

## **Questionnaire opérationnel de certification**

A travers ce questionnaire, l’auditeur va vérifier que l’opérateur a veillé à mettre en place un système de qualité, que ce système est maîtrisé et documenté. Il apportera les commentaires nécessaires et établira son rapport d’audit.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| **1. Gestion des Formateurs** |  |  |  |  |  |
| L’opérateur de formation met en œuvre une méthodologie de sélection de chaque formateur interne et externe. Celle-ci est documentée (exemple : curriculum vitae des formateurs avec identification des compétences techniques, capacités pédagogiques, expérience, domaines couverts, entretien individuel,  commission de sélection). |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose du personnel pédagogique et fait appel, au besoin, à des vacataires qui possèdent les qualifications et compétences techniques en lien avec l'objet de la formation proposée à l’agrément. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur de formation met en œuvre une méthodologie d’évaluation de chaque formateur interne et externe. Celle-ci est documentée (exemple : rapport d’évaluation des formateurs en référence avec les évaluations faites par les personnes ayant suivi les formations). |  |  |  |  |  |
| Des actions de traitement des problèmes détectés par la procédure d’évaluation mentionnée ci-dessus sont mises en place et sont documentées. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur vérifie que ses formateurs internes et externes suivent une actualisation et un développement continus, tant dans leur domaine de compétence technique qu’au plan pédagogique.Celle-ci est documentée (exemple : attestations de suivi de formation de « recyclage », participations avec colloques). |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| **2. Gestion des Formations** |  |  |  |  |  |
| L’opérateur démontre une expérience effective dans le domaine de la formation professionnelle. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose de documents régulièrement mis à jour et présentant précisément :* les objectifs de la formation en termes d’acquis d’apprentissage (compétences) ;
* le contenu de la formation et son déroulement ;
* le public cible autorisé en fonction de l’agrément ;
* le prix des formations ;
* la durée de celles-ci.
 |  |  |  |  |  |
| L’opérateur peut adapter, le contenu, les objectifs, la méthodologie, le délai à des desiderata de formation particuliers.Les modifications par rapport aux demandes des clients sont documentées (exemple : flexibilité en termes d’horaire, taille des groupes, etc.). |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose d’une procédure d’évaluation de la satisfaction de ses clients (apprenants et entreprises) pour chaque formation. L’opérateur prévoit, dans cette procédure d’évaluation, une possibilité pour l’entreprise de s’exprimer sur la progression de l’apprenant.   Celle-ci est documentée et des enregistrements existent. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose d’une procédure de traitement des plaintes clients.Celle-ci est documentée et des enregistrements existent. |  |  |  |  |  |
| Des actions de traitement des problèmes détectés par les procédures d’évaluation mentionnées ci-dessus sont mises en place et sont documentées. |  |  |  |  |  |
| Cas particulier de la formation à distance : pour chacune des formations, l’opérateur est capable de démontrer la cohérence de ses actions de formation par rapport à ce qu’il a déclaré dans le document « critères généraux de la formation à distance ». |  |  |  |  |  |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| L’opérateur établit des listes de présence signées par les participants quotidiennement et peut les fournir sur demande. |  |  |  |  |  |
| **3. Caractéristiques des modules de formations** |  |  |  |  |  |
| La formation présente un lien direct avec le métier exercé par l'indépendant ou le travailleur ou, le cas échéant, qui contribue, soit au développement de l'activité professionnelle exercée par l'indépendant, soit au développement des compétences techniques et professionnelles du travailleur au sein de l'entreprise ou au sein de tout autre entreprise qui exerce une activité similaire. |  |  |  |  |  |
| Le public-cible est limité à un ou plusieurs métiers concernés. |  |  |  |  |  |
| Les modules de formation respectent le quota de maximum 7 heures par jour de formation. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur démontre le caractère qualifiant de la formation en ce sens qu’elle procure un ensemble de savoirs, d’aptitude et de savoir-être qui génèrent des compétences nécessaires à l’exercice de la fonction d’indépendant ou du travailleur au sein de l’entreprise ou d’une entreprise exerçant une activité similaire aux fins d’accroître ses compétences.  |  |  |  |  |  |
| L’opérateur démontre le caractère transférable de la formation qui doit permettre l’acquisition de compétences qualifiantes transférables à d’autres entreprises d’un même secteur d’activité ou d’un secteur d’activité qui nécessite des compétences similaires. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur peut prouver que la formation proposée est applicable en inter-entreprise. Cette preuve est documentée (brochures de programmes, offres faites à diverses entreprises, …). |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations liées à l’orientation et la réorientation professionnelle. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations liées au service après-vente. |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations liées à l’acquisition principale de compétences comportementales et relationnelles (soft skills). |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations à vocation artistique. |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations relevant des médecines non conventionnelles et non reconnues par l'Institut national d'assurance maladie-invalidité. |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations qui visent l'apprentissage de savoir, d'aptitude et de savoir-être spécifiques à l'entreprise du travailleur. |  |  |  |  |  |
| Les modules de formation ne sont pas 100% asynchrones. |  |  |  |  |  |
| **4. Gestion des moyens de formation** |  |  |  |  |  |
| L’opérateur s’assure qu’il dispose ou peut disposer de locaux compatibles avec les exigences requises pour le type de formation dispensée (nombre, taille, ergonomie, etc….).Ceci est documenté (Ex. : relevé des locaux disponibles). |  |  |  |  |  |
| L’opérateur s’assure qu’il dispose du matériel didactique compatible avec les exigences requises pour le type de formation dispensée (quantité, qualité, traitement rapide des pannes).Ceci est documenté (Ex. : relevé du matériel, certificats d’entretien, …). |  |  |  |  |  |
| L’opérateur met à disposition des apprenants les supports de cours nécessaires à la formation (syllabus, transparents, références bibliographiques, etc.).Ces supports sont répertoriés.  |  |  |  |  |  |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| L’opérateur établit des listes de présence signées par les participants quotidiennement et peut les fournir sur demande. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose des capacités administratives et logistiques suffisantes pour organiser les formations (secrétariat, accueil, parking, restauration, ordre et propreté des locaux, etc…). |  |  |  |  |  |
| Concernant les formations à distance, l’opérateur est en mesure de démontrer que les connexions avec l’apprenant fonctionnent. L’opérateur peut, sur demande du certificateur, présenter une séquence d’apprentissage à distance. |  |  |  |  |  |