



Manuel qualité ADEA

2024



Table des matières

Partie 1 introduction	4
Partie 2 contexte	4
Partie 3 le référentiel : (Article L.6316-3 du code du travail du 8 janvier 2024 (version 9)	4
Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.	5
Critère 1.1	5
Critère 1.2	6
Critère 1.3 (pas pour bilan de compétences L6316-3)	6
Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.	6
Critère 2.4	6
Critère 2.5	7
Critère 2.6	7
Critère 2.7 (pas pour bilan de compétences et VAE).....	7
Critère 2.8 (pas pour bilan de compétences et VAE).....	7
Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	8
Critère 3.9	8
Critère 3.10.....	9
Critère 3.11	9
Critère 3.12	9
Critère 3.13 (pas pour bilan de compétences et VAE)	10
Critère 3.16 (pas pour bilan de compétences).....	10
Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.....	10
Critère 4.17	10
Critère 4.18.....	11
Critère 4.19.....	11
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.	11
Critère 5.21	11

Critère 5.22	12
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.	12
Critère 6.23	12
Critère 6.24	13
Critère 6.25	13
Critère 6.26	14
Critère 6.27	14
Critère 6.28 (pas pour bilan de compétences et VAE)	14
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.	15
Critère 7.30	15
Critère 7.31	15
Critère 7.32	15

Partie 1

Introduction

Le présent document a pour objectif d'expliquer le fonctionnement de l'ADEA au regard du référentiel (Article L.6316-3 du code du travail du 8 janvier 2024 (version 9), il est à vocation :

- Interne : il résume les règles à appliquer à l'ADEA
- Externe : explique comment l'ADEA répond à l'Article L.6316-3 du Code du travail

Partie 2

Contexte

L'ADEA est un établissement de formation qui promeut la promotion sociale par le développement des compétences.

L'ADEA accompagne l'ensemble des stagiaires dans leurs parcours et met tout en œuvre pour les conduire à la réussite.

Elle met également tout en œuvre pour éviter les ruptures de parcours et conduire les personnes au terme de leur formation et/ou jusqu'aux certifications.

Partie 3

Le référentiel

Article L.6316-3 du Code du travail du 8 janvier 2024 (version 9)

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

Critère 1.1

Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

Sur le site internet, les informations relatives aux formations dispensées à l'ADEA sont accessibles à partir du menu « formation » ou par le moteur de recherche intégré au site. Il y a une fiche descriptive par formation (cf. capture d'écran d'une fiche de formation au format PDF)

Présentation

Le **Moniteur Educateur** intervient en structure collective sociale ou médico-sociale, et peut également intervenir à domicile.

Il intervient dans les secteurs de la protection de l'enfance, du handicap, ou de l'insertion sociale, auprès d'enfants, d'adolescents ou d'adultes. La formation s'organise à partir du référentiel comprenant 4 domaines de compétences.

Objectifs

- Se préparer à exercer le métier de Moniteur Educateur
- Cerner son rôle et sa place dans l'accompagnement de la vie quotidienne et sociale des personnes concernées.
- Connaître le cadre juridique de l'intervention sociale.
- Acquérir un positionnement professionnel.
- Préparer les épreuves du diplôme d'Etat.

Modalités

Prérequis

Dans le cas de « formations à la carte », l'ADEA indique les compétences visées. L'ensemble des critères définis dans le référentiel (§1.1) sera à préciser avec le commanditaire lors de la rédaction du devis/programme/convention.

Critère 1.2

Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis

Les indicateurs de performances : employabilité, satisfaction des stagiaires... sont disponibles sur le site internet par formation. Ils sont disponibles sur les fiches formation



Modèle taux AES

Critère 1.3 (pas pour bilan de compétences L6316-3)

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

Le taux de la réussite au diplôme est suivi par formation et communiqué via internet

Les débouchés et poursuites d'études sont indiqués dans les fiches formations



Peut poursuivre sur les métiers de : –
TISF – ME – ES – AS

Equivalence

Le bloc 5 de la formation au DEAES est équivalent au bloc 5 du DEAS

Modèle Fiche AES

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

Critère 2.4

Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s).

Dans la conception des formations diplômantes faisant l'objet d'un agrément ou d'une habilitation, l'analyse des besoins découle des référentiels, et l'ADEA se conforme aux référentiels.

Dans le cas d'un appel d'offre, l'ADEA se conforme à l'analyse du besoin du commanditaire et y répond.

Les possibilités d'allègement ou d'adaptation seront présentées au point 2.8

Pour les formations « à la carte » : un échange a lieu avec les clients commanditaires afin de déterminer les besoins, objectifs, attendus.

Une proposition est faite par l'ADEA : devis/programme/convention, associé à un mail définissant la réponse aux besoins. Une convention est ensuite signée avec le commanditaire.

L'ADEA est signataire de la charte H+ et dispose des moyens techniques et humains adaptés.



Critère 2.5

Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.

Pour les formations diplômantes, les référentiels cadrent les objectifs et évaluations ; l'ADEA s'y conforme.

Dans le cadre de réponse à appel d'offre, les objectifs opérationnels et évaluables sont indiqués dans « la réponse à l'appel d'offre ».

Dans la réponse « aux formations à la carte », les objectifs opérationnels et évaluables sont indiqués dans le devis/programme/convention.

Critère 2.6

Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

Pour les formations diplômantes : la réponse aux référentiels, validée par l'agrément de la Région, cadre le déroulé de la formation.

L'ADEA met en œuvre le déroulé pédagogique :

DF / nombre d'heures/ formateurs/ dates/ période dévaluation et de certification, ...

La déclinaison concrète de la formation se fait par un emploi du temps hebdomadaire fourni aux stagiaires.

Pour les appels d'offre :

Le déroulé pédagogique est celui fixé dans le cahier des charges déterminé par le commanditaire ; celui-ci précise les objectifs, modules, nombre d'heures, dates, type d'intervenants, période d'évaluation, ...

La déclinaison concrète de la formation se fait par un emploi du temps hebdomadaire fourni aux stagiaires.

Pour les formations « à la carte » :

Le devis/programme/convention définit les modalités, qui seront déclinées à la suite de la planification ; en fin de parcours les modalités d'évaluation indiquées dans le devis programme sont réalisées.

Critère 2.7 (pas pour bilan de compétences et VAE)

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

Pour les formations diplômantes « Diplôme d'Etat » :

Le référentiel définit les différents domaines (activités, compétences, formation, certifications)

Ces domaines de compétences sont déclinés en module dans la réponse pour agrément et le lien est fait entre module et référentiel dans les emplois du temps.

Pour les autres formations diplômantes (Titre Pro) :

Le référentiel définit les Compétences

L'ADEA définit des modules de formation pour répondre à ces compétences

Le lien est fait entre module et référentiel dans les emplois du temps.

Critère 2.8 (pas pour bilan de compétences et VAE)

Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Pour les formations diplômantes « Diplôme d'Etat » :

Le référentiel décrit les procédures de positionnement et les conditions d'accès (dispense, allègement.)

L'ADEA applique ces dispositions (règlement d'admission, épreuves écrites, orales,)

Pour les autres formations diplômantes (Titre Pro) :
L'ADEA définit les procédures de positionnement et les communique sur les fiches de formations.

Pour les appels d'offre :
L'ADEA applique le CCFT (cahier des charges fonctionnel et technique, ex CCTP)

Sur les formations à la carte : les prérequis sont indiqués dans le devis/ programme/ convention.
Si des prérequis sont demandés, l'ADEA effectue un positionnement en vérifiant ces prérequis

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Critère 3.9

Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.

Pour les formations diplômantes > à 2 jours :
Une pochette d'accueil existe, elle est remise à la rentrée. Cette pochette comprend :

- Le règlement intérieur
- La fiche équipe (pédago et administratif)
- Plaquette Centre de Ressources Documentaires
- La charte informatique
- Le droit à l'image /aux écrits
- La fiche info H+ Formation
- Les consignes de sécurité
- Le contrat pédagogique
- Flyer formations ADEA
- ...

L'information sur les sujets « rémunération » est faite pendant les temps accueil et temps administratifs

Pour les formations à la carte < ou = à 2 jours :
Une pochette d'accueil existe, elle est remise le 1^{er} jour de formation. Cette pochette comprend :

- Le règlement intérieur
- La fiche équipe (pédago et administratif)
- La charte informatique
- Le droit à l'image /aux écrits
- La fiche info H+ Formation
- Les consignes de sécurité (affichées dans les salles)
- Flyer formations ADEA
- ...

Des informations concernant l'hébergement, la restauration, le transport sont disponibles sur le site de l'ADEA (rubrique « à propos »)

Elles sont évoquées le jour de la rentrée (pour toutes les formations). Un affichage permet aussi de communiquer sur ces thématiques.

Cas particuliers des formations faites sur le site des entreprises :
Le CGV et le règlement intérieur de l'ADEA spécifie que le RI de l'entreprise est applicable concernant les mesures SST.

Actuellement, l'ADEA ne forme pas de public mineur.

Critère 3.10

Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

Pour les formations diplômantes :

Des dispenses et/ou allègements sont possibles en fonction du référentiel, ces dispenses sont identifiées lors de l'inscription et sont notifiées dans le contrat pédagogique qui identifie le volume horaire du parcours à réaliser.

Des emplois du temps existent et sont communiqués aux étudiants.

Selon les formations et les référentiels, des livrets de suivi en entreprise existent

Comme évoqué en 3.9 (fiche équipe) des référents existent et effectuent un suivi individuel ou collectif (des temps sont figés dans l'emploi du temps).

Pour les formations « à la carte » :

Comme évoqué en 2.6 le devis/programme/convention définit les modalités, qui seront déclinées suite à la planification. Ce devis est un contrat qui fait suite à un échange et une négociation sur les modalités de la formation (dont pédagogie, planning/calendrier, séquences d'accompagnement, etc..)

Comme évoqué en 3.9 la fiche équipe est communiquée.

Critère 3.11

Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation

Pour les formations diplômantes « Diplôme d'Etat » :

Les épreuves de certification de DC sont imposées par le référentiel

L'ADEA évalue au fil du parcours, la progression des acquisitions des compétences/connaissances via des évaluations (échéanciers)

L'ADEA suit le taux de réussite aux certifications (cf 1.1)

Pour les autres formations diplômantes (Titre Pro) :

Les épreuves de certification sont imposées par le référentiel

L'ADEA évalue les compétences et notifie les résultats dans le livret ECF

L'ADEA suit le taux de réussite aux certifications (cf 1.1)

Pour les formations certifiantes « de Branches » :

Les épreuves de certification sont imposées par les référentiels

L'ADEA suit le taux de réussite aux certifications (cf 1.1)

Pour les formations « à la carte » :

Des évaluations existent pour chaque formation.

Les certifications sont délivrées par les ministères concernés ou les branches.

Des attestations de formation et compétences ainsi que les certificats de réalisation sont fournis.

Critère 3.12

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

Pour les formations diplômantes > à 2 jours :

Des procédures existent ; celle-ci décrivent les modalités mises en œuvre afin d'éviter les ruptures de parcours, telles-que : prise de contact par mail et/ou par téléphone, proposition de RV ; compte-rendu d'entretien ; courriers formalisant ce qui a été convenu...

Pour les formations à la carte < ou = à 2 jours :

En cas d'absence du stagiaire, un contact est établi avec le client.

Critère 3.13 (pas pour bilan de compétences et VAE)

Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

Pour les formations en alternance :

Une convention de partenariat est signée avec l'entreprise, dans cette convention sont définis les modalités, les droits, les devoirs de chaque partie (annexe pédagogique).

En début de formation, l'annexe pédagogique de la convention de partenariat est remise aux stagiaires afin qu'ils soient informés.

En cours de formation différents entretiens ont lieu avec l'entreprise (comme évoqué dans les conventions de partenariat).

Des réunions de tuteurs et formateurs sont effectuées (avec émargements), en fonction des formations l'alternant peut être intégré à ces réunions.

En cas de problème relevé par l'entreprise, et ou de l'alternant, des réunions tripartites sont organisées. Les grilles d'évaluation des alternants sont envoyées et expliquées aux entreprises (courriel envoyé et contenant les éléments explicatifs).

Critère 3.16 (pas pour bilan de compétences)

Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

Pour les formations certifiantes :

L'ADEA organise les modalités de certification qui lui incombent conformément aux référentiels (convocations, organisation des jurys, information sur les modalités de certification...)

L'ADEA transmet les éléments aux organismes détenteurs de la certification selon leurs modalités et archive toutes les données relatives aux certifications.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

Critère 4.17

Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...).

L'ADEA est propriétaire des locaux, reconnu Etablissement Recevant du Public (ERP).

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels est mis à jour annuellement.

Les plateaux techniques sont conformes aux référentiels de certification.

L'ADEA dispose d'un espace documentaire, de connexions wifi, de salles informatiques, de classes mobiles, de salle de cours équipées de vidéo projecteur et d'écrans interactifs, de plateforme collaborative ...

En interne l'ADEA a des dossiers du personnel.

Un plan de développement des compétences annuel est formalisé.

En externe, l'ADEA dispose d'une CVthèque.

Les interventions externes sont maîtrisées via :

- Contrat de travail (CDD)
- Facture sur devis, bon pour accord
- Contrat de sous-traitance formation
- Convention de bénévolat

Critère 4.18

Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).

En interne (CDI) :

Un organigramme général et un organigramme fonctionnel existent.

Des fiches « emploi » existent pour chacun des collaborateurs.

En complément de ces fiches, les collaborateurs peuvent avoir des missions particulières maîtrisées via une fiche mission ou une lettre de mission.

Un plan de charge annuel existe pour les formateurs.

Formateurs occasionnels (CDD et prestation) :

Une fiche de confirmation d'intervention est envoyée au formateur occasionnel (après discussion avec l'intervenant)

Le service RH mis en copie déclenche le contrat de travail.

Si la prestation est effectuée dans le cadre d'une sous-traitance, l'intervenant adresse un devis et une facture. En 2024, un contrat de sous-traitance est mis en place.

Critère 4.19

Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

Pour les formations certifiantes :

Les ressources pédagogiques utilisées en formation sont disponibles sur Teams, ou sur papier ou en numérique (les documents sont, au préalable, validés par l'ADEA).

Pour les formations « à la carte » :

Les supports sont fournis en papier ou en numérique aux stagiaires pendant la formation.

Des ressources sont aussi disponibles via le CRD : livres, documents, abonnements, vidéos, tutos, MOOC...

Mise à disposition de matériel pédagogique (ex : PC portables)

Des séances d'initiation à l'utilisation des outils collaboratifs et numériques sont mises en place et un accompagnement « humain » aux usages (*formateurs, médiateurs numériques...*) est proposé.

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

Critère 5.21

Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ ou externes, adaptées aux prestations.

L'ADEA demande à tous ses intervenants externes et internes leur CV et l'actualisation de ce CV si nécessaire.

Ce vivier de formateurs interne et externe est utilisé pour réaliser les formations en fonction des compétences demandées pour la formation.

L'ADEA cherche toujours à mobiliser les compétences internes avant de chercher des intervenants externes.

Une analyse est faite des CV (compétences), des entretiens sont potentiellement programmés en fonction des situations, une fiche « recueil des compétences » est renseignée.

Pour les formateurs externes il existe différents statuts :

- CDD
- Honoraires/Facturation : en 2024, nous allons généraliser la mise en place des contrats de sous-traitance.
- Bénévoles

Les besoins sont spécifiés sur les contrats, devis, et conventions.

Une fiche de confirmation d'intervention est envoyée et récapitule ce sur quoi les 2 parties se sont mises d'accord.

Des critères de sélections existent :

- La cohérence avec le projet pédagogique de l'ADEA
- L'expérience professionnelle de la personne dans le domaine recherché
- Expérience dans la formation
- Sa qualification, si besoin
- Disponibilité
- Tarif
- ...

L'ADEA est certifié H+ Formation. Les intervenants sont sensibilisés aux publics en situation de handicap.

Critère 5.22

Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

Pour les permanents :

Des fiches emploi existent et identifient les missions génériques.

De manière annuelle des missions sont définies et identifiées dans une « fiche de répartitions de l'activité ». Elles sont communiquées une fois par an.

Des entretiens professionnels sont planifiés à minima tous les 2 ans. À la suite de ces entretiens, un plan de développement des compétences existe et est mis à jour annuellement.

Le plan de développement des compétences peut aussi être modifié à la suite d'une demande d'un personnel ou d'un responsable permanent en cours d'année.

Des différents espaces ou temps existent pour soutenir la pratique professionnelle : réunion de l'équipe pédagogique, temps de formation collectif, réunion de régulation par dispositif avec les intervenants occasionnels, ...

Toutes les possibilités de formation à l'ADEA sont communiquées aux équipes pédagogiques.

Une commission annuelle d'évaluation des intervenants occasionnels est mise en place à partir de 2024. Suite à cette commission, des entretiens individuels peuvent être mis en place.

Par ailleurs, des informations et des ressources sont accessibles à partir de nos outils collaboratifs (*intra et extranet*) en ligne pour l'ensemble des formateurs.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

Critère 6.23

Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

L'ADEA est adhérente à différents groupes, réseaux ou associations :

- UNAFORIS
- Les acteurs de la compétence
- OPCO Santé
- Nexem

- AKTO
- PEP01 (handicap, protection de l'enfance, etc...)
- PRISME
- AVAETSS (pour la VAE)
- L'AGLCA
- Labo PRAXEO
- ALTER EGAL (Handicap)
- HINAURA (médiation numérique)
- ...

L'ensemble de ces réseaux permet à l'ADEA d'être au fait des exigences légales et réglementaires sur le champ de la formation professionnelle.

Ces informations sont diffusées dans des réunions/séminaires internes, diffusion de mail... (ex : TAM TAM, Intra/extranet, site internet, réseaux sociaux...)

Critère 6.24

Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

L'identification des besoins du marché se fait via différents leviers :

- Analyse des appels d'offres
- Analyse des besoins des employeurs via des rencontres, forums, discussions entreprises accueillant les stagiaires, relais des offres d'emploi des employeurs via notre site internet
- Déclenchement d'une enquête de besoins ou enquête d'opportunité
- Participation à des salons, forums
- ...

Un groupe « Projet-Développement » se réunit régulièrement pour analyser les données recueillies et faire des propositions. Un groupe « Projet Stratégie et Prospective » travaille également sur ces dimensions au niveau de l'association.

Les orientations retenues sont validées au niveau de la direction.

L'établissement est abonné à différentes revues et fait l'acquisition d'ouvrages professionnels régulièrement. Ces ressources sont accessibles à partir du Centre de Ressources Documentaire et des veilles sont par ailleurs effectuées (LégiSocial pour la partie RH, Centre Info, Via compétences...)

Critère 6.25

Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

Pour tous les formateurs permanents, 10% de leur temps de travail est dédié à la veille qu'elle soit pédagogique, métier, ... Cette veille peut s'appliquer aux critères 6.23, 6.24 et 6.25.

L'établissement est abonné à différentes revues et fait l'acquisition d'ouvrages professionnels régulièrement. Ces ressources sont accessibles à partir du Centre de Ressources Documentaire. <https://crd.adea-formation.com/>

Chacun effectue également une veille via des inscriptions à des lettres d'informations, des webinaires... des temps de formations et/ou informations internes sont planifiées (ex. : formation sur les nouveaux équipements techniques, les nouveaux outils numériques...)

Sur le handicap, une veille spécifique est également réalisée.

Critère 6.26

Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.

L'ADEA répond à l'ensemble des exigences réglementaires sur la question du handicap.
L'ADEA a reçu le « Titre d'Ambassadeur H+ Formation » de la Région AURA.

Une équipe H+ existe : avec une référente H+ formée et des référents relais, une procédure est mise en place, des ressources sont mises à disposition, des webinaires sont suivis ...

Les prestations de formations et d'examens sont adaptées en fonction du handicap et selon avis des personnes concernées.

Un partenariat avec l'ESRP de l'ORSAC, PEP01 ou encore l'AFIS existe et permet d'enrichir l'expertise interne sur ces questions.

Les partenaires ressources sur le territoire sont identifiés et sollicités selon les besoins (*Agefiph, Cap emploi...*).

Par ailleurs, l'ADEA met à disposition du matériel d'accessibilité numérique (ex. : trackball, claviers fort contraste, logiciels d'accessibilité numérique (Zoomtext, police dys,...), bras dépliant pour support souris et trackball ; détection de mouvement par webcam pour pilotage d'ordinateurs par mouvement de têtes).

Critère 6.27

Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

Soit le prestataire est certifié Qualiopi auquel cas le prestataire est « sous contrôle ».
Cela n'empêchera pas l'ADEA de définir les responsabilités et devoir de chacun (exemple convention).

Soit le prestataire n'est pas certifié Qualiopi, ce dernier rentre donc dans le cadre des précédents paragraphes : l'ADEA définit les objectifs, évalue les compétences, suit l'intervention, évalue la prestation, ...

Le manuel qualité est disponible sur le site internet et également accessible sur l'intra/extranet dédié aux formateurs. La confirmation d'intervention aux intervenants stipule : « l'intervenant s'engage à respecter le manuel qualité de l'ADEA ».

Critère 6.28 (pas pour bilan de compétences et VAE)

Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

Pour les formations diplômantes :

L'ADEA respecte scrupuleusement le cadre réglementaire des formations et en est la garante, de ce fait il n'y pas réellement de co-construction avec les entreprises accueillant des stagiaires.
La convention de partenariat et ses annexes pédagogiques expliquent les modalités. La signature vaut accord et engagement de mise en œuvre des modalités prévues.

Cela étant, des échanges ont lieu avec les sites professionnels : visite, réunions, mails, ... permettant d'échanger et d'adapter si possible.

Les conventions expliquent que les stagiaires doivent respecter le règlement intérieur de l'entreprise, à charge à l'entreprise de former le stagiaire à son règlement intérieur.

Pour les formations « à la carte » :

L'ADEA échange avec l'entreprise afin de définir un programme de formation adapté ; le devis doit correspondre au besoin de l'entreprise. En cas d'erreur, l'ADEA peut modifier son programme avant signature.

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Critère 7.30

Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées

Pour les formations > à 2 jours :

En fin de parcours, une enquête de satisfaction est remplie par les stagiaires (soit papier/ soit informatique).

Pour mesurer la satisfaction du marché du travail (entreprises), l'ADEA évalue le taux d'employabilité à l'issue de la formation, à 3 mois, à 6 mois.

L'ADEA mesure la satisfaction des sites recevant les stagiaires (sites qualifiants, employeurs...)

Des temps de bilan, inclus dans le déroulé pédagogique, sont réalisés par les stagiaires en fin de formation.

Pour les formations < ou = à 2 jours :

La satisfaction des stagiaires est évaluée via un questionnaire d'évaluation papier. Une analyse des résultats est faite.

Une enquête de satisfaction est envoyée aux entreprises commanditaires de l'action à l'issue de la formation. Une analyse des résultats est faite.

Pour l'ensemble des formations, l'ADEA est évaluée par certains financeurs via des sites internet (France Travail) et ou lors d'audits/contrôle.

Des rencontres formelles sont régulièrement organisées avec les OPCO.

Critère 7.31

Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Une analyse des enquêtes a lieu annuellement lors de la « revue de direction Qualiopi ».

Une analyse documentée des enquêtes, par formation, a lieu en amont de la « revue de direction ».

Pour l'ensemble des formations, les formateurs, personnels administratifs et direction, traitent au fil de l'eau les aléas en cours de formation.

Il existe un formulaire de réclamation, disponible sur le site internet.

Une procédure explique le traitement des réclamations.

Critère 7.32

Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations

La revue de direction qualité suit :

- Les enquêtes de satisfaction stagiaires
- Les enquêtes d'employabilité (satisfaction marché du travail)
- Les enquêtes de satisfaction des sites qualifiants
- Pour la FC, les enquêtes de satisfaction (des clients)
- Réclamations
- Taux et causes d'abandons
- Taux de réussite aux diplômes
- Retours informations formateurs

La revue de direction détermine et suit le plan d'actions à mettre en place en fonction de l'analyse de ces points.