

Elaboration d'un Label Qualité pour les entreprises formatrices intégrées dans un dispositif de formation en alternance

PROJET EQUAL ALT'INSERTION / JANVIER 2008



Avec l'aide de l'Union Européenne

SOMMAIRE

INTRODUCTION	03
1. HISTORIQUE DU PROJET	04
2. PLUS-VALUE DU LABEL	05
3. ELABORATION DU LABEL – PHASAGE DES TRAVAUX	06
4. ASSOCIATION DES SECTEURS PROFESSIONNELS	08
5. EXPÉRIMENTATION DES CRITÈRES DE LABELLISATION	09
6. MODE DE CALCUL POUR L'OCTROI DU LABEL	10
7. PROCÉDURE DE LABELLISATION	11
Procédure de pré labellisation	12
Procédure de labellisation	14
Procédure de recours	16
8. COMMISSION DE LABELLISATION	18
9. SYMBOLIQUE DU LABEL	19
ANNEXES	21
ANNEXE 1 : Grille d'analyse des agréments existants	22
ANNEXE 2 : Fiche d'identité du critère 1	24
ANNEXE 3 : Fiche d'identité du critère 2	25
ANNEXE 4 : Fiche d'identité du critère 3	26
ANNEXE 5 : Fiche d'identité du critère 4	27
ANNEXE 6 : Extrait de la Charte Qualité	28
ANNEXE 7 : Formulaire de demande de labellisation	29
ANNEXE 8 : Courrier accusé de réception (D1 bis)	30
ANNEXE 9 : Check List Viste en entreprise (D2)	31
ANNEXE 10 : Refus après visite (D3)	32
ANNEXE 11 : Acceptation après visite (D4)	33
ANNEXE 12 : Déclaration sur l'honneur (D5)	34
ANNEXE 13 : Exemple de tableau récapitulatif des apprenants (D6)	35
ANNEXE 14 : Label (D7)	36
ANNEXE 15 : Refus Label (D8)	37

INTRODUCTION

La formation en alternance permet chaque année à des milliers de jeunes de se former à des métiers d'avenir. Ce type de formation, combinant intégration dans l'entreprise et formation générale et professionnelle en Centre, présente de multiples avantages : du contact avec des professionnels en activité à la reconnaissance d'une formation de qualité par les employeurs. Mais des efforts restent à consentir, que ce soit dans la valorisation des métiers manuels, dans la visibilité de la formation en alternance, dans l'encadrement des apprenants, dans l'articulation entre les acteurs de l'alternance, ...

C'est dans ce contexte que le projet EQUAL Ait'Insertion a vu le jour.

Cofinancé par le Fonds Social Européen, il réunit les partenaires suivants :

- **IFAPME** : Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises
- **Le FOREM** : Office régional wallon de la formation et de l'emploi
- **EDUCAM** : Centre de coordination pour la formation dans le secteur automobile et dans les secteurs connexes
- **SYSFAL** : Secrétariat permanent de la formation en alternance
- **VIS À VIS** : Organisme d'insertion socioprofessionnelle (OISP)
- **IBFFP – Bruxelles Formation** : Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle

Fort de sa structure partenariale, ce projet s'est donné pour objectif ambitieux l'amélioration de l'insertion socioprofessionnelle des apprenants.

Comment mener à bien cette mission ?

En capitalisant les expériences d'experts et d'acteurs de terrain au sein de cinq groupes de travail poursuivant des objectifs spécifiques :

- la diminution du taux de rupture des apprenants en cours de formation par l'analyse des causes de rupture de contrat et la proposition de pistes d'action de prévention
- l'optimisation des ressources dans le domaine de la formation des formateurs
- la visibilité accrue de la formation en alternance et la revalorisation des métiers manuels par la réalisation d'outils de communication et de promotion
- la création d'un Label Qualité pour les entreprises formant les apprenants en alternance
- l'expérimentation de la Reconnaissance sectorielle des apprenants dans le secteur automobile

Enfin, l'échange d'expériences, de méthodes et d'outils garanti par la coopération transnationale avec des partenaires français et espagnols a permis d'enrichir la réalisation et les résultats de ce projet.

1. HISTORIQUE DU PROJET

Le groupe de travail, composé d'acteurs représentant les organismes de formation et d'enseignement en alternance en Région wallonne et en Communauté française (IFAPME - Institut de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises et SYSFAL asbl - Secrétariat permanent de la formation en alternance dans lequel sont présents des représentants de l'enseignement de Communauté française), est parti d'un constat : *les entreprises intégrées dans des dispositifs de formation en alternance n'ont pas les mêmes critères d'évaluation/de résultat visant à garantir une formation en entreprise de qualité.*

L'objectif général de ce groupe a dès lors été de créer un LABEL QUALITÉ commun pour les entreprises formatrices intégrées au sein des différents dispositifs de formation en alternance en vue :

- **d'accroître la qualité de la formation dispensée dans les entreprises;**
- **d'amener un maximum d'apprenants¹ à la réussite;**
- **d'améliorer l'insertion socioprofessionnelle des apprenants.**

Ce label qualité étant destiné aux entreprises qui :

- forment des apprenants en alternance;
- s'engagent à respecter les principes de qualité définis dans la Charte qualité (élaborée dans le cadre du Projet EQUAL "Observatoire de l'alternance" 2002-2004);
- répondent aux critères de qualité définis par le label.

Des objectifs spécifiques et intermédiaires ont alors été fixés par le groupe de travail :

- définir l'objectif et la finalité du label vis-à-vis des entreprises intégrées dans un dispositif de formation en alternance;
- définir le contenu du label (exigences minimales);
- définir la méthode de délivrance du label;
- définir la symbolique du label.

Le groupe a choisi de solliciter un expert externe pour l'assister dans la conception et l'élaboration du Label Qualité : la société Delta Management.

¹ Sous le terme "apprenant", nous entendons toute personne qui suit une formation en alternance.

2. PLUS-VALUE DU LABEL

La plus-value de ce label réside...

POUR LES ENTREPRISES :

- dans une **reconnaissance** des entreprises offrant une formation de qualité aux apprenants, reconnaissance de leur mérite, de leur investissement dans la formation qualifiante des apprenants;
- dans la **valorisation** de leur image par rapport à la clientèle mais plus encore par rapport aux apprenants.

L'expérimentation (voir plus loin) nous montre que l'incitant financier n'est pas considéré comme une plus-value attendue par les entreprises.

POUR LES APPRENANTS :

- dans une garantie de la **qualité de la formation** dispensée en entreprise devant les mener à la réussite.

POUR LES OPÉRATEURS DE FORMATION :

- dans une garantie de disposer d'un **réseau d'entreprises dispensant une formation de qualité** menant un maximum d'apprenants à la réussite.

3. ELABORATION DU LABEL – PHASAGE DES TRAVAUX

PHASE 1 : TRAVAIL DE RÉFLEXION, REPÉRAGE, ANALYSE DE L'EXISTANT

La première étape des travaux fut de réaliser une **analyse de l'existant**, c'est-à-dire de répondre à la question : "Quelles sont actuellement les conditions d'agrément des entreprises (agrées à l'IFAPME ou intégrées dans des dispositifs mis en place dans les CEFA, à savoir Convention d'Insertion socioprofessionnelle, Contrat d'Apprentissage Industriel, Agrément Région Wallonne) ?", sur base d'une grille commune réalisée par la société Delta Management (ANNEXE 1).

Une **recherche de ce qui existe en termes de labels et de chartes qualité** dans le secteur de la formation dans l'Union Européenne (principalement en France) a également été réalisée, ainsi qu'une analyse du contexte institutionnel dans lequel ce label verra le jour.

CONCLUSIONS DE CETTE PHASE 1 :

- Les agréments actuels pour les entreprises situées en Région wallonne se basent sur l'examen des facteurs (moyens, ressources) et de la conformité à certains aspects sensibles de la législation. L'on peut constater une disparité des pratiques.
- Le rôle central du tuteur se dégage des agréments actuels.
- Il existe peu de réponses probantes à l'étranger.

PHASE 2 : ELABORATION DU LABEL

→ Temps 1 : Premiers pas

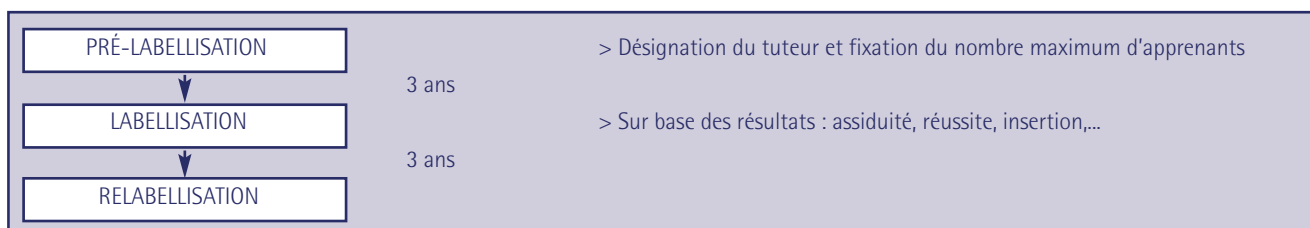
Suite aux travaux de la phase 1, le groupe a pu commencer à dégager des grands items pour le label qualité. Dans un premier temps, voici les domaines qui paraissaient importants :

- Le tuteur : il contribue largement au succès de l'apprentissage.
- La capacité maximale d'accueil de l'entreprise : un équilibre entre le nombre de travailleurs et le nombre d'apprenants est requis.
- L'équipement : un équipement minimum est nécessaire pour assurer la qualité de la formation.

S'est aussi dégagée une préférence pour les critères de résultat et non de fonctionnement. Pourquoi ce choix ? Parce que, d'une part, les critères de résultat sont objectivement mesurables, ils évaluent une réussite ou un échec de la formation dispensée en entreprise, année par année, ils révèlent la performance de l'entreprise en matière de formation en alternance; et, d'autre part, les critères de fonctionnement (le "comment" ces résultats sont atteints) sont déjà pris en compte par le fait que l'entreprise doit s'engager à respecter les principes de la Charte Qualité, préalablement à la demande du label (voir p.7).

L'idée de différencier plusieurs niveaux de qualité a été proposée par la société Delta Management. Un exemple de ce type est le dispositif mis en place dans le cadre des "Qualité Club Apprentissage" en France, qui distingue : formation garantie, formation de qualité, formation de grande qualité.

L'idée a été émise également d'octroyer un pré-label pour 3 ans; au terme de ces 3 ans, une vérification permettrait d'octroyer ou non le label. En effet, en début de processus, nous ne pourrions –par exemple– labelliser que des tuteurs "potentiellement bons", la période de 3 ans permettrait de vérifier si la formation est effectivement de qualité.



Le groupe s'est bien mis d'accord sur le fait que le label ne sera pas la mise en commun des conditions d'agrément existantes dans chaque organisme, chacun garde en effet sa réglementation. Il s'agirait plutôt d'un "plus" sans contrainte supplémentaire pour les entreprises.

→ Temps 2 : Définition des critères de labellisation

DANS UN SECOND TEMPS, LES CRITÈRES RETENUS SONT :

- **Critère 1 = Apport formatif de l'entreprise**

L'indicateur mesurant ce critère est le nombre d'apprenants obtenant la qualification liée au cycle de la formation dans laquelle ils sont inscrits parmi ceux entrés et sortis durant les 5 dernières années scolaires terminées.

- **Critère 2 = Capacité d'accueil et d'encadrement de l'entreprise**

L'indicateur mesurant ce critère est le nombre d'apprenants allant jusqu'au terme du contrat signé avec l'entreprise parmi ceux entrés et sortis durant les 5 dernières années scolaires terminées.

- **Critère 3 = Potentiel d'encadrement du tuteur**

L'indicateur mesurant ce critère est le nombre maximum d'apprenants simultanément sous contrat et dépendant du même tuteur durant les 5 dernières années scolaires terminées.

- **Critère 4 = Compétence d'encadrement du tuteur**

L'indicateur mesurant ce critère est la participation du tuteur à une formation au tutorat.

De plus, la signature de la **Charte Qualité** (réalisée dans le cadre du projet EQUAL "Observatoire de l'alternance") reprenant les principes de fonctionnement garantissant une formation en alternance de qualité devra être un préalable au label : l'entreprise demandeuse devra s'engager à respecter les termes de la Charte (voir extrait de la Charte en ANNEXE 6).

Les indicateurs ont été testés auprès d'un service de l'IFAPME et auprès d'un CEFA.

Les résultats de ce test ont obligé le groupe à effectuer certains ajustements pour les indicateurs des critères 1 et 2.

L'indicateur mesurant l'apport formatif de l'entreprise (Critère 1) est devenu :

- Pour l'ensemble des contrats de formation commencés et terminés (rupture ou fin normale) durant les cinq dernières années scolaires écoulées, part d'entre eux pour lesquels l'apprenant a réussi l'épreuve d'évaluation pratique².

Remarque : Lorsque cette épreuve n'est pas organisée, elle est par défaut considérée comme réussie à condition que le contrat ait été mené au terme de l'année scolaire (30 juin).

L'indicateur mesurant la capacité d'accueil et d'encadrement de l'entreprise (Critère 2) est devenu :

- Pour l'ensemble des contrats de formation commencés ou terminés (rupture ou fin normale) durant les cinq dernières années scolaires écoulées, part d'entre eux qui ont été menés à leur terme année par année.

Pour chaque critère, une fiche d'identité a été réalisée, reprenant l'identification de l'indicateur de résultat, la grandeur mesurée, les unités utilisées, la fréquence de mesure, le mode de saisie des données, l'attestation du résultat, l'analyse et l'exploitation (voir ANNEXES 2 à 5).

² Pour l'IFAPME, cela équivaut à l'épreuve pratique de fin de formation (épreuve C), pour les CEFA, cela équivaut à l'épreuve de qualification.

4. ASSOCIATION DES SECTEURS PROFESSIONNELS

Trois secteurs ont été sélectionnés : construction, automobile, alimentation. Il s'agit des trois secteurs les plus représentatifs de la formation en alternance.

Des représentants de ces secteurs, ainsi que des représentants des partenaires sociaux ont été réunis. L'objectif était de leur présenter les activités de ce groupe de travail. Il serait en effet regrettable qu'un travail "en chambre" pendant trois ans ne débouche sur aucune initiative concrète de labellisation suite à un refus des secteurs de s'associer à la démarche.

Deux réunions ont ainsi eu lieu en janvier 2006 et en janvier 2007, elles ont permis de récolter leurs avis, remarques, commentaires quant à ce label. De manière globale, l'avis des secteurs représentés et des représentants des partenaires sociaux présents était favorable à la démarche. Ils ont cependant attiré l'attention du groupe de travail sur les aspects suivants : le risque de lourdeur administrative de la procédure de labellisation, la définition précise de la plus-value pour les entreprises et le risque d'instrumentalisation du dispositif.

Le groupe de travail a dès lors décidé d'être attentif à ces aspects dans la suite de ses travaux et, en particulier, lors de l'expérimentation du label auprès des entreprises.

5. EXPÉRIMENTATION DES CRITÈRES DE LABELLISATION

Une fois les critères et indicateurs définis, il a été décidé de les expérimenter auprès de quelques entreprises pour récolter l'avis de celles-ci sur la pertinence des critères et indicateurs retenus, sur l'intérêt d'un tel label, sur les éventuelles difficultés de la procédure,...

L'expérimentation a été réalisée auprès de 67 entreprises. Celles-ci ont été sélectionnées de façon aléatoire par l'IFAPME et SYSFAL parmi les entreprises qui de l'année scolaire 2000-2001 à l'année scolaire 2004-2005 ont occupé au moins un apprenant en formation dans un des trois secteurs que sont la construction, l'automobile et l'alimentation.

Les interviews ont été réalisées lors de visites en entreprise (par les conseillers en alternance IFAPME) et par contact téléphonique (SYSFAL).

La **SYNTHÈSE QUANTITATIVE** de cette expérimentation révèle :

- pour le critère 1 (Apport formatif de l'entreprise) : 61% des entreprises ont eu un résultat supérieur à 50%.
- pour le critère 2 (Capacité d'accueil et d'encadrement de l'entreprise) : 67% des entreprises ont eu un résultat supérieur à 66%.
- pour le critère 3 (Potentiel d'encadrement du tuteur) : 86% des entreprises occupent deux apprenants par tuteur.
- pour le critère 4 (Compétence d'encadrement du tuteur) : seules 9 entreprises ont participé à la formation au tutorat.
- concernant la pertinence de ces critères : pour chacun des critères, plus de 50% des répondants les trouvent pertinents.
- concernant l'intérêt que les répondants accordent au label : la moyenne est de 6,3/10 (sachant que l'échelle était celle-ci : 10/10 = grand intérêt, 7/10 = intérêt moyen, 3/10 = intérêt faible, 0/10 = pas d'intérêt).
- 72% des entreprises solliciteraient le label s'il existait.
- concernant la formation au tutorat : 64% la trouvent utile mais seuls 35% trouveraient approprié de suivre cette formation à distance.

L'expérimentation révèle également qu'un nombre non négligeable d'entreprises (environ 20%) n'ont occupé qu'un seul apprenant durant une seule année sur la période observée de 5 ans or ce genre de situation peut biaiser le résultat car si un seul apprenant va au terme de son contrat et réussit, l'entreprise obtient 100 % au critère 1 et 100 % au critère 2 alors qu'elle n'a formé qu'un apprenant en 5 ans.

Le groupe a alors décidé d'ajouter un préalable aux critères : *seules les entreprises qui ont occupé un ou plusieurs apprenant(s) pendant au moins 2 années (pas forcément consécutives) sur les 5 dernières années pourraient demander à être labellisées.*

La **SYNTHÈSE QUALITATIVE** de l'expérimentation révèle quant à elle :

- **intérêt pour le label** : c'est "l'image par rapport à la clientèle" qui est le plus souvent cité, viennent ensuite "l'image par rapport à l'apprenant" et "la reconnaissance du mérite, du sérieux".
- **forme du label** : il est intéressant de constater que l'incitant financier n'a été cité que par cinq répondants dont deux spécifient bien que cela reste secondaire ; les deux réponses les plus souvent citées sont : "logo ou diplôme sur une vitrine" et "privilège à l'envoi d'apprenants".

Les résultats de cette enquête se sont donc montrés encourageants et ont révélé que les entreprises perçoivent un intérêt pour ce label.

6. MODE DE CALCUL POUR L'OCTROI DU LABEL

Le mode de calcul choisi pour évaluer les critères de labellisation est la définition d'un résultat minimal pour les critères 1 à 3.

CRITÈRE 1

Le nombre de contrats "réussis" (année par année) doit être au minimum de 50%.

CRITÈRE 2

Le nombre de contrats terminés (année par année) doit être au minimum de 66%.

CRITÈRE 3

Le nombre maximum d'apprenants par tuteur doit être de 2.

Si un seul de ces résultats n'est pas atteint, le label est refusé.

Si le **CRITÈRE 4** est positif, cela peut augmenter de 10 points le critère 1 et/ou 2 dont le seuil de résultat ne serait pas atteint. Cette appréciation pourrait être prise en compte dès que le "Passeport tuteur"³ sera opérationnel.

³ "Passeport Tuteur" est un projet à l'étude qui consiste en la mise en place de modules de formation à destination des tuteurs en entreprise. Ces modules seront transversaux à différents opérateurs de formation et donneront lieu, à l'issue de la formation, à la délivrance d'un "Passeport Tuteur" reconnu par ces différents opérateurs.

7. PROCÉDURE DE LABELLISATION

Le Label Qualité pourra être octroyé aux entreprises formant des apprenants en alternance et qui :

1. ont signé la Charte Qualité;
2. ont occupé un ou plusieurs apprenants pendant au moins deux années sur les cinq dernières années ;
3. ont atteint les résultats définis pour les différents critères.

Ci-après se trouvent :

- le tableau de synthèse de labellisation;
- la procédure de pré-labellisation;
- la procédure de labellisation.

Remarque : tous les documents utilisés dans le cadre de la procédure se trouvent en annexe (ANNEXES 7 à 15).

ETAPE	QUI?	QUOI?	QUAND?	PROCEDURE	DOCUMENT
Pré-labellisation (entreprise ayant occupé un ou plusieurs apprenant(s) pendant au moins 2 ans et ayant signé la Charte Qualité)	Entreprise	Demande la procédure et les documents Complète la demande de labellisation et joint les pièces demandées Transmet ce document au labelliseur	Année 1	P1	D1
	Labelliseur	Traite le dossier Visite l'entreprise Confirme identité tuteurs Enregistre l'entreprise Notifie la décision			D2 D3 ou D4
Labellisation (entreprise ayant 3 ans ou plus d'expérience)	Entreprise	Obtient le listing des apprenants et contrats concernés	Fin d'année 3	P2	D6
	Centre de formation	Complète le listing des réussites			
	Entreprise	Fournit la preuve qu'elle est en conformité avec le taux d'encadrement Fournit les attestations de formation des tuteurs Remplit la déclaration sur l'honneur Transmet le tout au labelliseur			D5
	Labelliseur	Traite le dossier Statue Notifie la décision			D7 ou D8
Maintien du label	Entreprise	Obtient le listing des apprenants et contrats concernés	Fin d'années 6, 9, 12,...	P3	D6
	Centre de formation	Complète le listing des réussites			
	Entreprise	Fournit la preuve qu'elle est en conformité avec le taux d'encadrement Fournit les attestations de formation des tuteurs Remplit la déclaration sur l'honneur Transmet le tout au labelliseur			D5
	Labelliseur	Traite le dossier Statue Notifie la décision			D7 ou D8

Procédure de pré labellisation (P1) / Tableau

QUAND	QUOI	QUI	COMMENT	DOC/REF
J	OBTIENT PROCÉDURES ET DOCUMENTS	Entreprise	Téléchargement à partir du site correspondant	D1
	↓			
J+15	COMPLÈTE	Entreprise	Par courrier	
	↓			
J+30	ACCUSE RÉCEPTION	Labelliseur		D1bis
	↓			
J+30	VÉRIFIE CONFORMITÉ DOSSIER	Labelliseur	Demande et annexe - originales - signées - récentes (< 3 mois)	
	↓			
J+60	OK ? NON →	Labelliseur	Par courrier	
	OUI ↓			
J+60	VISITE ENTREPRISE	Labelliseur		D2
	↓			
J+60	CONFIRME IDENTITE TUTEUR(S)	Labelliseur	Commentaire 1	D2
	↓			
J+60	OCTROIE ? NON →	Labelliseur		D3
	OUI ↓			
J+90	ENREGISTRE	Labelliseur	Commentaire 2	
	↓			
J+90	NOTIFIE	Labelliseur		D4

RENVIOI
EN INFORMANT

MOTIF

Procédure de pré labellisation (P1) / Commentaires

1. Les critères d'agrément du tuteur sont les suivants :

- tuteur expérimenté, c'est-à-dire ayant déjà encadré au moins 1 apprenant ayant terminé son cycle et réussi l'épreuve de qualification : agrément d'office;
 - tuteur débutant ou expérimenté sans réussite antérieure (cf. supra) : agrément si preuve de suivi d'une formation spécifique auprès d'un des opérateurs officiels (IFAPME, promotion sociale ou IFP).
- Refus dans les autres cas.

Pour rappel, le nombre d'apprenants maximum par tuteur agréé est de 2.

2. Le fichier centralisé comporte les rubriques suivantes :

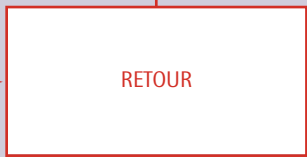
- nom de l'entreprise;
- noms des tuteurs;
- métiers;
- début 1ère validation;
- fin de validation en cours.

NB : Il importera de préciser quels sont les types et modules reconnus pour la formation de tuteur.

Les délais mentionnés ne seront valables qu'à partir de la deuxième année de fonctionnement de la procédure de labellisation. En effet, le nombre de demandes introduites lors de l'année de lancement du label empêchera certainement le respect rigoureux de ces délais.

Procédure de labellisation (P2) / Tableau

QUAND	QUOI	QUI	COMMENT	DOC/REF
J	OBTIENT LISTING DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL	Entreprise	Via Secrétariat social ou ONSS	Comm. 1
	COMPLETE LES REUSSITES DES APPRENANTS	Opérateur de formation	Via document indépendant dûment signé	Comm. 2
	ETABLIT LA PREUVE DE CONFORMITE AU TAUX D'ENCADREMENT	Entreprise	Via document indépendant	Comm. 3 D6
	TRANSMET DOSSIER	Entreprise	En signant déclaration sur l'honneur	Comm. 4 D5
J+15	DOSSIER COMPLET ? NON OUI	Labelliseur		
J+60	CONFORME AUX EXIGENCES ? NON OUI	Labelliseur		
	OCTROIE LE LABEL	Labelliseur		D7
J+60	SIGNIFIE LE MOTIF DE REFUS	Labelliseur		D8



Procédure de labellisation (P2) / Commentaires

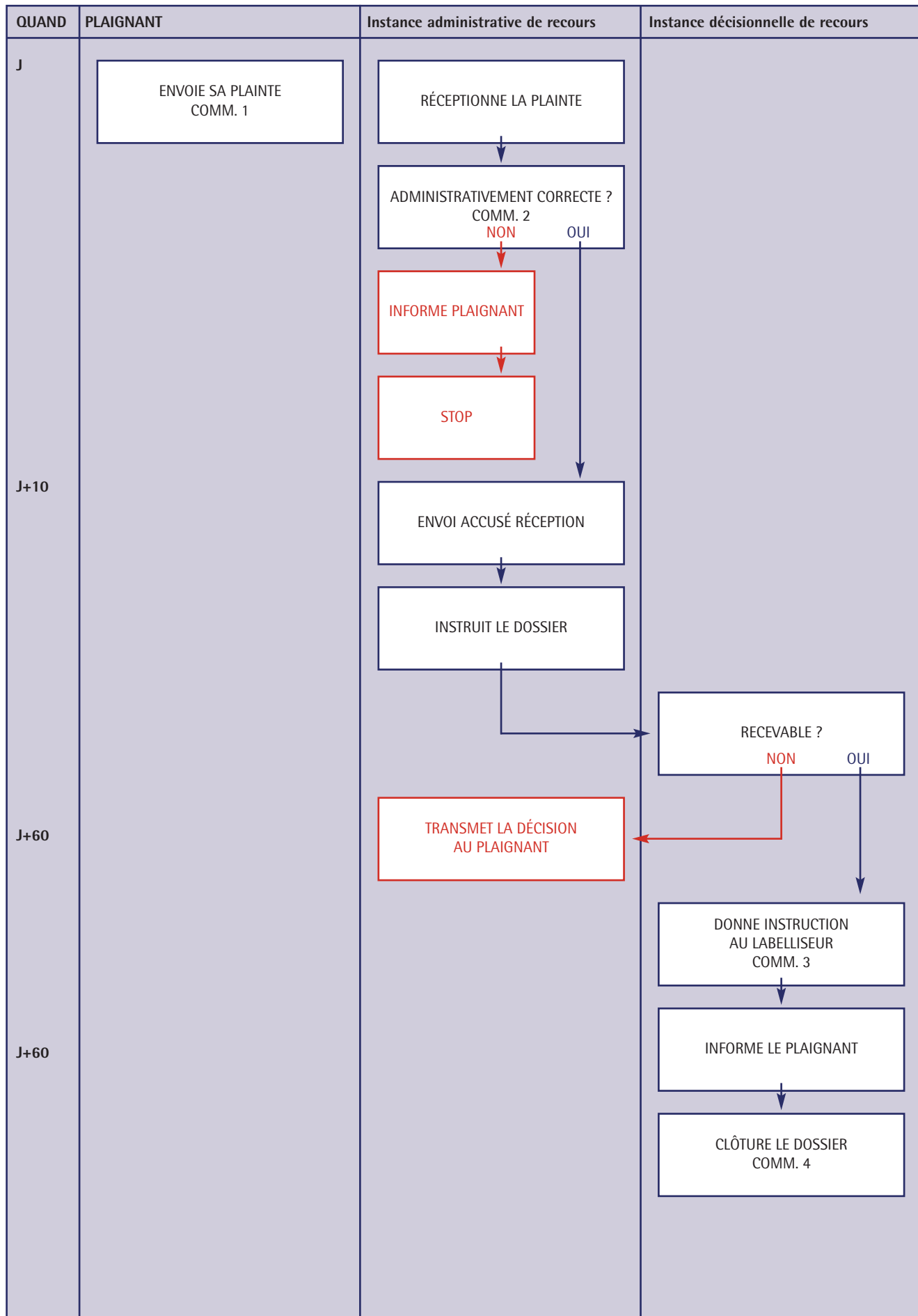
1. *Le listing comporte, pour les 5 dernières années terminées, l'ensemble des personnes entrées, sorties ou présentes dans l'entreprise avec les dates d'entrée et de sortie.*

2. *Chacun des organismes de formation qui a collaboré avec l'entreprise est invité par celle-ci à indiquer pour chacune des années passées par l'apprenant :*
 - *celles qui ont été terminées;*
 - *celles qui ont donné lieu à une épreuve de qualification;*
 - *les épreuves de qualification réussies.*

3. *L'entreprise, sur base du document dont question en 1, établit un tableau (D 6) où par année terminée figurent :*
 - *le nom du tuteur;*
 - *le nom de l'apprenant qui lui est confié;*
 - *l'accomplissement ou non de l'année entière (0 ou 1);*
 - *la réussite de l'épreuve de qualification (0 ou 1) (si elle n'a pas eu lieu c'est 1).*

4. *Le dossier comporte :*
 - *déclaration sur l'honneur D 5;*
 - *attestations des organismes de formation;*
 - *listing ONSS ou secrétariat social;*
 - *tableau récapitulatif;*
 - *le cas échéant, attestation de formation des tuteurs.*

Procédure de recours (P3) / Tableau



Procédure de recours (P3) / Commentaires

Les recours pourront être introduits auprès d'une Commission de recours externe à la Commission de labellisation, en vue d'assurer une certaine neutralité.

1. Le recours peut intervenir :

- *au moment de la pré-labellisation;*
- *au moment de la labellisation;*
- *au moment de la relabellisation vis-à-vis de la décision prise par rapport à sa propre demande;*
- *à tout moment vis-à-vis d'une décision prise à l'égard d'une entreprise tierce.*

Le délai de recours est fixé à 60 jours ouvrables à compter à partir de la date de la décision contestée.

2. La plainte doit comporter :

- *la description précise des circonstances : entreprise concernée, date,...;*
- *l'identification des points contestés;*
- *les motivations invoquées;*
- *les preuves à disposition.*

3. Les instructions peuvent concerner :

- *une nouvelle décision qui infirme celle prise par le labelliseur;*
- *une nouvelle demande d'examen par le labelliseur.*

4. Seule l'instance de recours est habilitée à clôturer le dossier lorsqu'elle a la preuve que, le cas échéant, remède a été porté à la situation.

8. COMMISSION DE LABELLISATION

INSTANCE ADMINISTRATIVE	INSTANCE DÉCISIONNELLE
COMPOSITION	COMPOSITION
<p>Secrétariat de la Commission de labellisation (personnel administratif)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - représentants des secteurs - représentants des partenaires sociaux - représentants des opérateurs (CEFA, IFAPME, FOREM, et éventuellement Bruxelles Formation et SFPME = Opérateur organisant la formation en alternance en Région Bruxelloise) - représentants de la Communauté française et de la Région Wallonne (Administration ou Cabinet ?) <p><i>Commentaires :</i> <i>Une question reste en suspens : ne faut-il pas également définir une compétence territoriale ? Le territoire du projet EQUAL Alt'Insertion est la Région Wallonne mais le label, étant donné qu'il concerne les CEFA, devra sûrement s'étendre à la Communauté française et donc à Bruxelles.</i></p>
MISSIONS	MISSIONS
<p>Pré-labellisation Accuser réception du dossier Traiter la demande Effectuer la visite en entreprise Transmettre le dossier à l'instance décisionnelle</p> <p>Enregistrer l'entreprise Notifier la décision</p> <p>Labellisation Accuser réception du dossier Traiter la demande Transmettre le dossier à l'instance décisionnelle</p> <p>Confirmer ou infirmer l'enregistrement de l'entreprise Notifier la décision</p>	<p>Pré-labellisation</p> <p>Examiner le dossier Confirmer les tuteurs Décider de l'octroi ou non du pré-label</p> <p>Labellisation</p> <p>Examiner le dossier Décider de l'octroi ou non du label</p>

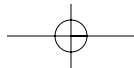
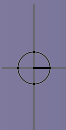
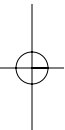
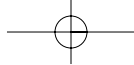
9.SYMBOLIQUE DU LABEL

Le label se présente sous la forme d'un "diplôme", celui-ci se trouve en annexe 14 (document D7).

Pour rappeler les concepts de formation, d'alternance et de label, le groupe a choisi l'appellation "FORMALABEL". Le label est symbolisé par un élément figuratif représentant le tuteur en entreprise et l'apprenant, oeuvrant ensemble à la réussite de celui-ci (voir ci-dessous).

Ce logo reprend la durée de validité du label (3 ans). Il sera délivré aux entreprises détentrices du label, celles-ci pourront le décliner sur différents supports (autocollants, papier à lettre, ...).





ANNEXES

ANNEXE 1 : Grille d'analyse des agréments existants

1. EXIGENCES PAR RAPPORT A L'ORGANISME OCTROYANT L'AGREMENT	
1.1 ORGANISATION INTERNE	
Méthodes non discriminatoires	
Conditions financières d'accès à l'agrément	
Garantie d'impartialité	
Identification de l'instance de Direction, garante du respect des consignes	
Indépendance des autres activités de l'organisme	
Possibilité de sous-traitance de l'agrément	
Gestion en interne d'un système qualité	
Existence de procédures pour octroyer, maintenir et retirer l'agrément	
Mise en œuvre d'audits internes pour vérifier la bonne application des méthodes	
Garantie de la confidentialité des informations recueillies lors des agréments	
1.2 PERSONNEL DE L'ORGANISME	
Preuves de compétence du personnel dans le secteur concerné et dans le processus d'agrément	
1.3 GESTION DES MODIFICATIONS	
Si modification des exigences d'agrément, contrôle de la mise en conformité des entreprises	
1.4 PLAINTES	
Gestion des plaintes et mise en œuvre d'actions correctives	
Accès à ces plaintes par l'organisme régulateur	
→	

ANNEXE 1 : Grille d'analyse des agréments existants

2. MODALITES D'AGREMENT (Ceci concerne toutes les formes de l'agrément : l'entreprise et la personne (tuteur))	
Publication officielle de la procédure	
Forme de la demande	
Détail de la procédure d'agrément	
> Contenu du dossier à constituer	
> Critères d'octroi de l'agrément	
>> Exigences par rapport à la Direction de l'entreprise	
>> Exigences par rapport au processus de formation	
>> Exigences par rapport aux conditions matérielles et aux équipements	
>> Exigences par rapport à la qualification des formateurs ou tuteurs	
>> Exigences de résultat (compétences acquises par le stagiaire ou emploi ultérieur)	
>> Exigences par rapport au niveau de satisfaction des stagiaires antérieurs	
>> Exigences par rapport au climat social	
>> Exigences de conformité à des standards connus et/ou à des exigences légales	
> Contrôles effectués sur site	
> Personnel affecté au contrôle	
> Forme du rapport	
> Instance d'octroi de l'agrément	
> Durée de l'agrément	
> Contrôles intermédiaires	
> Informations à fournir pour conserver l'agrément	
> Conditions de retrait	
Agrément	
> Rubriques du label	
> Portée du label (champ d'application)	
> Conditions d'utilisation du label	
Tenue à jour des enregistrements des agréments	
Accès du public à la liste des entreprises agréées	
Plainte, retrait, recours	
> Procédure de recours	
> Existence et rôle d'un organisme régulateur	
> Contrôle de l'emploi abusif des agréments et actions subséquentes	
> Traitement des plaintes contre les entreprises agréées	
> Prescription aux entreprises agréées de garder trace des plaintes relatives à leur agrément	

ANNEXE 2 : Fiche d'identité du critère 1

IDENTIFICATION DU CRITÈRE DU RÉSULTAT :	
Apport formatif de l'entreprise.	
GRANDEUR MESURÉE :	
Pour l'ensemble des contrats de formation commencés et terminés (rupture ou fin normale) durant les cinq dernières années scolaires écoulées, part d'entre eux pour lesquels l'apprenant a réussi l'épreuve d'évaluation pratique ¹ .	
Remarque : Lorsque cette épreuve n'est pas organisée, elle est par défaut considérée comme réussie à condition que le contrat ait été mené au terme de l'année scolaire (30 juin).	
UNITÉS UTILISÉES :	
%	
FRÉQUENCE DE MESURE :	
En continu.	
MODE DE SAISIE DES DONNÉES :	
Par qui ? Par l'opérateur de formation.	
ATTESTATION DU RÉSULTAT :	
Par qui ? Chaque opérateur de formation.	
Comment ? Communication de 3 données : nombre d'apprenants, nombre ayant obtenu la qualification, % pour la période donnée.	
ANALYSE ET EXPLOITATION :	
Responsabilité : entreprise.	
Type de décision prise : sollicitation ou non du label avec déclaration sur l'honneur.	
TAUX MINIMUM REQUIS : 50%	
¹ Pour l'IFAPME, cela équivaut à l'épreuve pratique de fin de formation (épreuve C), pour les CEFA, cela équivaut à l'épreuve de qualification.	

ANNEXE 3 : Fiche d'identité du critère 2

IDENTIFICATION DU CRITÈRE DU RÉSULTAT : <hr/> Capacité d'accueil et d'encadrement de l'entreprise.	
GRANDEUR MESURÉE : <hr/> Pour l'ensemble des contrats de formation commencés ou terminés (rupture ou fin normale) durant les cinq dernières années scolaires écoulées, part d'entre eux qui ont été menés à leur terme année par année.	
UNITÉS UTILISÉES : <hr/> %	
FRÉQUENCE DE MESURE : <hr/> En continu.	
MODE DE SAISIE DES DONNÉES : <hr/> Par qui ? Par l'opérateur de formation.	
ATTESTATION DU RÉSULTAT : <hr/> Par qui ? Chaque opérateur de formation. Comment ? Communication de 3 données : nombre d'apprenants, nombre ayant terminé au terme du contrat, %.	
ANALYSE ET EXPLOITATION : <hr/> Responsabilité : entreprise. Type de décision prise : sollicitation ou non du label avec déclaration sur l'honneur.	
TAUX MINIMUM REQUIS : 66%	

ANNEXE 4 : Fiche d'identité du critère 3

<p>IDENTIFICATION DU CRITÈRE DU RÉSULTAT :</p> <p>Potentiel d'encadrement du tuteur ou des tuteurs.</p>	
<p>GRANDEUR MESURÉE :</p> <p>Nombre maximum d'apprenants simultanément sous contrat et dépendant du même tuteur durant les 5 dernières années scolaires terminées.</p>	
<p>UNITÉS UTILISÉES :</p> <p>Nombre.</p>	
<p>FRÉQUENCE DE MESURE :</p> <p>En continu.</p>	
<p>MODE DE SAISIE DES DONNÉES :</p> <p>Par qui ? Par l'opérateur de formation.</p>	
<p>ATTESTATION DU RÉSULTAT :</p> <p>Par qui ? Chaque opérateur de formation.</p> <p>Comment ? Communication de deux données : le nombre maximal d'apprenants et la durée.</p>	
<p>ANALYSE ET EXPLOITATION :</p> <p>Responsabilité : entreprise.</p> <p>Type de décision prise : sollicitation au nom du label avec déclaration sur l'honneur.</p>	
<p>NOMBRE MAXIMUM REQUIS : 2.</p>	

ANNEXE 5 : Fiche d'identité du critère 4

IDENTIFICATION DU CRITÈRE DU RÉSULTAT : <hr/> Compétence d'encadrement du ou des tuteurs.	
GRANDEUR MESURÉE : <hr/> Participation ou non du ou des tuteurs à une formation spécifique au tutorat.	
UNITÉS UTILISÉES : <hr/> /	
FRÉQUENCE DE MESURE : <hr/> En continu.	
MODE DE SAISIE DES DONNÉES : <hr/> Par qui ? Par l'organisme assurant la formation du tuteur.	
ATTESTATION : <hr/> Par qui ? L'organisme ayant assuré la formation du tuteur. Délivrance d'une attestation de participation.	
ANALYSE ET EXPLOITATION : <hr/> Responsabilité : entreprise. Type de décision prise : appui à la sollicitation ou non du label avec déclaration sur l'honneur.	
TAUX MINIMUM REQUIS : AUCUN. Ce critère permet de venir compenser le critère 1 et/ou 2 dont les résultats seraient insuffisants.	

ANNEXE 6 : Extrait de la Charte Qualité réalisée dans le cadre du projet EQUAL Observatoire de l'Alternance, cofinancé par le FSE (2002-2004)



1.2.2 L'entreprise

▣ Principes

Bien que la finalité de l'entreprise reste économique, elle est un lieu de future insertion et est détentrice de savoirs et savoir-faire, et devient un partenaire incontournable.

D'autre part, l'entreprise respecte vis-à-vis du jeune les règles générales du droit du travail et en particulier celles applicables à son statut juridique spécifique ainsi que les règles de sécurité et d'hygiène en vigueur dans la profession.

▣ Accueil / intégration

L'entreprise:

- met tout en œuvre pour assurer une intégration du jeune au sein de l'entreprise dans le métier qu'il a choisi;
- s'assure que le jeune participe à l'ensemble des activités qui relèvent de sa formation;
- reconnaît le jeune comme membre à part entière de l'entreprise et de l'équipe de travail;
- initie et forme le jeune à la culture et à l'esprit d'entreprise.

▣ Accompagnement

L'entreprise:

- désigne un tuteur ayant les compétences appropriées (professionnelles, pédagogiques, ...) et doté de la motivation nécessaire pour bien remplir sa mission, et le forme s'il y a lieu;

- accorde au tuteur la disponibilité nécessaire pour ce travail d'encadrement.

▣ Formation

L'entreprise:

- rencontre les exigences du référentiel de compétences à acquérir en entreprise tel que défini lors de la conclusion du contrat;
- favorise le développement des compétences du jeune et sa montée en qualification en tenant compte de ses aptitudes et de son potentiel, et en liaison avec l'opérateur de formation;
- utilise les dispositifs et les outils mis à disposition par l'opérateur de formation qui permettent d'évaluer la progression du jeune pendant et en fin de formation.

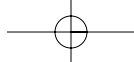
▣ Insertion

L'entreprise:

- aide ou soutient le jeune dans son insertion professionnelle au terme de sa formation.

▣ Points de vigilance

- **Accueil:** éviter toute forme de discrimination par rapport aux autres membres de l'entreprise.
- **Accompagnement:** désigner un tuteur, dégager du temps pour ce dernier.
- **Formation:** piloter l'évaluation des compétences en utilisant les outils fournis par l'opérateur de formation.



ANNEXE 7 : Formulaire de demande de labellisation (D1)

DÉNOMINATION ENTREPRISE :

FORME JURIDIQUE :

SIÈGE SOCIAL :

Cadre NACE : _____

N° commission paritaire ouvriers : _____ employés : _____

N° d'entreprise : _____

Je, soussigné, (nom, prénom, titre) _____

de l'entreprise (nom, raison sociale) _____

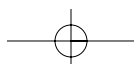
déclare avoir pris connaissance de la Charte Qualité et adhérer à ses principes, j'introduis dès lors la demande de pré-labellisation de mon entreprise.

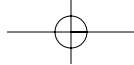
Signature

Date

- Je joins : CVBM dirigeant opérationnel
 CVBM du ou des tuteur(s) proposé(s)
 Accès à la profession
 Couverture assurance

Les 4 annexes sont indispensables à la recevabilité de la demande.





ANNEXE 8 : Courrier accusé de réception (D1 bis)

ENTREPRISE :

A L'ATTENTION DE :

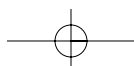
Madame, Monsieur,

Nous vous confirmons par la présente avoir bien reçu votre demande de labellisation en qualité d'entreprise formatrice en alternance.

Votre dossier est administrativement complet et a été répertorié par nos services sous le n° _____

Dans le mois à venir, un de nos auditeurs prendra contact avec vous afin de fixer un rendez-vous pour la visite de votre entreprise.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.



ANNEXE 9 : Check List Visite en entreprise (D2)

DÉNOMINATION ENTREPRISE : _____

ADRESSE : _____

N° D'ENTREPRISE : _____

ACTIVITÉS :

Métiers pour lesquels un apprentissage est envisagé avec nombre d'équivalents temps plein pour chacun.

_____ ETP : _____

_____ ETP : _____

_____ ETP : _____

Equipement par métier :

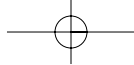
TUTEUR(S) :

Nom :			
Age :			
Formation :			
Ancienneté :			
Fonction			
Formation tuteur			

DÉCISION :

Tuteur(s) qualifié(s) :

Motif(s) :



ANNEXE 10 : Refus après visite (D3)

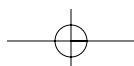
ENTREPRISE :

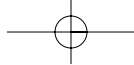
A L'ATTENTION DE :

Madame, Monsieur,

Nous vous informons par la présente que, suite à la visite qui été réalisée par notre auditeur, Monsieur _____,
le _____, en vos installations, le label d'entreprise formatrice en alternance ne peut vous être octroyé, même à titre provisoire,
pour les raisons suivantes : _____

Nous sommes au regret de n'avoir pu répondre favorablement à votre demande et nous restons à votre disposition pour toute information
complémentaire.





ANNEXE 11 : Acceptation après visite (D4)

ENTREPRISE :

A L'ATTENTION DE :

Madame, Monsieur,

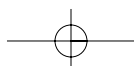
Nous vous informons par la présente que, suite à la visite effectuée par notre auditeur, Monsieur _____,
le _____, en vos installations, le label d'entreprise formatrice en alternance vous est octroyé.

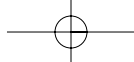
Ce label est valable durant une période de 3 ans se terminant le _____.

Il vous autorise à former des apprenants dans les métiers suivants : _____

Au terme de la période de validité du label, il vous est loisible d'en solliciter la reconduction pour autant que les résultats obtenus vous y autorisent. Le document joint vous en précise les exigences.

Vous souhaitant plein succès dans cette activité de formation, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.





ANNEXE 12 : Déclaration sur l'honneur (D5)

Concerne : demande de labellisation en qualité d'entreprise formatrice en alternance

DECLARATION SUR L'HONNEUR

ENTREPRISE : _____

Je soussigné (nom, prénom, fonction) _____

certifie n'avoir collaboré dans le cadre de la formation en alternance durant les 5 dernières années scolaires qu'avec les opérateurs de formation suivants : _____

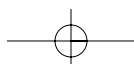
dont je fournis les attestations de qualification, de sortie au terme du contrat et d'encadrement par le(s) tuteur(s). Je joins également l'(les) attestation(s) de formation du(des) tuteur(s).

Date

Nom

Titre

Signature

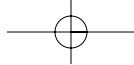


ANNEXE 13 : Exemple de tableau récapitulatif des apprenants (D6)

L'entreprise établit un tableau où par année terminée figurent :

- le nom du tuteur
- le nom de l'apprenant qui lui est confié
- l'accomplissement ou non de l'année entière (0 ou 1)
- la réussite de l'épreuve de qualification (0 ou 1) (si elle n'a pas eu lieu c'est 1)

ANNÉE 0	APPRENTANT	TUTEUR	TERMINÉ?	RÉUSSI?
	A	m	1	1
	B	n	1	1
ANNÉE -1				
	A	m	1	1
	C	n	1	0
ANNÉE -2				
	A	m	1	0
ANNÉE -3				
	D	p	0	0
ANNÉE -4				
	E	p	0	0
	F	q	1	1
TOTAL	8		6	4



ANNEXE 14 : Label (D7)



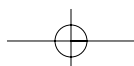
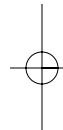
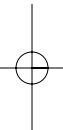
ENTREPRISE FORMATRICE EN ALTERNANCE

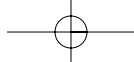
Numéro :

L'entreprise a obtenu des résultats de formation conformes
aux exigences de
pour les métiers suivants

Ce label est valable du .../.../... au .../.../...

Pour l'organisme labelliseur;
.....





ANNEXE 15 : Refus Label (D8)

ENTREPRISE :

A L'ATTENTION DE :

Madame, Monsieur,

Nous vous informons que votre dossier de demande de labellisation d'entreprise formatrice a bien été reçu complet et examiné.

Le label ne peut toutefois vous être octroyé pour la(les) raison(s) suivante(s) : _____

Il vous est loisible après remise en conformité avec cette exigence, de nous renvoyer un nouveau dossier de demande.

Nous vous rappelons qu'il vous est loisible de faire appel de cette décision en introduisant un recours auprès de la Commission de recours,
située _____

Le délai de recours est fixé à 60 jours ouvrables à compter à partir de la date de la décision contestée.

Restant à votre disposition pour toute information complémentaire, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

