

CHARTRE QUALITE DES INTERVENANTS

1. Notre engagement qualité

L'IFCAS inscrit l'ensemble de ses prestations dans une démarche visant à garantir leur qualité, leur conformité et leur amélioration continue.

Cette démarche repose notamment sur les sept critères du Référentiel national qualité applicable aux actions concourant au développement des compétences et sur les exigences propres aux prestations, dispositifs, certifications et financements concernés.

Elle vise notamment à :

- délivrer une information claire, accessible et sincère sur nos prestations ;
- concevoir des prestations répondant aux besoins des bénéficiaires et aux objectifs attendus ;
- adapter l'accueil, l'accompagnement, le suivi et l'évaluation aux publics accueillis ;
- mobiliser des moyens humains, pédagogiques et techniques appropriés ;
- sélectionner des intervenants compétents et favoriser l'actualisation de leurs compétences ;
- prendre en compte les évolutions réglementaires, professionnelles, pédagogiques, technologiques et les besoins liés au handicap ;
- prévenir les difficultés, ruptures de parcours, violences, harcèlements et discriminations ;
- recueillir et exploiter les appréciations, difficultés et réclamations ;
- analyser les risques susceptibles d'affecter la qualité de nos prestations et inscrire notre activité dans une démarche d'amélioration continue.

La qualité de nos prestations dépend directement de l'implication de l'ensemble des personnes qui contribuent à leur réalisation.

La présente charte précise donc les engagements qualité que tout intervenant agissant pour le compte de l'IFCAS s'engage à respecter.

2. Champ d'application de la charte

La présente charte s'applique à toute personne participant à la préparation, à la réalisation, au suivi ou à l'évaluation d'une prestation pour le compte de l'IFCAS, quel que soit son statut : salarié d'un organisme de formation, formateur indépendant ou sous-traitant.

Elle constitue un référentiel d'engagements qualité.

Elle ne constitue ni un contrat de travail, ni un contrat de sous-traitance, ni une convention de prestation et ne se substitue pas aux dispositions contractuelles, réglementaires, professionnelles ou internes applicables à l'intervenant.

Elle les complète en précisant les exigences qualité attachées aux missions qui lui sont confiées.

Lorsque des règles particulières sont applicables à une prestation, notamment en raison de son financement, de la certification préparée ou du dispositif concerné, l'intervenant respecte également les consignes, référentiels et procédures qui lui sont communiqués par l'IFCAS.

NOS ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

3. Préparer une prestation adaptée aux besoins et aux objectifs

L'IFCAS s'engage à :

Mettre à disposition de l'intervenant les informations nécessaires à la préparation et à la bonne réalisation de sa mission.

En qualité d'intervenant, je m'engage à :

- respecter les objectifs et contenus convenus avec l'IFCAS ;
- adapter mes méthodes, supports et modalités pédagogiques aux objectifs, au niveau, aux besoins et aux caractéristiques des bénéficiaires ;
- prendre en compte les résultats d'un positionnement ou d'une évaluation préalable lorsqu'ils me sont communiqués ;
- ne pas modifier substantiellement les objectifs, contenus ou conditions de réalisation d'une prestation sans accord préalable de l'IFCAS ;
- signaler toute incohérence ou difficulté identifiée lors de la préparation.

4. Garantir des conditions de réalisation et un accompagnement de qualité

L'IFCAS s'engage à :

Mettre à disposition ou s'assurer de la disponibilité des moyens humains, pédagogiques et techniques adaptés à la prestation et communiquer à l'intervenant les informations nécessaires à son déroulement.

En qualité d'intervenant, je m'engage à :

- préparer mon intervention et disposer des supports et ressources nécessaires ;
- vérifier, dans la mesure de mes responsabilités, que les conditions matérielles permettent la réalisation de la prestation ;
- respecter les horaires, durées, modalités pédagogiques et conditions de déroulement prévues ;
- favoriser la participation et l'engagement des bénéficiaires ;
- assurer un accompagnement respectueux, adapté et professionnel ;
- utiliser les ressources, équipements, outils numériques et documents mis à ma disposition conformément à leur destination ;
- alerter rapidement l'IFCAS lorsque les moyens ou conditions de réalisation risquent d'affecter la qualité de la prestation.

Lorsque plusieurs intervenants participent à une même prestation, je contribue à leur coordination et transmets les informations utiles à la continuité et à la cohérence pédagogique.

5. Assurer le suivi, la traçabilité et l'évaluation de la prestation

La qualité d'une prestation repose également sur la capacité de l'IFCAS à démontrer qu'elle a été effectivement réalisée dans les conditions prévues.

En qualité d'intervenant, je m'engage à :

- renseigner avec exactitude les documents et outils de suivi demandés ;
- assurer la traçabilité de ma présence et de celle des bénéficiaires selon les modalités définies ;
- ne jamais attester d'une présence, d'une réalisation, d'un accompagnement ou d'une évaluation qui n'a pas effectivement eu lieu ;

- signaler les absences, abandons, difficultés d'assiduité ou risques de rupture de parcours selon les modalités définies par l'organisme ;
- réaliser les évaluations qui me sont confiées dans les conditions prévues ;
- évaluer l'atteinte des objectifs lorsque cette responsabilité relève de ma mission ;
- transmettre dans les délais prévus les résultats et informations nécessaires au suivi de la prestation.

Toute anomalie concernant la réalité, la durée ou les conditions de réalisation d'une prestation doit être signalée à l'IFCAS

6. Respecter les bénéficiaires et contribuer à un environnement sûr et inclusif

L'IFCAS veille à garantir des conditions de formation et d'évaluation respectueuses de la dignité, de l'intégrité et des droits de chaque personne.

En qualité d'intervenant, je m'engage à :

- adopter en toute circonstance un comportement professionnel, respectueux, neutre et impartial et traiter chaque bénéficiaire également ;
- respecter la dignité, les convictions, la liberté d'expression, la vie privée et les droits des bénéficiaires ;
- m'abstenir de tout comportement violent, humiliant, intimidant, sexiste ou discriminatoire et de toute situation de harcèlement moral ou sexuel ;
- respecter les règles de communication et de comportement applicables également dans les échanges à distance et sur les outils numériques ;
- contribuer à prévenir les situations susceptibles d'affecter la sécurité, l'intégrité ou les conditions d'apprentissage des bénéficiaires ;
- signaler sans délai à l'interlocuteur désigné par l'IFCAS toute situation de violence, de violence sexiste ou sexuelle, de harcèlement ou de discrimination constatée ou portée à ma connaissance dans le cadre de la prestation ;
- coopérer de bonne foi aux mesures de prévention, de protection ou de traitement décidées par l'IFCAS ;
- respecter la confidentialité nécessaire au traitement de ces situations et m'abstenir de toute mesure de représailles à l'encontre d'une personne ayant effectué un signalement.

Je n'ai pas à traiter seul une situation relevant de la responsabilité de l'IFCAS. Mon rôle consiste notamment à alerter et transmettre les informations nécessaires afin que les mesures appropriées puissent être prises.

7. Prendre en compte les situations de handicap et les besoins particuliers

L'IFCAS s'engage à rechercher les solutions permettant aux personnes en situation de handicap d'accéder à ses prestations dans les meilleures conditions possibles et mobilise, lorsque cela est nécessaire, son référent handicap ainsi que les expertises, outils et réseaux appropriés.

En qualité d'intervenant, je m'engage à :

- prendre en compte les besoins particuliers portés à ma connaissance ;
- mettre en œuvre les adaptations pédagogiques ou organisationnelles convenues avec l'IFCAS ;
- signaler toute difficulté rencontrée dans leur mise en œuvre ;
- solliciter le référent handicap de l'IFCAS lorsque la situation nécessite une expertise ou une adaptation complémentaire ;
- ne pas écarter de ma propre initiative une demande d'adaptation sans en avoir informé l'organisme.

8. Maintenir les compétences nécessaires à mes missions

L'IFCAS sélectionne et mobilise ses intervenants au regard des compétences nécessaires aux prestations qui leur sont confiées.

En qualité d'intervenant, je m'engage à :

- disposer des compétences professionnelles et pédagogiques nécessaires à mes missions ;
- fournir, à la demande de l'IFCAS, les informations et justificatifs permettant d'en attester : CV, diplômes, titres, certifications, habilitations, autorisations, expériences, formations suivies ou tout document pertinent ;
- maintenir et actualiser les compétences nécessaires à mes interventions ;
- actualiser régulièrement mes connaissances dans mes domaines d'intervention ;
- prendre en compte les informations issues des veilles réglementaires, professionnelles, pédagogiques ou technologiques qui me sont transmises ;
- informer immédiatement l'IFCAS de toute évolution susceptible d'affecter mes compétences, qualifications, habilitations ou ma capacité à réaliser les missions qui me sont confiées.

Je m'engage à ne pas accepter ou poursuivre une mission pour laquelle je ne dispose plus des compétences, qualifications ou habilitations nécessaires.

9. Respecter les exigences liées aux certifications professionnelles

Lorsque la prestation prépare à une certification professionnelle ou à un ou plusieurs blocs de compétences, **je m'engage à** prendre connaissance et à respecter les exigences applicables à la certification concernée.

Selon les responsabilités qui me sont confiées, je veille notamment au respect :

- des compétences et objectifs visés par la certification ;
- du référentiel de compétences et du référentiel d'évaluation ;
- des modalités pédagogiques ou réglementaires imposées lorsqu'elles existent ;
- des conditions de présentation des candidats à la certification ;
- des modalités et critères d'évaluation ;
- des règles d'impartialité, de confidentialité et d'intégrité applicables aux évaluations.

Je signale immédiatement à l'IFCAS toute difficulté susceptible de compromettre la conformité de la préparation, de l'évaluation ou de la présentation d'un candidat à la certification.

10. Garantir l'intégrité et la sincérité de mon intervention

La qualité d'une prestation suppose que les informations permettant d'en démontrer la réalisation soient sincères, exactes et vérifiables.

En qualité d'intervenant, je m'engage à :

- transmettre des informations exactes concernant mes compétences, mes interventions et les prestations réalisées ;
- renseigner sincèrement les documents de suivi, de présence et d'évaluation ;
- ne jamais antidater, modifier ou faire établir un document destiné à attester d'une situation qui ne correspond pas à la réalité ;
- ne jamais déclarer comme réalisée une prestation qui ne l'a pas été ;
- ne pas faciliter ou participer à une pratique susceptible de détourner les règles applicables aux financements de la formation professionnelle ;
- signaler à l'IFCAS toute anomalie ou pratique dont j'ai connaissance susceptible d'affecter la réalité, la régularité ou la conformité d'une prestation.

11. Signaler les difficultés, incidents, aléas et réclamations

L'intervenant constitue un maillon essentiel du dispositif de détection et de prévention des difficultés.

Je m'engage donc à informer rapidement l'IFCAS de tout événement susceptible d'affecter le bon déroulement ou la qualité d'une prestation.

Peuvent notamment être concernés :

- une absence ou indisponibilité empêchant mon intervention ;
- une difficulté concernant les locaux, équipements ou outils numériques ;
- une difficulté pédagogique ou relationnelle significative ;
- une difficulté concernant l'assiduité ou l'engagement d'un bénéficiaire ;
- un risque d'abandon ou de rupture de parcours ;
- une situation liée au handicap nécessitant une adaptation ;
- une réclamation ou une insatisfaction portée à ma connaissance ;
- un incident affectant la sécurité ou le déroulement de la prestation ;
- une situation de violence, harcèlement ou discrimination ;
- toute autre non-conformité ou événement susceptible d'altérer la qualité de la prestation.

Lorsque la situation présente un caractère urgent, je prends les mesures relevant raisonnablement de mes responsabilités pour protéger les personnes et en informe sans délai l'IFCAS

Le traitement de ces situations relève ensuite des responsabilités et procédures définies par l'IFCAS.

12. Contribuer à l'évaluation et à l'amélioration continue de la qualité

L'IFCAS recueille et analyse les appréciations de ses parties prenantes, traite les difficultés et réclamations, analyse les risques susceptibles d'affecter la qualité de ses prestations et met en œuvre les améliorations nécessaires.

En qualité d'intervenant, je m'engage à :

- permettre le recueil des appréciations des bénéficiaires selon les modalités définies par l'organisme ;
- transmettre mes propres observations sur le déroulement des prestations ;
- prendre connaissance, lorsque cela me concerne, des résultats des évaluations, appréciations ou réclamations qui me sont communiqués ;
- contribuer à identifier les causes des difficultés ou non-conformités rencontrées ;
- mettre en œuvre les actions correctives ou améliorations qui relèvent de mes missions ;
- partager toute proposition susceptible d'améliorer les contenus, méthodes, supports ou modalités de réalisation des prestations ;
- contribuer, lorsque cela m'est demandé, à l'analyse des risques susceptibles d'affecter la qualité des formations délivrées.

Je prends connaissance des résultats des évaluations et des appréciations qui concernent mes interventions et contribue aux actions d'amélioration qui en résultent.

13. Coopérer au dispositif qualité de l'IFCAS

Je reconnais que mes interventions participent directement au respect des engagements qualité de l'IFCAS.

À ce titre, je m'engage à :

- appliquer les procédures et consignes qualité qui me sont communiquées et qui concernent mes missions ;
- transmettre les documents et justificatifs nécessaires au suivi de mes interventions ;
- répondre aux demandes raisonnables d'information liées au système qualité ;

- coopérer aux évaluations ou observations de mes interventions ;
- participer, lorsque cela est nécessaire, aux actions d'amélioration ;
- coopérer aux audits qualité, audits Qualiopi ou contrôles réalisés par les organismes habilités, financeurs ou autorités compétentes, dans la limite des responsabilités qui me sont confiées.

Lorsqu'un écart me concernant est identifié, je coopère à son analyse et à la mise en œuvre des éventuelles actions correctives décidées.

L'ENGAGEMENT DE L'IFCAS ENVERS SES INTERVENANTS

Pour permettre aux intervenants de respecter la présente charte, l'IFCAS s'engage notamment à :

- préciser les missions et responsabilités confiées ;
- communiquer les informations nécessaires à la préparation et à la réalisation des prestations ;
- mettre à disposition ou rendre accessibles les documents, procédures, outils et interlocuteurs nécessaires ;
- communiquer les exigences particulières liées à une prestation, une certification ou un dispositif lorsqu'elles concernent l'intervenant ;
- informer l'intervenant des besoins d'adaptation dont il doit tenir compte ;
- mettre à disposition les coordonnées des interlocuteurs qualité et handicap et des personnes chargées de recevoir les signalements ;
- traiter les difficultés, incidents, réclamations et signalements qui lui sont transmis ;
- communiquer à l'intervenant les retours ou évaluations nécessaires à l'amélioration de ses pratiques ;
- favoriser une relation fondée sur la coopération, la transparence et l'amélioration continue.

ACCEPTATION DE LA CHARTE

La signature de la présente charte atteste de ma prise de connaissance des engagements qualité applicables aux missions qui me sont confiées.

Je m'engage à les respecter pendant toute la durée de mes interventions pour le compte de l'IFCAS.

Tout manquement constaté aux engagements de la présente charte pourra être porté à ma connaissance et traité conformément aux procédures de l'organisme et, selon ma situation, aux dispositions légales, réglementaires, professionnelles ou contractuelles qui me sont applicables.

Intervenant

Nom et prénom :

Fonction / qualité :

Nature des interventions :

Fait à : Le :

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé – Je m'engage à respecter la présente charte » :

Signature et tampon :