



Bureau de la Doctrine  
de la Formation  
et des Équipements

# **LA QUALITE A L'USAGE DES ORGANISMES DE FORMATION DE SAPEURS-POMPIERS**

**ENGAGER LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE SON  
ORGANISME DE FORMATION ET VALIDER SON REFERENCEMENT**

Ce guide a pour vocation d'accompagner les organismes de formation de sapeurs-pompiers dans la mise en place de leur démarche qualité ou d'amélioration continue et la validation de leur référencement DATADOCK.

## **PREAMBULE :**

Qui est concerné par le référencement ?

Tous les organismes de formation répertoriés comme organisme de formation professionnelle.

La réalisation d'une cartographie des risques liés à la non-conformité aux exigences du décret qualité du 30 juin 2015, permet d'identifier et de classer plusieurs risques avec une criticité élevée. La criticité des risques est ensuite à pondérer selon l'activité réelle exercée par l'organisme de formation. Ainsi un Organisme de Formation (OF) de sapeurs-pompiers (SP) ne formant en interne que ses SP à des formations de tronc commun, voit son niveau de criticité très fortement baisser. Alors que l'OF de SP qui détient plusieurs agréments, qui forme des personnes extérieures, ou des stagiaires passant par le biais de financeurs, conserve lui une criticité forte.

Pourquoi s'engager dans le référencement, alors que ma criticité est faible ?

Une obligation réglementaire apporte souvent des contraintes, mais également des opportunités. La mise en place d'une démarche qualité ou plutôt « d'amélioration continue », doit permettre à l'OF de sapeurs-pompiers d'entrevoir l'opportunité d'analyser et faire évoluer ses pratiques, fiabiliser ses processus et donner confiance en son produit final : la compétence du stagiaire.

De plus, le décret qualité présente de nombreuses interactions avec l'arrêté du 4 octobre 2017, relatif aux formations de spécialité dans le domaine d'activité de la formation et du développement des compétences chez les sapeurs-pompiers.

Enfin, intégrer la démarche qualité dans son processus et valider le référencement DATADOCK, permet de franchir une première marche, avant de se préparer à franchir celle de la certification. En effet, le dispositif DATADOCK a pour vocation d'évoluer à court terme. Le projet de loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, prévoit à l'horizon 2021, une certification obligatoire pour les organismes de formation, sur la base de critères qui seront définis par décret en Conseil d'Etat.

**Pour aller plus loin :** consultez le Mémoire d'intelligence Méthodologique, « Mise en place d'une démarche qualité : contrainte ou opportunité », <http://www.utc.fr/master-qualite/>, puis « travaux », « Qualité-Management », [réf n°433](#)

## REMERCIEMENTS :

L'ensemble de ce travail a pu être réalisé, suite aux échanges et rencontres avec des professionnels, qui ont effectué et validé le référencement de leur organisme de formation :

- ✓ Mr Thomas DESHAIS, consultant formation continue de l'université de Compiègne
  
- ✓ Lieutenant-Colonel Gil PATUREL, chef du groupement formation du SDIS77
  
- ✓ Commandant Richard BIGONNEAU-KERVOEL, responsable de conception pédagogique ENSOSP
  
- ✓ des personnes qui ont pris le temps de lire et relire les écrits tout au long du projet

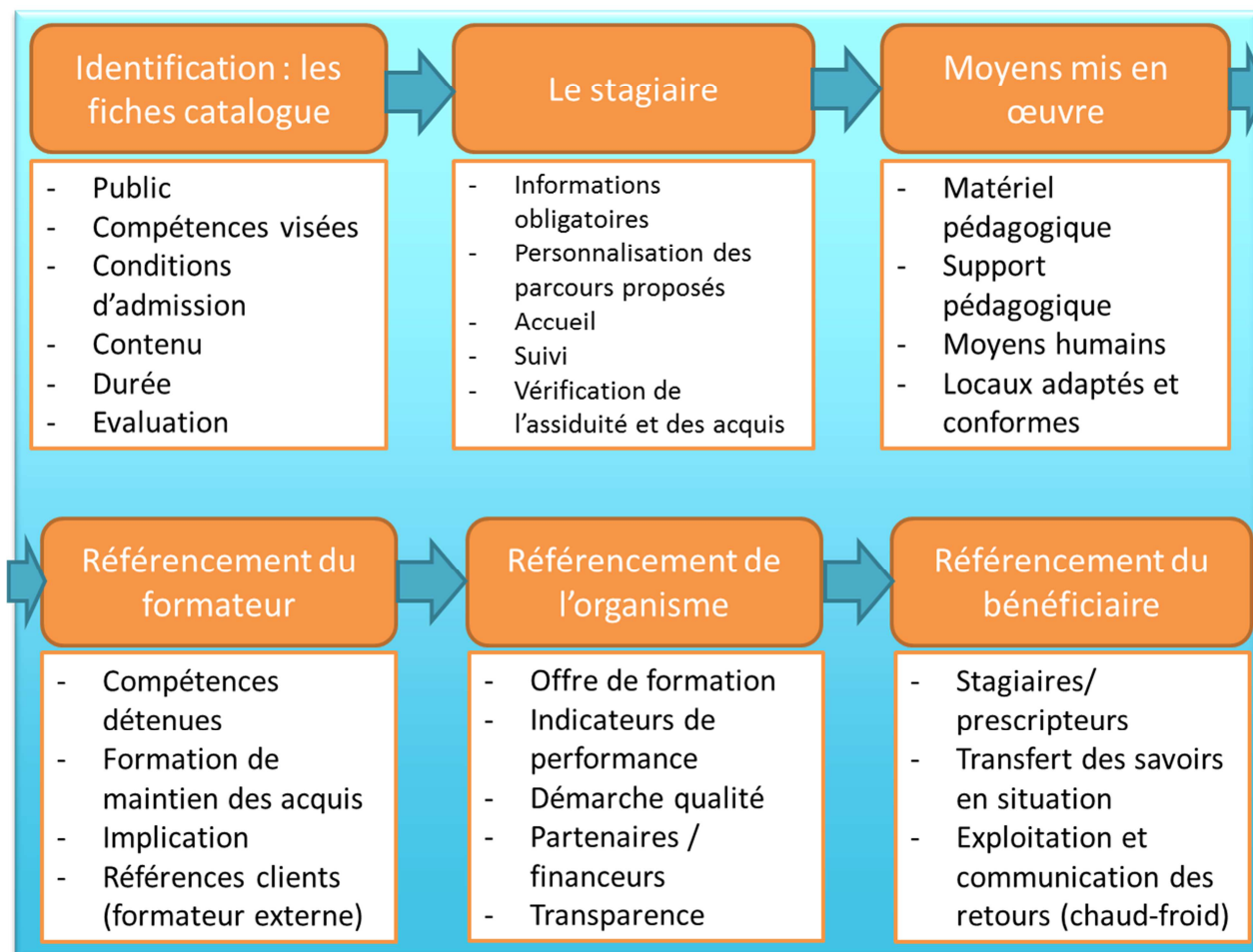
Leur contribution a ainsi permis de fournir des éléments clés et des preuves ayant été validées par les référenceurs.

## SOMMAIRE

Préambule : .....	1
Remerciements : .....	2
SOMMAIRE .....	3
Le processus DATADOCK : .....	4
Recommandations d'ordre general : .....	5
Critère N°1 : L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé.	6
Critère N°2 : Adaptation des dispositifs d'accueil ; de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires.....	7
Critère N°3 : L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation .....	8
Critère N°4 : La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation .....	8
Critère N°5 : Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès, et les résultats obtenus.....	9
Critère N°6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires .....	9
Référencement termine et ensuite.....	10

## LE PROCESSUS DATADOCK :

Le schéma ci-dessous permet de représenter synthétiquement, les exigences liées aux 6 critères du processus de référencement DATADOCK et ainsi donner une vision globale :



Avant de vous lancer dans le référencement des 21 indicateurs : n'hésitez pas à réaliser un premier état des lieux de votre organisme de formation, en utilisant par exemple, l'outil d'autodiagnostic [QUALIDOCK](#). Il vous permettra de connaître votre niveau de préparation et si des preuves vous manquent dans le cadre du référencement.

## **RECOMMANDATIONS D'ORDRE GENERAL :**

### *VOTRE ENTREPRISE :*

C'est la première partie à rédiger, elle reprend les renseignements administratifs concernant votre OF (N° d'activité, adresse, raison sociale, description générale,...). Le Kbis ou l'avis de situation à fournir devra être daté de moins de 3 mois. Possibilité de télécharger ce dernier sur le site suivant : <https://avis-situation-sirene.insee.fr/>

### *LES ELEMENTS DE VOTRE DECLARATION*

Pour chaque indicateur vous devez rédiger un commentaire et fournir une preuve au minimum. Vous avez la possibilité d'indiquer que vous n'êtes pas concerné par l'indicateur, néanmoins nous vous déconseillons d'utiliser cette possibilité, car pour le référenceur les indicateurs vous concernent forcément de près ou de loin.

Les preuves peuvent être de deux types : fichier PDF limité à 2 MO ou lien vers un site web. Pour limiter la taille du fichier PDF, vous pouvez supprimer les photos, ne mettre que les éléments essentiels d'un document lourd, exemple : sommaire + chapitre qui apporte la preuve en lien avec l'indicateur.

Si vous apportez des preuves de même type dans différents indicateurs, alors n'hésitez pas à changer la preuve fournie, exemple : proposer différentes fiches catalogue. De plus, les preuves remplies sont appréciées, exemple : feuilles de présence signées ou abaque de Régnier renseigné (attention à la protection des données).

L'objectif de la loi étant la transparence de l'offre de formation, n'hésitez pas développer votre site web extérieur et publier les éléments apportés. Cela permettra de donner plus de visibilité au référenceur, mais également à tout stagiaire externe recherchant des informations sur votre offre de formation.

Dans la rédaction de vos commentaires, n'hésitez pas à faire référence aux PJ que vous apportez dans les éléments de preuve (PJN°1).

### *REALISER LA DECLARATION*

Avant de vous lancer dans le remplissage du DATADOCK, regroupez et/ou créez toutes les preuves dont vous aurez besoin, en effet, c'est la partie la plus longue. Ainsi une fois cette étape réalisée vous n'aurez plus qu'à les importer et rédiger le commentaire permettant de décrire vos pratiques, ou celles que vous êtes en train de mettre en place, afin de répondre aux exigences (également possible).

Dans tous les cas, n'oubliez pas que les preuves que vous apportez vous engagent. Elles doivent être factuelles et doivent correspondre à vos pratiques en cours ou à venir. En 2018, 800 organismes de formation seront contrôlés sur site par des auditeurs, prestataires externes sélectionnés sur appel d'offres et par les financeurs eux-mêmes. Les contrôles respecteront un cahier des charges précis et partagé par l'ensemble des opérateurs, ce qui garantira la transparence de la démarche et la lisibilité des données (source DATADOCK).

Pour chaque indicateur vous trouverez :

- un ensemble de preuves spécifiques aux lexiques et aux pratiques des organismes de formation sapeurs-pompiers. Ces preuves ont été validées par le référencier lors de précédentes déclarations. Attention si certaines d'entre elles constituent des exemples pouvant être choisies, d'autres sont incontournables (soulignées).
- Des mots clés à utiliser lors de la rédaction de vos commentaires, ils sont en lien avec les preuves choisies.

## CRITERE N°1 : L'IDENTIFICATION PRECISE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION ET SON ADAPTATION AU PUBLIC FORME

### 1.1 CAPACITE DE L'OF A PRODUIRE UN PROGRAMME DETAILLE POUR L'ENSEMBLE DE SON OFFRE, ET DE L'EXPRIMER EN CAPACITES OU COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISEES

**Preuves recommandées :** programme de formation, GNR, référentiels de compétences, Référentiel Interne de Formation (RIF), fiches catalogues détaillées ou de synthèse.

**Mots clés :** programme de formation, catalogue de l'offre de formation, compétences visées, accompagnement FOAD.

### 1.2 CAPACITE DE L'OF A PROPOSER DES PARCOURS PERSONNALISES/A LA CARTE, A PRENDRE EN COMPTE LES SPECIFICITES DES INDIVIDUS ET A DETERMINER LES PREREQUIS

**Preuves recommandées :** fiches catalogue ou de synthèse, règlement formation, procédure VAE/RATD, outils de positionnement.

**Mots clés :** personnalisation de la formation, prérequis, diagnostic, positionnement, conditions d'admission.

### 1.3 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE L'ADAPTATION DES MODALITES PEDAGOGIQUES AUX OBJECTIFS DE LA FORMATION

**Preuves recommandées :** fiches catalogue ou de synthèse détaillant les moyens/méthodes pédagogiques, RIF, attestation d'adaptation des modalités pédagogiques.

**Mots clés :** méthodes/modalités pédagogiques, adaptation, approche par les compétences, formation action, mises en situation professionnelles.

### 1.4 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE LES PROCEDURES D'EVALUATION A LA SORTIE

**Preuves recommandées :** fiches catalogue ou de synthèse détaillant les procédures d'entrée et de sortie, Référentiel Interne de Certification/évaluation (RIC/RIE), fiches d'évaluation formative ou certificative.

**Mots clés :** positionnement d'entrée (tests, contrôle des prérequis, analyse des candidatures,...), évaluation à la sortie (QCM, QROC, entretien, mises en situation,...), plan personnalisé de professionnalisation.

## CRITERE N°2 : ADAPTATION DES DISPOSITIFS D'ACCUEIL ; DE SUIVI PEDAGOGIQUE ET D'EVALUATION AUX PUBLICS DE STAGIAIRES

### 2.1 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE LES MODALITES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

**Preuves recommandées :** règlement intérieur, livret d'accueil, convocations laissant apparaître la composition de l'équipe pédagogique ; FOAD : procédure d'accueil, de communication des identifiants et pas à pas de navigation.

**Mots clés :** modalités d'accueil et d'accompagnement en présentiel et/ou pour la FOAD, rôle des membres de l'équipe pédagogique.

### 2.2 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE LA CONFORMITE ET L'ADAPTATION DE SES EQUIPEMENTS ET LOCAUX

**Preuves recommandées :** Attestation d'assurance professionnelle ou Attestation ERP (engagement sur l'honneur de l'OF à respecter la réglementation) ou Registre de sécurité interne ou Avis commission de sécurité ou Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, ou équivalent (si la formation se déroule en dehors des locaux de l'OF).

**Mots clés :** conformité et adaptation des équipements et locaux, réglementation Etablissement Recevant du public (ERP).

### 2.3 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE SON PROCESSUS D'AMELIORATION CONTINUE

**Preuves recommandées :** processus d'amélioration continue, référentiel ou charte qualité, rapport d'audit, abaque de Régnier.

**Mots clés :** démarche qualité ou, roue de l'amélioration continue de Deming, processus d'évaluation à chaud/froid.

### 2.4 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE LES MODALITES DE CONTROLE DE L'ASSIDUITE DES STAGIAIRES (PRESENCE PHYSIQUE OU A DISTANCE)

**Preuves recommandées :** feuilles d'émargement par demi-journée ; FOAD : complétion des modules, relevés de connexions.

**Mots clés :** contrôle, assiduité présentiel ou à distance.

### 2.5 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE L'EVALUATION CONTINUE DES CONNAISSANCES ET COMPETENCES ACQUISES DU STAGIAIRE

**Preuves recommandées :** RIF, RIC/RIE, grille d'évaluation formative et/ou certificative, outils d'évaluation de type QCM ou QROC ; FOAD : déroulé ou détail des séquences pédagogiques.

**Mots clés :** progression, déroulé, acquis, contrôle, jury.



## CRITERE N°3 : L'ADEQUATION DES MOYENS PEDAGOGIQUES TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT DE L'OFFRE DE FORMATION

### 3.1 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE LES MOYENS ET SUPPORTS MIS A DISPOSITION DES STAGIAIRES

**Preuves recommandées** : descriptif de plateaux techniques, supports théoriques, fiches pratiques d'outils pédagogiques, ressources en ligne (sur internet externe), liens vers vidéo, support pour la navigation dans la plateforme FOAD.

**Mots clés** : supports pédagogiques, matériels, équipements.

### 3.2 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE SES MOYENS D'ENCADREMENT PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

**Preuves recommandées** : organigramme, liste détaillée de l'équipe de direction, pédagogique, technique, administrative, compte-rendu de comité pédagogique, contrat de sous-traitance.

**Mots clés** : moyens humains, comité pédagogique, filières pédagogiques, équipe technique, sélection des formateurs, responsable de formation, formateur, évaluateur, concepteur, jury.

## CRITERE N°4 : LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE ET LA FORMATION PROFESSIONNELLE DU PERSONNEL EN CHARGE DE LA FORMATION

### 4.1 CAPACITE DE L'OF A S'ASSURER DES COMPETENCES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES DES FORMATEURS ET DE LEUR EXPERIENCE.

**Preuves recommandées** : attestation de l'existence d'une CV-thèque régulièrement mise à jour et regroupant les CV de l'ensemble de vos formateurs (intervenants y compris).

**Mots clés** : filières pédagogiques, progiciel de formation, cursus de formation, livret individuel, CV-thèque.

### 4.2 CAPACITE DE L'OF A ATTESTER DES ACTIONS DE FORMATION CONTINUE DU CORPS DE FORMATEURS OU DU FORMATEUR INDEPENDANT

**Preuves recommandées** : liste d'aptitude, attestations de formation annuelles, programmation des FMPA, attestation de présence, séminaire, forum.

**Mots clés** : formation de maintien et de perfectionnement des acquis, compétences techniques, compétences pédagogiques.

### 4.3 CAPACITE DE L'OF A PRODUIRE DES REFERENCES

**Preuves recommandées** : liste nominative des clients avec contacts, retour de satisfaction client, recommandation client.

**Mots clés** : références clients, réseau d'expert.

## CRITERE N°5 : LES CONDITIONS D'INFORMATION AU PUBLIC SUR L'OFFRE DE FORMATION, SES DELAIS D'ACCES, ET LES RESULTATS OBTENUS

### 5.1 CAPACITE DE L'OF A COMMUNIQUER SUR SON OFFRE DE FORMATION ET CGV

**Preuves recommandées :** lien site internet, plaquette de présentation, fiches catalogue ou de synthèse, document présentant les conditions générales de vente, processus de refacturation.

**Mots clés :** diffusion, accessibilité, communication, extérieur, conditions générales de vente.

### 5.2 CAPACITE DE L'OF A PRODUIRE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

**Preuves recommandées :** descriptif des indicateurs, données chiffrées (taux de réussite, présence, absentéisme, présentation, abandon, échec, remplissage des sessions, satisfaction), lien vers publication internet de résultats (SDIS ou DGSCGC).

**Mots clés :** indicateurs, performance, périodicité, évaluation à froid (performance).

### 5.3 CAPACITE DE L'OF A CONTRACTUALISER AVEC LES FINANCEURS (OPCA, FONGECIF, POLE EMPLOI, CONSEILS REGIONAUX...)

**Preuves recommandées :** conventions de formation, contrat cadre, accord de prise en charge.

**Mots clés :** contractualisation, financeurs, recettes, CNFPT, budget propre.

### 5.4 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE SON / SES PERIMETRE(S) DE MARCHÉ

**Preuves recommandées :** lien internet vers référentiels ou GNR sur site internet (SDIS ou ministère de l'intérieur), offre de formation, descriptif de vos relations en B2B et B2C ou par secteur d'activité et en lien avec leur répartition géographique, conventions de formation.

**Mots clés :** périmètre de marché, branches, B2B, B2C, types de formations, partenariats, échanges, sécurité civile.

## CRITERE N°6 : LA PRISE EN COMPTE DES APPRECIATIONS RENDUES PAR LES STAGIAIRES

### 6.1 CAPACITE DE L'OF A PRODUIRE DES ENQUETES DE SATISFACTION SYSTEMATIQUES ET FORMALISEES DES ACTIONS DE FORMATION AUPRES DES STAGIAIRES

**Preuves recommandées :** abaque de Régnier, grille d'évaluation à froid des stagiaires, synthèse de colloque de stage.

**Mots clés :** évaluation à chaud/froid, enquête satisfaction, colloque, bilan.

### 6.2 CAPACITE DE L'OF A DECRIRE LES MODALITES DE RECUEIL DE L'IMPACT DES ACTIONS AUPRES DES ACHETEURS DE L'ACTION (CLIENT, ENTREPRISE, RH, MANAGER)

**Preuves recommandées :** évaluation à froid, procédure de recueil des impacts de la formation auprès des responsables hiérarchiques.

**Mots clés** : évaluation à froid, échanges, rencontres/bilans périodiques, enquête satisfaction.

### 6.3 CAPACITE DE L'OF A PARTAGER LES RESULTATS DES EVALUATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES (FORMATEURS, STAGIAIRES, FINANCEURS, PRESCRIPTEURS) DANS UN PROCESSUS D'AMELIORATION CONTINUE

**Preuves recommandées** : descriptif des modalités de partage des enquêtes de satisfaction avec les parties prenantes, rapport d'évaluation, compte rendu/bilan.

**Mots clés** : projet de service, rapport, résultats, enquête, partage, colloque, réunion annuelle, parties prenantes.

## REFERENCEMENT TERMINE ET ENSUTE...

Vous venez de terminer votre référencement et venez d'avoir un mail de confirmation de l'envoi de votre déclaration. Une réponse vous sera communiquée sous une vingtaine de jours par le référencieur à la suite de l'examen de votre déclaration. Deux cas de figure :

- **Vous êtes référençable** : félicitations, il ne reste maintenant plus qu'à finaliser les preuves avancées, qui pouvaient être en cours de construction et assurer la mise en œuvre globale de votre déclaration.
- **Vous n'êtes pas référençable** : pas d'inquiétude, l'examineur a indiqué les indicateurs qui n'ont pas été validés. Il vous a également laissé un commentaire vous en précisant la raison (descriptif insuffisant, preuve ne permettant pas d'apporter la justification ou absente,...)

Dans tous les cas une HOTLINE est disponible pour répondre à vos questions (N° en bas de page de déclaration), un référencieur unique est attribué à la gestion de votre dossier.

*La mise à jour des preuves et informations :*

Maintenant que vous êtes référençable, vous n'avez plus de modification à apporter sauf sur demande d'un financeur ou de DATADOCK.

En effet, si vous souhaitiez de vous-mêmes apporter des modifications, cela impliquerait : la réexamination de votre dossier et donc la perte temporaire du statut référençable- examiné. Vous deviendriez alors référençable – déclaré, jusqu'à ce qu'un nouvel examen soit porté. Ceci peut avoir pour conséquence d'entraîner une suspension passagère de la prise en charge par les OPCA.

Si toutefois vous souhaitiez mettre à jour vos documents avant une demande d'un financeur : vous pouvez cliquer sur l'onglet "votre déclaration" puis "commencer une déclaration" et vous pourrez alors modifier votre document bien que référençable.

Il est conseillé d'attendre que cela vous soit notifié pour ne pas être pénalisé dans le financement de vos actions de formations.

### **La conclusion :**

*Le référencement de l'organisme de formation fait partie de de la démarche d'amélioration continue, à envisager pour tous les organismes de formation sapeurs-pompiers. L'évolution et le durcissement des preuves à fournir entre les années 2017 et 2018, marque la volonté des référenceurs de consolider cette première marche à franchir, avant celle de la certification.*

*La formation des sapeurs-pompiers s'inscrit dans le champ et la qualité globale de la formation professionnelle.*

### **Actions à mener :**

- La démarche d'amélioration continue, nécessite de réaliser régulièrement des états des lieux, pour toujours chercher à s'améliorer et être prêt en cas d'audit externe.

## **LA QUALITE A L'USAGE DES ORGANISMES DE FORMATION DE SAPEURS-POMPIERS**

### **ENGAGER LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE SON ORGANISME DE FORMATION ET VALIDER SON REFERENCEMENT**

#### **Résumé**

Ce guide a pour vocation d'aider les organismes de formation de sapeurs-pompiers dans la mise en place de leur démarche qualité ou d'amélioration continue et la validation de leur référencement DATADOCK.

## **IMPACTS & LIENS**

- Décret qualité
- Site datadock
- Forum ensosp

DGSCGC

Place Bauveau  
75800 Paris cedex 08

Ce document est un produit réalisé par le Lieutenant Julien BULAND du SDIS 78, en appui du bureau en charge de la formation de la DGSCGC

Point de contact :  
dqscgc-dsp-formation@interieur.gouv.fr  
Téléphone: 01 72 71 66 39

