



Politique qualité de l'organisme de formation V2 du 02/03/2021

Référent Qualité Formation : **Isabelle DAUVILLIER**

i.dauvillier@apare.info

06 11 32 29 48 – 09 83 43 34 43

Présentation de la SCIC SAPIE

SAPIE est une coopérative dont le dynamisme est souvent souligné par ses partenaires. SCIC SAPIE regroupe un Tiers Lieu, un espace Co-working, un Fablab numérique, et une Coopérative d'Activité et d'Emploi généraliste. A cela s'ajoute un chantier d'insertion adossé au Fablab et une coopérative jeunesse de services.

SAPIE évolue au sein du réseau économique Occitanie depuis plus de 30 ans. Elle est en lien direct avec les collectivités territoriales, a développé des liens privilégiés avec de nombreux partenaires tels que les chambres consulaires, des associations d'insertion, des organismes de formation et l'ensemble des acteurs économiques et sociaux.

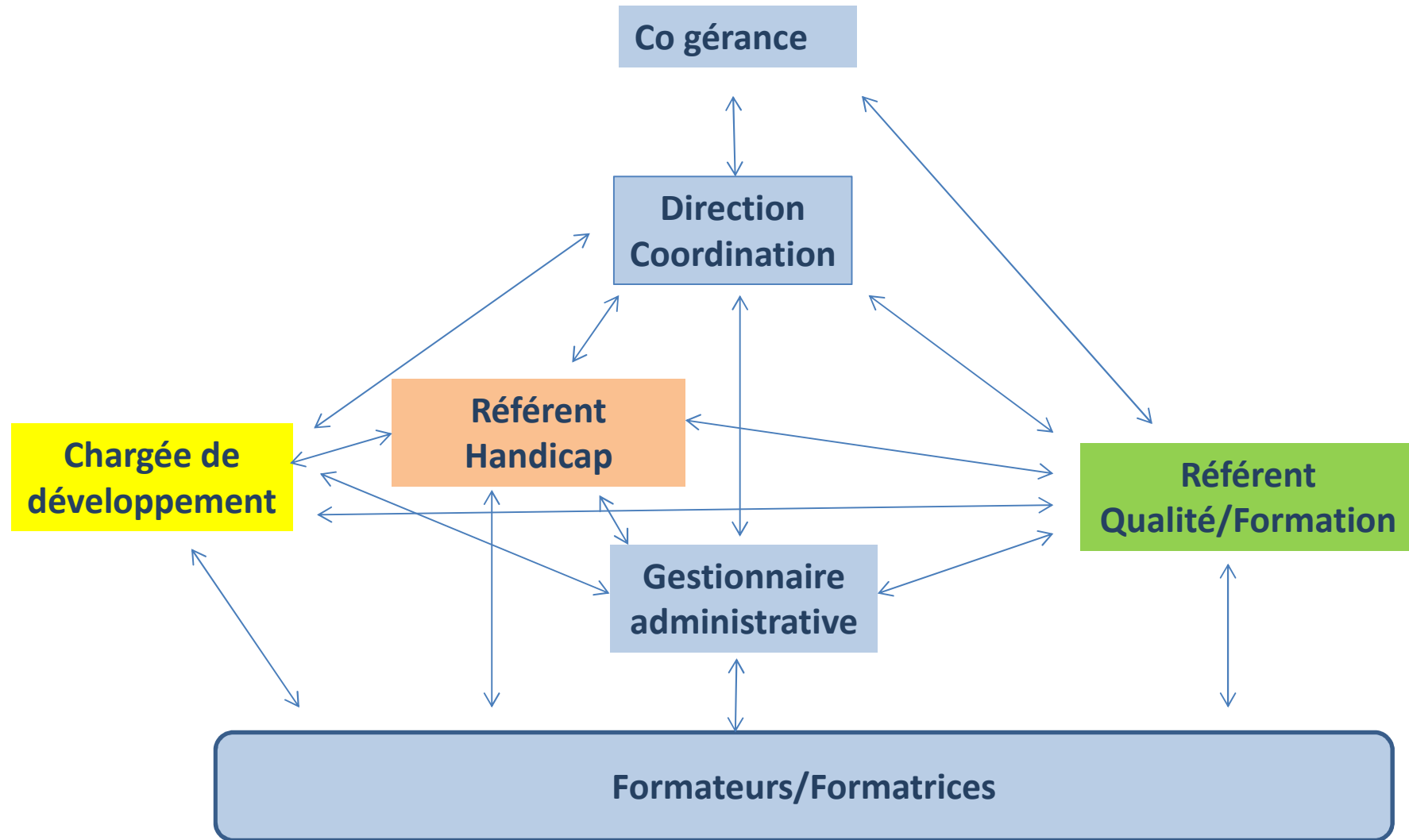
Présentation de l'activité formation de la CAE et périmètre d'application

SAPIE est en outre une Coopérative d'Activité et d'Emploi, au sein de laquelle certains coopérateurs/entrepreneurs mènent de front des missions de conseil ou d'étude, d'animation et/ou d'évaluation de dispositifs et de **formation**.

De ce fait, elle est enregistrée comme organisme de formation et datadockés.

La politique qualité de l'organisme de formation concerne donc les actions de formation mises en œuvre par les entrepreneurs.res salariés.ées mais aussi les actions de formation réalisées par les salariés de la SCIC SAPIE.

Organigramme fonctionnel



Missions des acteurs du processus (1)

Co gérances : Les co gérant.e.s valident la stratégie de formation et sont les garants du respect des obligations en matière de formation continue.

Direction : La Direction met en œuvre et coordonne la stratégie de développement de l'organisme de formation.

Chargée de développement : Elle assure l'accompagnement et le suivi des entrepreneurs dans le développement de leur activité de formation.

Référent-e Qualité/Formation : Elle/Il assure une veille juridique et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle, accompagne l'amélioration de la qualité des actions de formation et participe au développement de l'organisme de formation.

Missions des acteurs du processus (2)

Référent-e handicap : Elle/il est garant.e de l'accueil des stagiaires en situation de handicap sur le site : il/elle sensibilise et accompagne les formateurs/formatrices à la prise en compte des handicaps.

Formateurs/formatrices : Elles/Ils développement, élaborent, mettent en œuvre et gèrent leurs actions de formation dans le respect de la démarche qualité et des principes inscrits dans la charte de l'organisme de formation.

Gestionnaire administrative : Elle assure la gestion administrative des actions de formation : vérification et gestion de l'existence des documents obligatoires et comptable.

Engagement de la Direction

La Direction s'engage à accompagner les formateurs.trices dans le développement de leur activité par :

- La mise en œuvre :
 - de la démarche qualité.
 - d'un parcours d'intégration des nouveaux entrants intégrant une montée en compétences sur le champ de la formation professionnelle.
- La mise à disposition :
 - d'outils de collaboration, de communication et de gestion.
 - de ressources pédagogiques.

Charte qualité des formateurs.trices

Nos valeurs

Nous nous engageons

- à respecter la démarche qualité et toutes les obligations auxquelles SAPIE est soumise.
- à accueillir chacun.e dans le respect de la différence, le principe d'égalité et une posture de bienveillance.
- à tenir compte des besoins et des attentes des commanditaires et des participants.
- à nous inscrire dans une démarche de développement durable : valeurs humaines, écologiques et économiques.

Charte qualité des formateurs.trices

Notre posture professionnelle

- Nous nous engageons dans nos formations à favoriser un climat de confiance, une intelligence collective, la transmission à attitude égalitaire (sans posture académique) et une écoute active et bienveillante. Pour cela, nous utilisons des méthodes et des formes créatives et collaboratives qui sortent de l'ordinaire afin de rendre plus actif et acteur.trice les participant.es à leur formation.
- Nous nous inscrivons dans une dynamique continue de formation et d'apprentissage dans le cadre d'échanges professionnels entre pairs et de collaborations.

Charte qualité des formateurs.trices

Notre politique tarifaire

Nous privilégions la logique de coopération à celle de compétition :

- en refusant des tarifs qui induisent la précarisation à long terme de notre profession.
- en rémunérant à prix juste l'ensemble de nos partenaires qu'ils soient sous traitants, ou fournisseurs.
- en mutualisant les coûts de la formation afin de rendre nos formations accessibles à une diversité de public.

Politique et objectifs qualité

La politique qualité de l'organisme de formation de la SCIC SAPIE a pour cible :

- La satisfaction des participants et des financeurs.
- La satisfaction des formateurs/formatrices quant à l'accompagnement dans le développement de leur activité formation.

Dimension stratégique

- Développer l'activité formation en lien avec les besoins de l'environnement
- Respecter les exigences réglementaires
- Optimiser les prestations formation des formateurs/formatrices

Dimension structurelle

- Respecter l'organisation qualité définie et s'assurer de la participation des formateurs/formatrices aux réunions du groupe formation

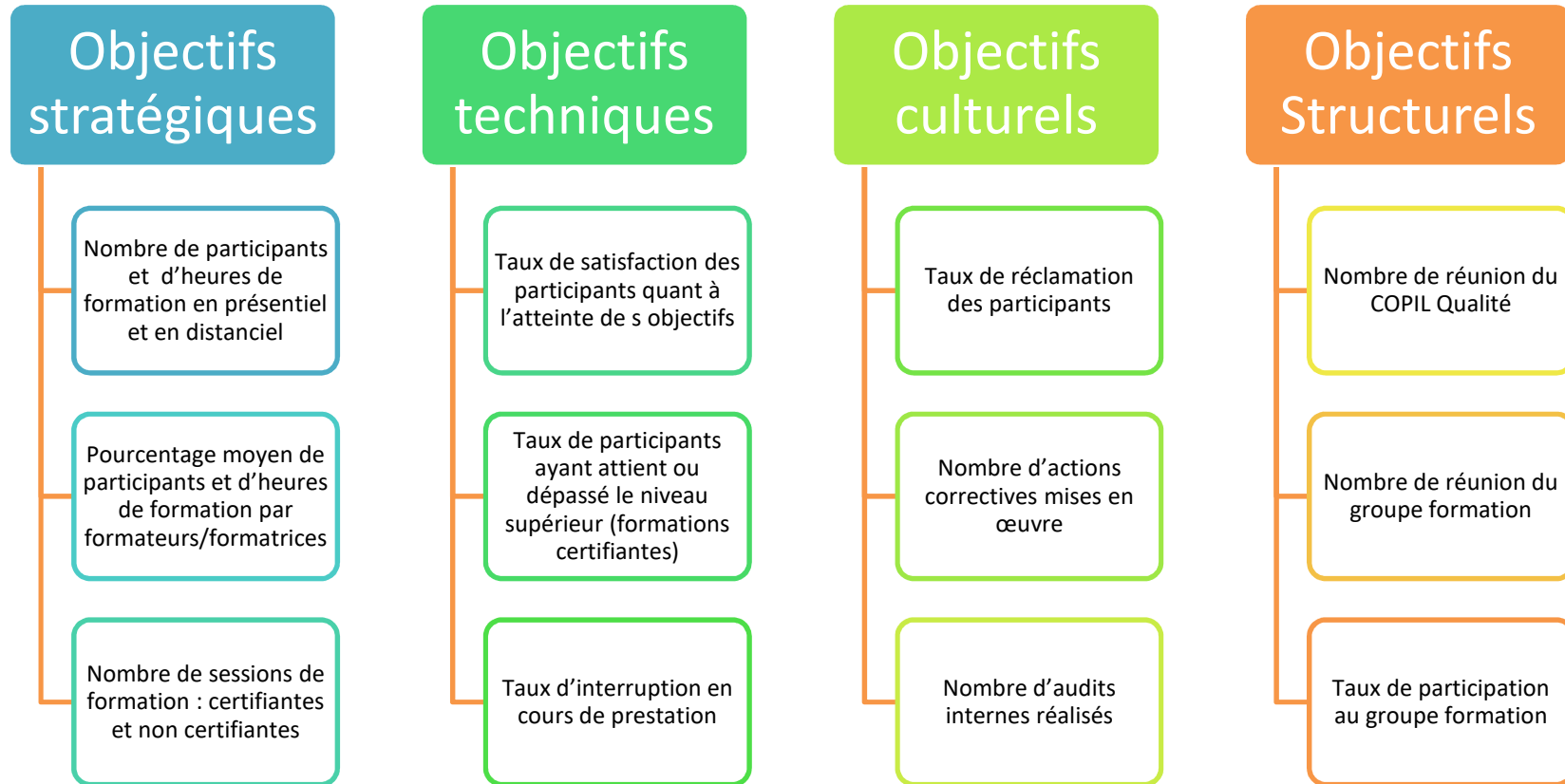
Dimension technique

- Structurer l'activité formation : élaboration, organisation et gestion des actions de formation.
- S'assurer que la conception et la réalisation des actions de formation, garantissent la qualité des actions de formation

Dimension culturelle

- Traiter les réclamations des participants, des financeurs et les non-conformités internes par la mise en œuvre d'actions correctives voire préventives.
- Contrôler la conformité de nos pratiques en organisant des audits internes.
- Optimiser les relations avec les processus support de la coopérative.

Indicateurs de résultats



Ces indicateurs de résultats sont mis à jour en début de chaque année civile, analysés en COPIL qualité, diffusés et présentés à l'Assemblée Générale de la SCIC SAPIE.

Planification

- Le processus de pilotage garantit la planification du système de management de la qualité. L'atteinte des objectifs qualité est documentée et mesurée avec des indicateurs qualité. Celui-ci est accessible pour l'ensemble des acteurs via Google drive.
- Il existe un tableau de bord de suivi de ces indicateurs qualité retenus pour objectiver les résultats et améliorer les pratiques professionnelles.
- Le système de management de la qualité est vérifié et ajusté afin de satisfaire aux besoins de la réalisation de l'activité formation. Les modifications sont anticipées et analysées en COPIL Qualité.

Les enjeux internes et externes

Enjeux Externes

- ✓ Contribuer à consolider la position de la CAE dans son environnement.
- ✓ Poursuivre la stratégie de développement de la CAE et de son secteur formation
- ✓ Conjoncture économique : Maitriser les équilibres financiers et moins dépendre des fonds publics
- ✓ Satisfaire à la certification QUALIOP1

Enjeux Internes

- ✓ Accompagner les évolutions réglementaires et méthodologiques du champ de la formation professionnelle
- ✓ Faciliter la coordination entre les différents acteurs du processus formation.
- ✓ Améliorer la gestion administratives des actions de formation
- ✓ Améliorer la valorisation de l'activité formation
- ✓ Améliorer l'accompagnement des formatrices/formateurs

Les enjeux internes et externes

Forces	Faiblesses
1 Antériorité de SAPIE et de l'organisme de formation	1 Financement à 50% de la structure par des fonds publics
2 Volonté affichée de la Direction dans la mise en œuvre de l'amélioration continue de la qualité de l'OF	2 Activité formation reposant sur un petit nombre de formateurs.trices
3 Qualité et implication des permanents et des formatrices.teurs	3 De par le statut d'Entrepreneur Salarié, centralisation des données compliquée.
4 Capacité à travailler en réseau et de manière participative	4 Manque d'information concernant la qualité des actions de formation
Opportunités	Menaces
1 Obligation de certification QUALIOP1 au 01/01/2022 pour le recrutement de formatrices.teurs	1 Entrée et sortie aléatoire d'ES
2 Amélioration de l'accompagnement des formatrices.teurs	2 Contrainte administrative imposée par la démarche qualité
3 Meilleur encadrement de l'activité formation	3 Marché très concurrentiel dans un environnement incertain
4 Amélioration de la communication autour de l'activité de formation de SAPIE	

Les parties intéressées et leurs attentes


- Accès aux informations concernant les actions de formation
- Adéquation des contenus pédagogiques avec les besoins
- Délai maîtrisé entre la demande d'inscription et l'inscription effective
- Maîtrise des méthodes et outils pédagogiques par les formatrices.teurs
- Organisation assurant un accueil de qualité et la présence des documents obligatoires
- Mise à disposition de ressources pédagogiques

Participants




- Respect de la réglementation du champ de la formation professionnelle et certifié QUALIOP
- Maîtrise des délais entre la demande d'inscription et l'inscription effective.
- Présence de l'ensemble des documents obligatoires avant, pendant et après la formation.
- Retour sur le déroulé des formations
- Gestion des abandons et des réclamations.
- Professionnalisme des formatrices.formateurs

Organismes Financeurs



- Accompagnement sur le développement de leur activité dans le respect de la réglementation et de la démarche qualité.
- Accompagnement sur l'acquisition, le maintien et/ou l'évolution de leurs compétences de formatrices.teurs.
- Mise à disposition de l'ensemble des outils nécessaires à la gestion des actions de formation.
- Animation du groupe des formatrices.formateurs

Formatrices.teurs




- Respect des modalités de mise en œuvre des actions de formation par les formatrices.formateurs.
- Utilisation et transmission des documents dits obligatoires par les formatrices.teurs
- Gestion des données pour le BPF.

Fonctions supports




- Respect de la réglementation du champ de la formation professionnelle et Certifié QUALIOP
- Bilan Pédagogique et Financier.

Autorités compétentes



- Contribution de l'activité formation dans la pérennité de la CAE
- Renforcement du rayonnement de la CAE
- Coopération et solidarité du groupe formation.

Instances dirigeantes



Communication : les outils



La communication interne	La communication externe
<ul style="list-style-type: none">• Réunions du groupe formation• Enquêtes de satisfaction auprès des formatrices.teurs• COPIL Qualité• Conseil de bienveillance• Assemblée générale de la SCIC• Mise à disposition d'un espace collaboratif CAE groupe formation	<ul style="list-style-type: none">• Site internet SAPIE Formation• Site internet individuel des formatrices.formateurs.• Enquêtes de satisfaction auprès des financeurs• Newsletter SAPIE• Participation à des réseaux, groupe de travail, associations professionnelles...

Cartographie du processus

