le cnam Occitanie

Conservatoire national desarts et métiers

Qualité, environnement et accessibilité

La démarche Qualité du Cnam

Le Conservatoire national des arts et métiers est depuis 1819, date de ses premiers cours, conscient que les unités d'enseignements qu'il dispense, qui mènent aujourd'hui à plus de 400 certifications, titres ou diplômes, sont les éléments-clé de la réussite professionnelle et personnelle de ses auditeur·rice·s. Une attention particulière a donc toujours été portée à la qualité de ses formations, tant dans leurs aspects pédagogiques, qu'administratifs et logistiques.
Cette qualité au service de l'avenir de ses auditeur·rice·s, le Conservatoire a souhaité, pour mieux la garantir sur l'ensemble de son réseau, la formaliser par une charte qui «explicite les engagements qualité devant être respectés pour la délivrance de toute formation sous la marque Cnam». Cette charte, signée par l'ensemble des centres Cnam, à Paris et en région, porte sur les cinq points suivants :

1. Assurer l'accueil, l'information, l'orientation, l'accompagnement (AIOA)

Le Conservatoire s'engage à accueillir, informer, orienter et accompagner avant et pendant leurs parcours de formation, tous les publics qui s'adressent à lui. Quelle que soit sa situation (salarié·e, non-salarié·e, demandeur·euse d'emploi, personne en situation de handicap, personne détenue, bénéficiaire d'une protection internationale, senior, personne en situation d'illettrisme…) chaque auditeur·rice accueilli·e bénéficie de conseils individualisés qui, au regard de ses attentes et de ses qualifications, lui garantissent un accompagnement personnalisé vers un parcours cohérent avec son projet personnel et professionnel.

2. Déployer les moyens nécessaires pour le bon déroulement des formations

Le Conservatoire s'engage à mettre à la disposition de ses auditeur·rice·s les locaux adaptés à un accueil sécurisé du public et les équipements, ressources et moyens pédagogiques permettant la réalisation des objectifs de formation visés.
Ces moyens recouvrent :

> Pour les formations en présentiel : des salles de cours, des salles informatiques, et des lieux de vie collective.
> Pour les formations à distance : un espace numérique de formation (ENF) comprenant une plateforme interactive d'enseignement à distance, des solutions de réunion ou de classe virtuelles, et des espaces de travail collaboratif.
> Dans tous les cas, l'accès aux ressources documentaires du Conservatoire, assuré par le service commun de la documentation.

3. Garantir la compétence et l'engagement des personnels intervenants

Le Conservatoire garantit la compétence des personnels qui interviennent dans ses activités de formation, qu'il s'agisse d'activités administratives, financières, logistiques ou plus spécifiquement pédagogiques. Chacun doit justifier de l'actualisation de ses compétences au regard de ses missions.

4. Adapter l'offre de formation aux besoins dans tout le réseau Cnam

Présent sur l'ensemble du territoire, le Conservatoire est partout attentif aux particularités des écosystèmes locaux. À l'écoute des salarié·e·s, des demandeur·euse·s d'emploi, des partenaires sociaux, des industriels et des entrepreneur·e·s, il développe une offre de formation adaptées aux besoins de chaque acteur·rice du tissu économique national.

Innovant, il observe les mouvements sociétaux et les politiques publiques, et analyse les signaux forts et faibles pour anticiper l'évolution des métiers et les besoins en formation professionnelle, localement et nationalement, pour adapter en continu son offre de formation.

5. Placer l'amélioration continue au cœur du dispositif de formation

À l'issue de chaque session de formation, l'observatoire des études et carrières du Cnam mène, auprès des élèves, une enquête d'appréciation des enseignements. Réalisée par le biais de questionnaires en ligne, chaque enquête fait l'objet d'une publication accessible sur le site Internet du Cnam.
L'ensemble des informations qui y sont recueillies sont prises en compte par les équipes pédagogiques nationales du Cnam pour assurer une évolution de leurs objectifs, contenus et modalités de formation, dans le sens des attentes et des besoins des publics.
Un dispositif de qualité globale est mis en place pour travailler en continu sur l'amélioration de nos prestations.

Une exigence désormais légale

Le cadre légal, posé récemment par la réforme de la formation professionnelle de 2014, le décret qualité de 2015, et la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, impose aux opérateurs de la formation professionnelle continue de justifier d'un enregistrement auprès d'organismes certificateurs, attestant de la qualité de leurs prestations, notamment en regard de leurs performances en termes d'accès à l'emploi des personnes formées, ainsi que sur leurs capacités à adapter leurs offres de formation aux besoins des publics. Le Conservatoire répond à ces obligations en justifiant de l'évaluation de son offre de formation par des organismes indépendants (Pôle emploi, la Région Occitanie Pyrénées-Méditerranée, Qualiopi).

Les certifications du Cnam

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
- Actions de formation
- Actions permettant de faire valider les acquis d'expériences
- Actions de formation par apprentissage

Depuis fin 2021, le Cnam Occitanie est certifié "Qualiopi".

Qu'est-ce que Qualiopi ?
La marque « Qualiopi » est délivrée par des organismes certificateurs accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) sur la base du référentiel national qualité.

Ce référentiel est organisé autour de 7 critères qualité :

1. Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
2. Identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.
3. Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
4. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
5. Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
6. Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
7. Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Pour chacun des 7 critères, le référentiel précise les indicateurs à mettre en œuvre, en fonction de la catégorie d'action concernée (action de formation, bilan de compétence, VAE, formation par apprentissage).

Consulter le guide du référentiel national qualité

pôle emploi

En mai 2019, le Cnam Occitanie a été audité par **Pôle Emploi.** À l'issue de cette enquête, l'établissement a reçu l'accréditation de cet organisme chargé de l'emploi en France, reconnaissant ainsi officiellement la qualité des formations délivrées par le Cnam.

Depuis 2019, le Cnam Occitanie bénéficie d'une certification attribuée par **la Région Occitanie Pyrénées-Méditerranée**, attestant de la qualité des formations proposées par l'établissement.

L'accessibilité au Cnam
Le Cnam Occitanie propose une adaptation de ses parcours à toutes personnes en situation d'handicap. Une mission dédiée, Handi'Cnam, est intégrée au niveau national et conseille les centres régionaux du Cnam.

Adaptez votre parcours de formation, prenez contact avec notre référente handicap : Céline Granier / celine.granier@lecnam.net

>> Consultez le Registre public d'accessibilité <<

Politique d'amélioration continue

Être à l'écoute de vos besoins pour mieux vous satisfaire est essentiel.

Maintenons le contact et faites-nous part de vos réclamations ou de vos suggestions grâce à l'adresse suivante : **lgr_monaviscompte@lecnam.net**

Nos équipes mettront tout en œuvre pour vous répondre dans les meilleurs délais.