

EXPLICATIONS ET PRÉCISIONS – INDICATEUR N°12

« Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires* et prévenir les ruptures de parcours. »

Indicateur DATADOCK proche ⇨ 2.4



→ Quoi ?

Pour garantir l'assiduité des participants, cet indicateur se fonde sur deux aspects complémentaires :

- Les mesures destinées à prévenir l'absentéisme ou les abandons c'est-à-dire l'ensemble des moyens et dispositifs permettant de prévenir ces risques – on parle ici de « favoriser l'engagement ».
- La procédure mise en place par le prestataire en cas d'absence ou de retard qui doit être précise et systématiquement mise en œuvre.

→ Pourquoi ?

L'assiduité conditionne l'acquisition des compétences, donc la réussite de l'action et donc la bonne utilisation des fonds publics ou mutualisés. Le recours à ces financements suppose une vigilance accrue de la part du prestataire, que le financement soit à l'heure ou forfaitaire.

→ Comment ?

- **La feuille de présence est** un document qui permet de prouver la présence du bénéficiaire*. **Désormais, elle n'est plus obligatoire mais nous vous conseillons vivement de la conserver.** En effet, outre son intérêt pour suivre la présence au quotidien des participants, elle permet également de prouver « la réalité et l'exécution de l'action » qui s'impose au prestataire en cas de contrôle. Elle doit respecter certaines mentions (Voir modèle 12.02)
- A l'inverse, **le certificat de réalisation est aujourd'hui un document obligatoire** (Voir trame 12.03). Il doit être remis à l'issue de l'action quel que soit le type d'action (remplace l'ancienne « attestation de présence » ou « attestation d'assiduité »). Il atteste de la présence et doit être transmis au financeur. Le ministère du travail a proposé un modèle en avril 2020 que tous les financeurs doivent accepter et ce, que l'action ait lieu en présentiel ou en tout ou partie à distance.
- **Le niveau de complexité de la gestion des absences est très variable selon le type de prestation.** Si elle suppose une organisation méthodique et un suivi très rigoureux pour les actions longues et s'adressant à des publics jeunes, elle est en revanche moins complexe pour les actions courtes visant des publics plus âgés (action de perfectionnement, de développement de compétences * complémentaires...).
- **Tous les organismes doivent disposer d'une procédure de gestion des absences et des abandons.** Elle sera adaptée à son contexte et sera donc plus ou moins importante (Voir procédure 12.01).
- Les prestataires disposant **d'un logiciel de gestion des absences ou de la formation** pourront plus aisément expliquer leur système de suivi.

- Pour établir l'assiduité d'un participant à des séquences de FOAD*, de nombreux éléments peuvent être pris en compte :

1/ Les signatures électroniques, les temps de connexion, extraction des données, récupération des données dans le SI ou LMS...

2/ Les justificatifs permettant d'attester de la réalisation des travaux demandés au stagiaire (ces travaux, ainsi que le temps estimé pour les réaliser, doivent être précisés dans le contenu de la prestation) ;

3/ Les informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du bénéficiaire* par le prestataire de formation.

4/ Les évaluations spécifiques, organisées par le prestataire, qui jalonnent et/ou terminent la formation.

- Les points précédents s'attachent à prouver qu'il existe une procédure et des outils pour suivre l'assiduité mais vous devez également montrer que vous disposez de moyens pour prévenir les absences ou le désengagement. Il s'agira essentiellement de mesures préventives et incitatives qui peuvent être très variées (Voir focus 12.06). Elles s'inscrivent surtout dans une logique pédagogique mais peuvent également être du ressort d'un service commercial qui va par exemple effectuer un point régulier avec le bénéficiaire* ou son responsable.

- La variété des modalités pédagogiques proposées par un prestataire est également la preuve de sa volonté de diversifier les méthodes de transfert des compétences afin de lutter contre la monotonie, s'adapter aux différents modes de fonctionnement des apprentissages (neuroscience !), proposer l'accès à des ressources sans contrainte de lieu ou de temps, répondre à de nouvelles générations plus « zappeuses » (Voir focus 06.05).

SITUATIONS	ÉLÉMENTS DE PREUVE
Activités en présentiel	<ul style="list-style-type: none"> → Feuilles d'émargement → Relevé d'absences, → Tableau de suivi de l'assiduité → Logiciel de gestion des absences, → Logiciel de gestion de la formation...
Activités en distanciel	<ul style="list-style-type: none"> → Extraction du LMS*, → Preuves de réalisation des travaux, → Preuves de dépôt des documents, → Evaluations réalisées → Relevé du temps de connexion...
Échanges en présentiel	<ul style="list-style-type: none"> → Compte rendu d'entretien, → Tableau ou listing des appels téléphonique pour absences ou appel de « vigilance » (prévention), → Listing des RDV de suivi ou de point régulier...
Échanges en distanciel	<ul style="list-style-type: none"> → Extraction du LMS, → Attestation de suivi à distance (avec « signature » du bénéficiaire* et du formateur), → Échange sur forum, par mail...

INDICATEUR COMMUN
D'APPRECIATION

12 Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.

Éléments de preuve

Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques.

Pour les prestataires délivrant des formations en alternance : contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/maîtres d'apprentissage, le cas échéant les familles, modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives : accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les Chambres.

Obligations spécifiques

CFA : le prestataire apporte en lien avec le Service Public de l'Emploi (article L. 6231-2 du Code du travail), un accompagnement afin notamment :

- de prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage ;
- d'orienter les apprentis ayant interrompu leur formation ou n'ayant pas obtenu leur certification vers des organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation ;
- d'aider activement les apprentis dans la recherche d'une autre entreprise si besoin.

Non-conformité

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies.

FC

Procédure d'innovation, d'adaptation et d'amélioration continue des actions

Origines et sources de l'information = veille, demandes clients et mesures correctives issues de la démarche qualité :

Séminaires, salons, forum, appartenance à des groupes d'experts, analyse de marché, demande venant des entreprises, retour des stagiaires ou formateurs, benchmark, avis d'expert, conseil de perfectionnement, comité scientifique....

INDICATEURS 4 et 5

Données

- Définition du public cible
- Caractéristiques des prescripteurs
- Compétences nécessaires
- Contraintes financières et organisationnelles

- Type de dispositif et de financement
- Objectifs de la formation
- Organisation (rythme, dates, lieu, équipement nécessaire...)

- CA prévisionnel
- Charges financières et RH

Etapes

Analyse du besoin

Définition des objectifs
Conception du projet

Faisabilité

Elaboration du contenu
de l'action de formation
Ingénierie pédagogique

Réajustement
Adaptation contenu,
rythme, formateurs...

Session en situation
réelle

Analyse / Bilan de
toutes les évaluations
ou appréciations

Actions correctrices =
adaptation de l'action

Documents

Rapport d'analyse /
étude Fiche projet

Etude financière
Projet du programme
de formation

Responsable pédagogique
formateurs /intervenants

Programme de formation
détaillé & synopsis
Ressources pédagogiques

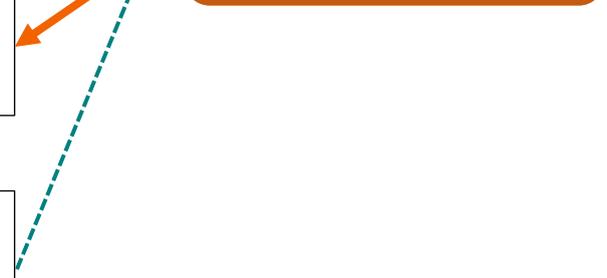
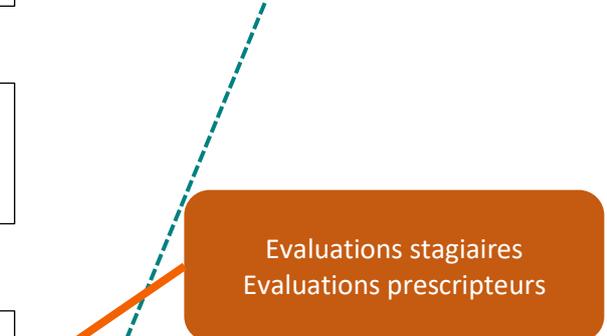
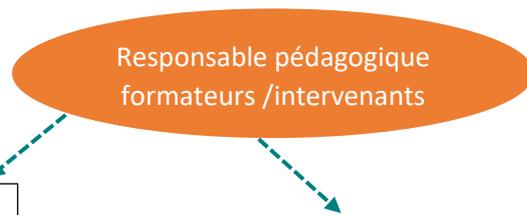
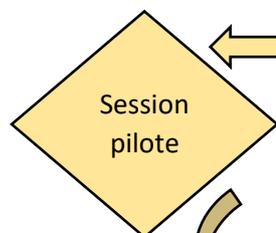
Evaluations stagiaires
Evaluations prescripteurs

Session
pilote

INDICATEURS 6 et 32

Attentes des stagiaires et des
prescripteurs

Compte rendu de l'équipe
pédagogique



EXEMPLE DE PREUVES ET D'OUTILS DISPONIBLES POUR L'INDICATEUR 32 DU KIT (CRITERE 7)

INDICATEUR N°32			
« Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations. »			
32.00	Explications et précisions - indicateur n°32	KIT	
32.01	Procédure d'amélioration continue du traitement des dysfonctionnements	KIT	
32.02	Procédure d'innovation, d'adaptation et d'amélioration continue des actions	KIT	
32.03	Tableau de recueil et de traitement des dysfonctionnements (2 ^{ème} partie col M à V)	KIT	
32.04	Tableau de synthèse des améliorations	KIT	
32.05	Sommaire compte rendu bilan qualité annuel	KIT	
32.06	Indicateurs qualité – exemples	KIT	
32.07	Plan d'actions pour l'amélioration continue, tableau de bord qualité, compte rendu de revu de processus qualité...	OF	
32.08	Compte rendu réunion qualité	OF	
32.09	Manuel qualité	OF	