les personnes qui ont suivi cette formation :

Sont moins stressées au travail ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Viennent au travail avec plus d'intérêt ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Ont une meilleure considération de leur travail ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Se sentent plus professionnelles ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Eprouvent plus de satisfaction dans l'accomplissement de leur métier ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Considèrent leurs relations avec le citoyen-client comme plus importantes ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Veillent à développer la qualité de leur travail ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Veillent à assurer la réputation de leur service ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Utilisent plus régulièrement de la documentation ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Entrent plus régulièrement en contact avec des fonctionnaires d'autres services ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Collaborent mieux avec leurs collègues ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

b) Sphère psychomotrice

Selon vous, les personnes qui ont suivi cette formation :

Sont-elles plus ponctuelles ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Sont-elles moins souvent absentes ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Sont-elles plus rapides dans l'exécution des tâches ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

Utilisent-elles mieux l'espace de travail qui leur
est réservé ? pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

c) Sphère cognitive

Selon vous, ces personnes :

Connaissent-elles mieux les matières qu'elles traitent ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Peuvent-elles mieux les relier à l'Administration en général ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Ont-elles une connaissance plus profonde des notions abordées ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Perçoivent-elles mieux la raison de telle ou telle notion ou manière de faire ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Ont-elles appris à établir des ponts entre les parties d'une même matière ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Ont-elle appris à établir des ponts entre les différentes matières ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Savent-elles où trouver des mises à jour des notions abordées ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Ont-elles mémorisé l'essentiel de la matière ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Ont-elles établi de nouvelles procédures de travail ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Discutent-elles ensemble du bien-fondé, de la véracité de telle ou telle notion ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Sont-elles globalement plus compétentes en savoirs ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup
Sont-elle globalement plus compétente en savoir-faire ?	pas du tout - pareil - un peu - beaucoup

EVALUATION GLOBALE DE LA FORMATION

a) Contenus

Sont-ils suffisants ?	pas du tout - carences majeures - certaines carences mineures - tout à fait
Sont-ils adaptés au niveau de vos agents ?	pas du tout - presque - normalement - parfaitement
Sont-ils adaptés au travail à fournir par vos agents ?	pas du tout - presque - normalement - parfaitement

CONSEIL REGIONAL DE LA FORMATION
Procédure de certification pour les formations reconnues par le C.R.F.

b) Volumes horaires

Estimez-vous que le nombre d'heures est en rapport avec les contenus à aborder ? pas du tout – presque – normalement – parfaitement

Que la ventilation des heures est correcte ? pas du tout – presque – normalement – parfaitement

c) Organisation

Le calendrier de cours, convient-il ? pas du tout – presque – normalement – parfaitement

Le moment de la journée où se donnent les cours convient-il ? pas du tout – aménagement – légers détails à régler – parfaitement

L'information des élèves est-elle bonne ? pas du tout – aménagement – légers détails à régler – parfaitement

Vos relations avec l'opérateur de formations sont-elles bonnes ? pas du tout – aménagement – légers détails à régler – parfaitement

d) Qualité et défaut

Selon vous, quelle est la qualité essentielle de cette formation ? Expliquez.

Selon vous, quel est le défaut majeur de cette formation ? Expliquez.

e) Suggestions et remarques complémentaires à propos de la formation

EVALUATION GLOBALE DE L'ORGANISME DE FORMATION

Les animateurs sont-ils compétents ? pas du tout – presque – normalement – parfaitement

Les supports de formation sont-ils adéquats ? pas du tout – presque – normalement – parfaitement

La localisation et les locaux de formation conviennent-ils ? pas du tout – presque – normalement – parfaitement

Le rapport qualité / prix des prestations est-il acceptable ? pas du tout – presque – normalement – parfaitement

6. LES MOYENS DE MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE CONTROLE QUALITE

Le système de contrôle Qualité a été développé dans une optique de légèreté et d'économie.

Il nécessitera cependant un minimum de moyens humains et informatiques pour fonctionner adéquatement.

6.1. LES MOYENS HUMAINS

La charge de travail associée au contrôle de qualité des opérateurs et de leurs formations dépendra du succès du système auprès des organismes de formation et des administrations locales.

Compte tenu du nombre d'administrations concernées et de l'intérêt marqué par les opérateurs de formation que nous avons rencontrés, il est fort probable que le C.R.F. sera tout d'abord confronté à une importante demande d'agrément.

Ensuite, lorsque les premiers agréments auront été décernés, le C.R.F. sera confronté au suivi des opérateurs et aux demandes de renouvellement d'agrément.

Le suivi des opérateurs impliquera de traiter les formulaires d'évaluation remplis par les participants aux formations et par les correspondants locaux. Ces évaluations réalisées en cours d'agrément permettront ensuite de juger du bien fondé d'un éventuel renouvellement de l'agrément.

Indépendamment du travail lié à la définition des profils de formation, il nous semble qu'un staff de 4 à 5 personnes serait nécessaire dans un premier temps pour absorber la charge de travail liée à l'agrération et au suivi des opérateurs. Par la suite, les besoins en personnel devraient être évalués en fonction de la charge réelle associée à la gestion du système de contrôle de la qualité des opérateurs et de leurs formations.

6.2. LES MOYENS INFORMATIQUES

Des moyens informatiques seront nécessaires pour assurer le secrétariat du C.R.F. mais également pour aider à la gestion du système de contrôle Qualité mis en place.

En effet, la liste des formations et des opérateurs agréés devra être continuellement mise à jour pour répondre à la fois à des besoins internes de gestion (contrôle de l'échéance des agréments) et à des demandes d'informations en provenance des opérateurs intéressés par l'agrément et des administrations demanderesse de formations.

Il nous semble donc indispensable qu'une base de données informatiques soit développée pour aider au suivi du système mais également pour éditer périodiquement des listings et un catalogue des formations et des opérateurs agréés. De telles informations pourraient d'ailleurs être mises à disposition sur un site internet du C.R.F.

Par ailleurs, un système de monitoring des opérateurs, basé sur un traitement statistique des formulaires d'évaluation remplis par les participants et par les correspondants locaux, devra également être envisagé.