



Référentiel qualité
pour l'apprentissage

Fiche technique

Éditeurs: Anthony F. Camilleri, Sandra Feliciano

Auteurs: Alicia Leonor Sauli Miklavčič, Anthony F. Camilleri, Armando Pires, Branko Savič, Ondřej Chrást, Dugald Craig, Danutė Rasimavičienė, Heidi Esca-Scheuringer, Marko Grdošič, Michal Karpišek, Nicole Guthan, Sandra Feliciano.

Concepteur: Tara Drev

Publié par: Knowledge Innovation Centre (Malta) Ltd.

Date de publication: Novembre 2017

ISBN: 978-99957-79-00-9

Droit d'auteur : Le consortium SAPS (2017)

Édition : Première édition (Français)

Les partenaires SAPS

Association européenne des institutions d'enseignement supérieur	Belgique
Centre d'innovation des connaissances	Malte
Association slovène des lycées professionnels	Slovénie
Association tchèque de l'enseignement supérieur professionnalisant	République tchèque
Assemblée des directeurs d'Institut universitaire de technologie	France
Conseil de coordination polytechnique portugais	Portugal
Partenariat d'établissements de l'enseignement supérieur de l'Ouest de l'Écosse	Royaume-Uni
Conférence des académies pour les études appliquées en Serbie	Serbie
Conférence des recteurs d'universités lituaniennes	Lituanie
Association des universités autrichiennes de sciences appliquées	Autriche

Ce travail est sous licence Creative Commons Attribution-Partage dans les mêmes conditions 4.0 International. Le texte intégral de l'autorisation est disponible à l'adresse :

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

La présente publication a été élaborée avec le concours du programme Erasmus+ de l'Union européenne. Le soutien de la Commission européenne pour la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui reflète uniquement les points de vue des auteurs et la Commission ne peut en aucun cas être tenue responsable d'une éventuelle utilisation des informations qu'elle contient.



Champ d'application

L'apprentissage est une forme d'enseignement offerte dans le monde entier et il en existe différents types dans la plupart des pays, les plus courants étant :

1

Ceux proposés par les établissements d'enseignement en lien avec les études, également appelés apprentissages scolaires. Ils ont lieu généralement dans le cadre des études et la responsabilité est partagée entre l'établissement d'enseignement et l'entreprise partenaire qui offre une place d'apprentissage ; et

Ceux proposés directement par les entreprises, qui ne sont pas liés aux établissements d'enseignement, également appelés apprentissages professionnels ou stages. Ceux-ci sont généralement proposés à l'issue des études ou à tout moment, sans lien avec les études précédentes de l'apprenti. La responsabilité de ces apprentissages incombe uniquement aux entreprises qui les proposent.

2

Le présent Référentiel de qualité pour l'apprentissage s'applique uniquement au premier type d'apprentissage et définit l'ensemble des critères et exigences pour les EESP et pour les PME et l'apprenti.

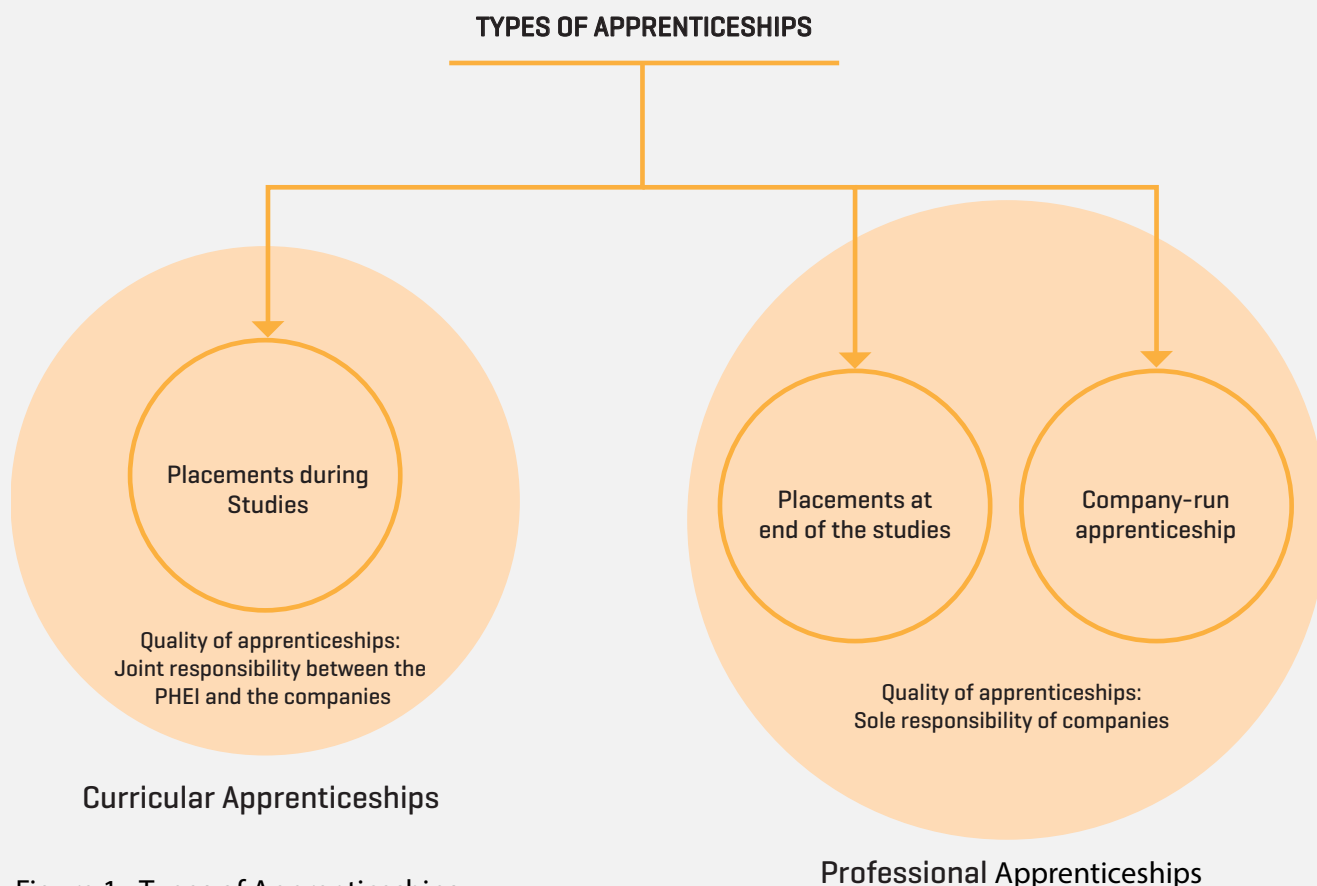


Figure 1 - Types of Apprenticeships

Nature et structure du Référentiel qualité pour l'apprentissage

Le Référentiel qualité pour l'apprentissage? Un système de gestion peut être décrit comme « un ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des processus de façon à atteindre lesdits objectifs » (ISO, 2015). Ces éléments peuvent concerner une seule discipline, comme la qualité dans le cas présent, ou plusieurs disciplines, comme la qualité et l'environnement ou la qualité, l'environnement et la responsabilité sociale, entre autres. Tout dépend des domaines thématiques que l'organisme souhaite gérer à l'aide d'une approche systématique.

Les systèmes de gestion peuvent être plus ou moins complexes en fonction du contexte de l'organisation. Pour certains organismes, tels que les PME, cela peut simplement renvoyer à une définition claire de ce qui est attendu de chaque apprenti et de leur contribution aux objectifs généraux de l'entreprise, sans nécessiter de longs documents. Toutefois, des opérations plus complexes dans des secteurs très réglementés, peuvent nécessiter une documentation et un contrôle approfondis pour satisfaire aux obligations légales et atteindre les objectifs organisationnels (ISO, non daté).

À cette fin, un système de gestion de la qualité peut être un outil très puissant pour soutenir les apprentissages proposés en coopération entre des EESP et des PME. Si le présent Référentiel qualité pour l'apprentissage n'est pas une norme de système de gestion en soi, il a été développé pour servir de point de départ pour en promouvoir la future adoption par des EESP et des PME. Il fonctionne de manière bidirectionnelle : externe-interne, en organisant et surveillant les processus liés à l'apprentissage et la communication des deux organismes, ce qui permet aux apprentis de mieux comprendre leur rôle, d'améliorer leurs résultats et l'efficacité des opérations quotidiennes

; et interne-externe, en offrant une assurance qualité aux étudiants et à d'autres bénéficiaires de les apprentissages proposés, favorisant ainsi la confiance du marché et la reconnaissance pour toutes les parties.

La conception du présent Référentiel qualité pour l'apprentissage tient compte de la nécessité de contrôler huit processus cruciaux, cinq dans les EESP et trois dans les PME. Il s'agit des processus suivants :

EESP

1. Fixer les objectifs d'apprentissage du programme global
2. Identifier et trouver des places
3. Négocier l'accord
4. Effectuer le suivi de l'apprentissage
5. Évaluer l'apprentissage

PME

1. Créer des postes pour les apprentis
2. Négocier l'accord
3. Gérer l'apprentissage

Le Référentiel qualité pour l'apprentissage est composé :

- d'une introduction
- de deux listes de vérification (une pour les EESP et une pour les PME)
- d'exemples de tableaux pour consigner les preuves et les mesures proposées
- d'un glossaire

Ces documents combinés offrent donc un outil de gestion pratique et facile à utiliser pour les EESP et PME.

Lien avec la proposition de l'UE relative à un Cadre européen pour un apprentissage efficace et de qualité

La proposition de l'UE pour un Cadre pour un apprentissage efficace et de qualité (Commission européenne, 2017) plaide pour des processus d'assurance qualité appliqués à l'apprentissage. Elle comprend également sept critères de qualité pour l'apprentissage, notamment :

- ● contrat écrit
- ● acquis d'apprentissage
- ● composante liée au lieu de travail
- ● rémunération et/ou indemnité
- ● protection sociale
- ● conditions de travail, de santé et de sécurité

Le présent document fournit un cadre de qualité similaire, dont la mise en œuvre répondrait aux exigences fixées dans ces sept critères et même les dépasserait.

Objectif du Référentiel qualité pour l'apprentissage

Le Référentiel qualité pour l'apprentissage est un outil de gestion souple à utiliser dans diverses situations ayant différentes finalités :

- Une ligne directrice pour les EESP et PME afin d'établir les bases d'un futur système de gestion de l'apprentissage ;
- Une liste de vérification d'auto-évaluation pour les EESP et PME leur permettant d'évaluer leur capacité spontanée à gérer des apprentissages de manière systématique ;
- Une liste de vérification d'auto-évaluation pour les EESP et PME leur permettant d'identifier les améliorations possibles à apporter aux processus liés à l'apprentissage ;
- Une liste de vérification pour les examens ;
- Une liste de vérification pour les évaluations par un partenaire ;
- Une liste de vérification pour les évaluations externes (organisme de certification).



Comment utiliser le Référentiel qualité pour l'apprentissage ?

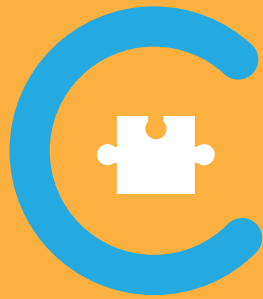
C'est très simple : commencez par lire attentivement le Référentiel qualité pour l'apprentissage pour bien comprendre les processus, critères et exigences. À l'aide de la Liste de vérification de la qualité de l'apprentissage établie pour votre organisation (EESP ou PME), comparez ensuite les exigences en termes de qualité de l'apprentissage avec votre situation actuelle et consignez les résultats en utilisant les formulaires fournis et selon la méthode suivante :

- Si vous concluez que l'exigence est pleinement remplie, cochez le smiley vert ; décrivez et énumérez les preuves objectives témoignant de l'entière satisfaction de l'exigence dans la « Liste des preuves » ; puis rapportez le(s) numéro(s) de preuve dans la colonne « Preuve n° » de la liste.
- Si vous concluez que l'exigence est partiellement remplie, cochez le smiley jaune ; décrivez et énumérez les preuves objectives témoignant de la satisfaction partielle de l'exigence dans la « Liste des preuves » ; puis rapportez le(s) numéro(s) de preuve dans la colonne « Preuve n° » de la liste ; décrivez et énumérez les mesures à prendre selon vous pour mieux satisfaire aux exigences dans la « Liste des mesures proposées » ; puis rapportez le(s) numéro(s) de mesure proposée dans la colonne « Mesure proposée n° » de cette liste.
- Si vous concluez que l'exigence n'est pas remplie, cochez le smiley rouge ; décrivez et énumérez les mesures à prendre selon vous pour mieux satisfaire aux exigences dans la « Liste des mesures proposées » ; puis rapportez le(s) numéro(s) de mesure proposée dans la colonne « Mesure proposée n° » de la liste.

Cette méthode vous donnera un aperçu factuel de votre situation à un moment donné et vous permettra de procéder à des améliorations continues.

Nous vous souhaitons d'excellentes vérifications de la qualité de l'apprentissage !

Liste de vérification de la qualité de l'apprentissage pour les EESP



1

Fixer les objectifs d'apprentissage
du programme global



PROCESSUS

1. Fixer les objectifs d'apprentissage du programme global

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Identifier ce que les parties prenantes attendent des apprentissages et traduire ces éléments en objectifs d'apprentissage.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

1.1	Implication des parties prenantes dans la conception d'objectifs d'apprentissage	1.1.1 Existe-t-il une procédure documentée pour identifier les parties prenantes concernées et leurs exigences, spécifiant :	/			X	NA
		b) la fréquence de consultation ?	1,2,3	X			1
		c) la façon de garder une trace de la consultation ?	1,2,3		X		2
		1.1.2 Existe-t-il une procédure pour documenter les mesures prises suite à ces consultations ?					
1.2	Définition des objectifs d'apprentissage SMART	1.2.1 Existe-t-il une procédure documentée relative à la conception d'objectifs d'apprentissage, spécifiant :					
		a) que les objectifs d'apprentissage doivent être décrits en termes de connaissances, de compétences, de responsabilité et d'autonomie ?					
		b) que les objectifs d'apprentissage doivent être spécifiquement évalués ?					



PROCESSUS

1. Fixer les objectifs d'apprentissage du programme global

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Identifier ce que les parties prenantes attendent des apprentissages et traduire ces éléments en objectifs d'apprentissage.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

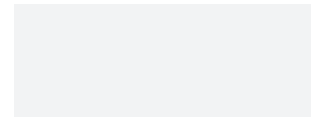
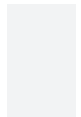
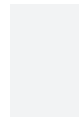
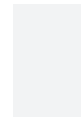
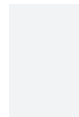
1.3

Transparence

1.3.1 Les procédures suivantes sont-elles publiées :

a) procédure d'identification des parties prenantes et de leurs exigences ;

b) les objectifs d'apprentissage et critères d'évaluation du programme d'apprentissage ?



2

Identifier et trouver des
places d'apprentissage



PROCESSUS

2. Identifier et trouver des places d'apprentissage

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Gérer l'offre de places d'apprentissage au sein d'un EESP, tout en veillant à ce que les places soient sélectionnées à l'aide d'une approche méthodique et transparente, basée sur des exigences préétablies, ainsi que des processus permettant d'augmenter le nombre de places d'apprentissage.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

2.1

Définition de normes pour les places d'apprentissage

2.1.1 L'institution dispose-t-elle d'un ensemble de critères documentés pour les apprentissages, définissant :

a) les objectifs d'apprentissage ?

b) les conditions d'embauche ?

c) les conditions de tutorat et/ou supervision ?

d) un flux de travail pour les apprentissages, avec :

d.1) un échéancier ?

d.2) des responsabilités ?

d.3) des rapports obligatoires ?

2.2

Identification des places d'apprentissage

2.2.1 Un coordinateur institutionnel de placement a-t-il été désigné ?

2.2.2 Existe-t-il une stratégie commerciale et/ou publicitaire pour les placements ?



PROCESSUS

2. Identifier et trouver des places d'apprentissage

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Gérer l'offre de places d'apprentissage au sein d'un EESP, tout en veillant à ce que les places soient sélectionnées à l'aide d'une approche méthodique et transparente, basée sur des exigences préétablies, ainsi que des processus permettant d'augmenter le nombre de places d'apprentissage.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

2.2	Identification des places d'apprentissage	2.2.3 A estratégia inclui disposições para :				
		a) la mobilisation de personnel ?				
		b) la mobilisation d'étudiants ?				
		c) la mobilisation de représentants de l'employeur ?				
		d) le recrutement d'employeurs ?				

2.3	Renforcement des compétences pour les PME	2.3.1 L'EESP publie-t-il des informations préliminaires sur les apprentissages sur Internet ?				
		2.3.2 Les informations préliminaires incluent-elles une rubrique Foire aux questions (FAQ) ou une base de données de connaissances ?				
		2.3.3 L'EESP organise-t-il des événements de recrutement et/ou d'information pour les PME ?				
		2.3.4 L'EESP fournit-il des ressources pédagogiques aux PME ?				



PROCESSUS

2. Identifier et trouver des places d'apprentissage

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Gérer l'offre de places d'apprentissage au sein d'un EESP, tout en veillant à ce que les places soient sélectionnées à l'aide d'une approche méthodique et transparente, basée sur des exigences préétablies, ainsi que des processus permettant d'augmenter le nombre de places d'apprentissage.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

2.4

Système de gestion de l'offre de places

2.4.1 L'EESP a-t-il une base de données interne des places d'apprentissage ?

2.4.2 Existe-t-il une politique définie précisant qui peut accéder et modifier quelle partie de la base de données ?

2.4.3 Existe-t-il une procédure relative à l'entretien et à la mise à jour de la base de données, avec :

a) des métadonnées pertinentes issues du contrat pédagogique ?

b) toutes les données d'évaluation relative à la place d'apprentissage ?

c) l'historique des apprentis affectés à la place d'apprentissage ?

2.5.1 Existe-t-il une politique de sécurisation et de gestion des données personnelles ?

2.5

Sécurité

3

Négocier
l'accord



PROCESSUS
3. Négocier l'accord

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

La documentation des accords qui établissent des apprentissages spécifiques mutuellement bénéfiques pour toutes les parties concernées.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES
(N°)

3.1

Élaborer le contrat

3.1.1 Existe-t-il une procédure documentée décrivant la gestion du flux de travail pour établir un contrat, avec :

a) les délais pour la signature ?

b) les rôles spécifiques des signataires dans le processus d'élaboration, à savoir des étudiants, EESP et PME ?

3.1.2 Existe-t-il un modèle de contrat pour les apprentissages décrivant :

a) la durée ?

b) les objectifs du programme ?

c) les activités d'apprentissage ?

d) les conditions d'embauche ?

Les conditions décrivent-elles :

d.1) le poste des apprentis au sein de la PME ?

d.2) la rémunération ?



PROCESSUS
**3. Négocier
l'accord**

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

La documentation des accords qui établissent des apprentissages spécifiques mutuellement bénéfiques pour toutes les parties concernées.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES
(N°)

3.1

Élaborer le
contrat

	PREUVE (N°)	GRILLE D'ÉVALUATION	MESURES PROPOSÉES (N°)
d.3) les clauses relatives à la santé et à la sécurité au travail ?			
d.4) les heures de travail ?			
d.5) la protection sociale, notamment l'assurance nécessaire conformément à la législation nationale ?			
e) l'identification des superviseurs et/ou tuteurs, notamment leurs rôles et responsabilités ?			
f) la description desdits rôles et responsabilités ?			
g) les responsabilités de l'étudiant ?			
h) les critères des rapports des étudiants ?			
i) les modes de communication ?			
j) les méthodes d'évaluation ?			
k) les modalités de suivi ?			



PROCESSUS
3. Négocier l'accord

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

La documentation des accords qui établissent des apprentissages spécifiques mutuellement bénéfiques pour toutes les parties concernées.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

<p>3.1</p> <p>Élaborer le contrat</p>	<p>l) le mécanisme de résolution des problèmes, notamment des conflits ?</p>					
	<p>m) les formes de certification et/ou de reconnaissance à fournir pour les étudiants, la PME ou l'EESP ?</p>					
<p>3.2</p> <p>Correspondance entre le profil des étudiants et les places d'apprentissage</p>	<p>3.2.1 L'EESP a-t-il une liste de toutes les places adaptées disponibles ?</p>					
	<p>3.2.2 L'EESP a-t-il mis en place un programme d'informations adapté pour les étudiants, avec :</p> <p>a) la diffusion de matériel d'information ?</p>					
	<p>b) l'organisation de sessions d'information ?</p>					
	<p>c) l'accès à des services de consultation personnalisés ?</p>					
	<p>3.2.3 Existe-t-il une procédure documentée pour identifier les besoins et attentes des étudiants ?</p>					
	<p>3.2.4 Existe-t-il une procédure de sélection des étudiants correspondant à des profils spécifiques ?</p>					

4

Suivi de
l'apprentissage



PROCESSUS

4. Suivi de l'apprentissage

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Assurer le suivi de l'apprentissage à différentes étapes tout en offrant un soutien à toutes les parties concernées et en veillant à ce que tout écart soit détecté et corrigé pour obtenir les résultats prévus.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

4.1

Suivi des activités des PME

4.1.1 L'EESP a-t-il désigné un superviseur pour chaque apprentissage ?					
4.1.2 Existe-il un calendrier de communication avec les PME ? Ce calendrier prévoit-il la fréquence :					
a) de la correspondance ?					
b) des visites ?					
4.1.3 Existe-t-il une procédure documentée sur le déroulement d'une visite, définissant notamment des critères :					
a) de planification (comment, qui et communiqué à qui) ?					
b) de collecte des preuves (moyens et outils) ?					
c) de compte-rendu de la visite ?					



PROCESSUS

4. Suivi de l'apprentissage

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Assurer le suivi de l'apprentissage à différentes étapes tout en offrant un soutien à toutes les parties concernées et en veillant à ce que tout écart soit détecté et corrigé pour obtenir les résultats prévus.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

4.2

Suivi des activités des étudiants

4.2.1 Existe-il un calendrier de communication avec les étudiants, indiquant les dates de correspondance et de visite ?

4.2.2. Existe-t-il une procédure pour que les étudiants rendent compte d'une progression, spécifiant :

a) l'information à signaler (quoi) ?

b) la fréquence de signement (quand) ?

c) la méthode de signalement (comment) ?

d) la voie de signalement (à qui) ?

4.3

Soutien aux utilisateurs et résolution des problèmes

4.3.1 L'EESP a-t-il établi un service d'assistance ?

4.3.2 Existe-t-il une procédure documentée pour contacter le service d'assistance de l'EESP (p. ex. numéro de téléphone, adresse e-mail, site Internet) ?

4.3.3 L'EESP fait-il la promotion de ce service d'assistance ?



PROCESSUS

4. Suivi de l'apprentissage

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Assurer le suivi de l'apprentissage à différentes étapes tout en offrant un soutien à toutes les parties concernées et en veillant à ce que tout écart soit détecté et corrigé pour obtenir les résultats prévus.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

4.3

Soutien aux utilisateurs et résolution des problèmes

4.3.4 Existe-t-il une procédure documentée pour résoudre les problèmes ?

a) Cette procédure prévoit-elle la gestion de problèmes graves urgents ?

4.4

Évaluation des apprentissages

4.4.1 Existe-t-il une procédure documentée pour que les EESP évaluent les PME et leurs tuteurs ?

Cette procédure comprend-elle des spécifications :

a) sur la manière de recueillir l'avis des étudiants ?

b) sur la manière de recueillir l'avis des PME ?

c) sur le(s) questionnaire(s) à utiliser

d) sur la méthodologie d'analyse à utiliser ?

e) sur la manière de rendre compte et de signaler d'éventuelles mesures correctives et/ou d'améliorations nécessaires ?

f) sur la manière d'assurer la transparence de l'évaluation ?

5

Évaluer les
apprentissages



PROCESSUS

5. Évaluer les apprentissages

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Évaluation systématique et transparente, notation et certification des compétences acquises par les apprentis.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

5.1

Conception de l'évaluation

5.1.1 L'EESP a-t-il créé un modèle pour le rapport d'évaluation à fournir par les étudiants ?

5.1.2 L'EESP a-t-il créé un modèle pour l'évaluation des progrès des étudiants à fournir par les PME ?

5.1.3 L'EESP a-t-il défini des règles d'évaluation ?

5.1.4 Ces règles sont-elles publiées ?

5.2

Réaliser et assurer le suivi de l'évaluation

5.2.1 L'EESP fournit-il des orientations aux PME sur la manière de réaliser les évaluations ?

5.2.2 Existe-t-il une procédure documentée pour collecter les données d'évaluation, avec notamment les responsabilités et délais ?

5.2.3 Existe-t-il une procédure documentée relative à la sécurité des données, avec notamment les critères de traçabilité, d'anti-piratage et de confidentialité d'un document ?

5.3.1 L'EESP a-t-il établi un système de notation, avec notamment :

a) une liste de notes documentée ?



PROCESSUS

5. Évaluer les apprentissages

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Évaluation systématique et transparente, notation et certification des compétences acquises par les apprentis.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

5.3

Notation

b) un descriptif des notes documenté ?

c) une procédure de détermination des notes documentée ?

d) un modèle documenté pour consigner les notes attribuées ?

5.4

Certification

5.4.1 L'EESP dispose-t-il d'une procédure documentée pour l'octroi de crédit, qui spécifie :

a) une méthode d'attribution de crédit transférable ?

b) un modèle de certificat à utiliser ?

c) un modèle pour toute information supplémentaire au certificat (supplément au diplôme, Europass, etc.) ?

d) une méthode pour garder une trace des certificats remis ?

e) une méthode pour répondre aux demandes de vérification des certificats ?



PROCESSUS

5. Évaluer les apprentissages

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Évaluation systématique et transparente, notation et certification des compétences acquises par les apprentis.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

5.5

Réclamations et recours

5.5.1 L'EESP a-t-il établi un système de réclamations et recours, avec notamment :

a) des méthodes documentées de l'instance auprès de laquelle soumettre une réclamation ou un recours ?

b) des modèles pour soumettre des réclamations et recours ?

c) des procédures documentées pour :
c.1) définir l'objet des réclamations et recours ?

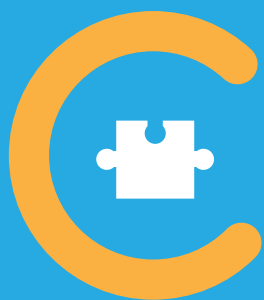
c.2) examiner les réclamations et recours à l'encontre d'un EESP ?

c.3) examiner les réclamations et recours à l'encontre d'une PME ?

c.4) prendre une décision relative à la réclamation/au recours ?

d) des informations concernant le délai pour donner suite aux réclamations et recours auprès de leurs auteurs ?

Liste de vérification de la qualité de l'apprentissage pour les PME



1

Créer des postes
pour les apprentis



PROCESSUS

1. Créer des postes pour les apprentis

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Préparation à accueillir des apprentis de manière planifiée et contrôlée, gestion des risques comprise, tout en assurant un retour sur investissement optimal.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

1.1

Préparation pour l'apprentissage

	PREUVE (N°)	GRILLE D'ÉVALUATION			MESURES PROPOSÉES (N°)
1.1.1 La PME a-t-elle systématisé l'inclusion des postes d'apprentissage dans la structure de l'entreprise (p. ex. par un organigramme, un descriptif du poste ou autre) ?					
1.1.2 La PME a-t-elle un plan financier et/ou des ressources pour les apprentissages ? Le plan financier prévoit-il des ressources spécifiques pour :					
a) les tuteurs ?					
b) les apprentis, notamment :					
b.1) les rémunérations					
b.2) les prestations sociales, y compris l'assurance					
c) des infrastructures dédiées à la santé et la sécurité ?					
1.1.3 La PME fournit-elle un modèle de contrat définissant les conditions de travail ?					



PROCESSUS

1. Créer des postes pour les apprentis

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Préparation à accueillir des apprentis de manière planifiée et contrôlée, gestion des risques comprise, tout en assurant un retour sur investissement optimal.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

1.1

Préparation pour l'apprentissage

1.1.4 La PME a-t-elle un plan de gestion des risques, incluant :

a) l'identification des risques ?

b) l'analyse de la gravité de leurs conséquences ?

c) l'analyse de leur probabilité ?

d) des propositions pour éviter de tels risques ?

1.2

Identifier les tuteurs

1.2.1 La PME dispose-t-elle d'une procédure documentée de sélection des tuteurs, avec notamment un descriptif :

a) des compétences techniques requises ?

b) des compétences pédagogiques requises ?

c) de l'expérience professionnelle minimum requise ?

1.2.2 La PME a-t-elle une procédure de formation des tuteurs ?

2

Négocier
l'accord



PROCESSUS
2. Négocier l'accord

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Assurer la bonne participation de la PME à l'établissement des contrats d'apprentissage mutuellement bénéfiques pour toutes les parties concernées.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

<p>2.1</p> <p>Élaborer le contrat</p>	<p>2.1.1 La PME a-t-elle défini un mécanisme d'approbation pour le contrat qui identifie les personnes chargées d'élaborer, d'examiner et d'approuver tel document à tel stade ?</p>					
<p>2.2</p> <p>Correspondance entre le profil des étudiants et les places d'apprentissage</p>	<p>2.2.1 La PME a-t-elle établi une procédure documentée pour décrire la place d'apprentissage et ses conditions à l'attention des étudiants et des EESP ?</p>					
	<p>2.2.2 La PME a-t-elle établi une procédure pour présenter personnellement la place d'apprentissage aux étudiants sélectionnés ?</p>					
	<p>2.2.3 La PME a-t-elle une procédure de sélection des apprentis ?</p>					

3

Gérer
l'apprentissage



PROCESSUS

3. Gérer l'apprentissage

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Assurer le suivi de l'apprentissage dans la PME à différentes étapes tout en veillant à ce que tout écart soit détecté et corrigé en vue d'obtenir les résultats prévus.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

3.1

Gestion

3.1.1 La PME a-t-elle confié à un membre de son personnel la responsabilité de communiquer avec l'EESP au sujet de l'apprentissage ?

--	--	--	--	--

3.2

Présentation

3.2.1 La PME a-t-elle une procédure pour présenter la PME à chaque apprenti ?

--	--	--	--	--

3.2.2 La PME a-t-elle une procédure pour présenter chaque apprenti à son personnel ?

--	--	--	--	--

3.2.3 La PME a-t-elle une procédure documentée pour le tutorat, spécifiant :

a) un enseignement, des sessions de formation et/ou de démonstration périodiques à assurer par le tuteur ?

--	--	--	--	--

b) un retour régulier et des activités d'évaluation ?

--	--	--	--	--

c) des réunions de bilan officielles, ses participants et le calendrier ?

--	--	--	--	--



PROCESSUS

3. Gérer l'apprentissage

CHAMP D'APPLICATION DU PROCESSUS

Assurer le suivi de l'apprentissage dans la PME à différentes étapes tout en veillant à ce que tout écart soit détecté et corrigé en vue d'obtenir les résultats prévus.



CRITÈRE



EXIGENCES



PREUVE (N°)



GRILLE D'ÉVALUATION



MESURES PROPOSÉES (N°)

3.3

Tutorat

3.3.1 La PME a-t-elle établi un plan pour chaque apprentissage, avec :

a) un objectif général de l'apprentissage ?

b) un ensemble de tâches spécifiques avec des résultats clairs pour atteindre cet objectif ?

3.3.2 La PME a-t-elle une procédure documentée pour traiter les réclamations et suggestions internes (personnel) ?

3.3.3 La PME a-t-elle une procédure documentée pour traiter les réclamations et suggestions externes (EESP, apprentis) ?

3.4

Évaluation

3.4.1 La PME dispose-t-elle d'une procédure documentée pour assurer le suivi des résultats du programme d'apprentissage dans sa globalité (y compris toutes les étapes précédentes) ?

Exemples de tableaux pour conserver une trace

LISTES DE PREUVES OBJECTIVES

n°	Description de la preuve objective
1	<i>Procédure « Identification des parties prenantes », version 2 sur 20171008.</i>
2	<i>Ensemble de rapports semestriels sur la consultation des parties prenantes de 2013 sur le formulaire F10-A.</i>
3	<i>Synthèse de la consultation des parties prenantes de 2015, inséré en tant que point 5 du Rapport annuel sur la gestion.</i>

LISTE DES MESURES PROPOSÉES

n°	Description des mesures proposées
1	<i>Examiner la procédure « Identification des parties prenantes », version 2 sur 20171008 et ajouter une fréquence prédéfinie pour procéder aux consultations.</i>
2	<i>Examiner la procédure « Identification des parties prenantes », version 2 sur 20171008 et ajouter un procès-verbal pour harmoniser le format des rapports sur la consultation des parties prenantes avec des champs garantissant un contenu minimum. Prédéfinir également les instances auxquelles les rapports doivent être envoyés et l'hébergement de l'archivage.</i>

Remarque : Les tableaux ci-dessus ne sont que des exemples. Des listes de « Preuves » et de « Mesures proposées » complètes et nettoyées peuvent être téléchargées sur le site [learntowork](http://learntowork.eu) <http://learntowork.eu>

GLOSSAIRE

TERME	DÉFINITION
Apprentissage	Acquisition d'un savoir par l'alternance entre un lieu de travail et un établissement d'enseignement ou de formation, qui fait partie d'un enseignement ou d'une formation formels et qui, en cas de réussite, permet aux apprenants d'acquérir des compétences et d'obtenir un certificat officiellement reconnu. [adaptée de CEDEFOP]
Preuve	Données justifiant l'existence ou la vérité de quelque chose [adaptée de la norme ISO 9000:2015]
Service d'assistance	Situation qui nécessite une intervention.
Problème	Situation qui nécessite une intervention.
Système de gestion	Ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des processus de façon à atteindre lesdits objectifs. [adaptée de la norme ISO 9000:2015]
Données personnelles	Informations relatives à une personne qui peut être identifiée par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à son identité physique, psychologique, mentale, économique, culturelle ou sociale. [adaptée de la directive 95/46/CE]
Processus	Ensemble d'activités corrélées ou en interaction utilisant des contributions pour parvenir à un résultat escompté. [adaptée de la norme ISO 9000:2015]
Enseignement supérieur professionnalisant	Forme d'enseignement supérieur qui offre une intégration particulièrement intense au monde du travail dans tous ses aspects (y compris l'enseignement, l'apprentissage, la recherche et la gouvernance) et à tous les niveaux du Cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation.
Établissement d'enseignement supérieur professionnalisant	Établissement qui propose un enseignement supérieur professionnalisant.
Qualité	Degré auquel un ensemble de caractéristiques intrinsèques à un objet satisfait aux exigences. [adaptée de la norme ISO 9000:2015]
Exigence	Nécessité ou attente énoncée, généralement implicite ou obligatoire. [adaptée de la norme ISO 9000:2015]
PME	Entreprise employant moins de 250 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 millions d'euros et/ou dont le bilan annuel n'excède pas 43 millions d'euros [Commission européenne, 2003].
Partie prenante	Tout groupe ou individu qui peut affecter ou être affecté par la réalisation des objectifs d'une organisation. [Freeman, 2010]
Flux de travail	Description de la séquence réelle des opérations ou actions menées dans un processus [adaptée de la norme ISO 18308:2011].

