



Types de questions à poser aux organismes de formation

Comment s'assurer que la formation correspond bien
au profil du bénéficiaire

Février 2021

Types de questions à poser aux organismes de formation

Dans votre accompagnement des bénéficiaires en tant que conseiller en évolution professionnelle (CEP), vous trouverez des exemples de questions à poser aux organismes de formation pour mieux comprendre l'organisation de la formation et ainsi sécuriser l'entrée en formation.

Pour chaque question, vous trouvez la position de la Région et/ou de Pôle emploi lors des appels à projets auxquels répondent les organismes de formation régionaux.

Attention, les exemples de pratiques d'organismes de formation présentés ensuite ont une valeur illustrative qui vous permet d'avoir une première vision des possibles. Les organismes que vous questionnerez pourront développer bien d'autres modalités, voire proposer des modalités adaptées au bénéficiaire pour lequel vous les appelez.

- **Quelles sont les modalités de diagnostic et préconisations en amont de la formation multimodale ?**
- **Quelles sont les modalités d'organisation en présentiel, distanciel, temps synchrone et asynchrone ?**
- **Quelles sont les modalités d'adaptation des contenus et outils au regard des problématiques rencontrées par les publics ?**
- **Comment accompagnez-vous les personnes en difficulté avec la modalité de formation à distance ?**
- **Quelles sont les modalités prévues pour accompagner la personne EN AMONT de modalités à distance ?**
- **Quelles sont les modalités prévues pour accompagner la personne PENDANT la formation à distance ?**
- **Quelles sont les modalités de régulation possibles avec le conseiller référent CEP ?**

*Cet outil est issu d'un groupe de travail composé de représentants **des CEP** (Cap emploi, Missions locales, Pôle emploi) et **d'organismes de formation** (CIBC Emploi Conseil, Média Formation) sous la coordination de la Région Normandie et du Carif-Oref de Normandie.*

- **Quelles sont les modalités de diagnostic et préconisations en amont de la formation multimodale ?**

La Région prévoit, qu'à chaque entrée en formation, un diagnostic soit réalisé au sein de l'organisme de formation.

A titre d'exemple, pour les publics les plus éloignés, certains organismes de formation les interrogent sur leurs pratiques pour identifier les modalités et le parcours de formation le plus adapté :

- *sur les compétences numériques (matériel, appli ou sites utilisés, moteur de recherche, mail, espace collaboratif...)*
- *et l'autonomie (démarches effectuées dans le cadre de leur recherche d'emploi, mobilité, disponibilité, etc.)*

- **Quelles sont les modalités d'organisation en présentiel, distanciel, temps synchrone et asynchrone ?**

La Région attend de ses prestataires de formation des propositions pédagogiques qui s'appuient sur différents outils numériques et une pluralité de modalités (présentielles, distancielles, tutorales, ...) avec des modes de mise en œuvre variés (synchrone, asynchrone ...). Ainsi, dans ses cahiers des charges, la Région attend à minima 10 % de temps de formation à distance.

La Région s'assure des moyens pédagogiques et techniques, d'accompagnement et d'assistance mis à disposition des stagiaires : déroulé de la formation (accueil, phase de positionnement, phase de mise à distance, temps de présentiel, période en entreprises ...), accompagnement à distance (nature des travaux proposés aux stagiaires, tutorat pédagogique et technique ...).

A titre d'exemple, les organismes de formation envisagent une proportion présentiel/distanciel spécifique à chaque individu pour mettre en place les modalités les plus adaptées. Tout est fait pour préparer les bénéficiaires à suivre les temps de formation à distance.

- **Quelles sont les modalités d'adaptation des contenus et outils au regard des problématiques rencontrées par les publics (capacités d'apprentissage, personnes en situation de handicap, ...) ?**

La Région prévoit la mise en place de parcours de formation individualisés permettant la prise en compte des acquis antérieurs des candidats ou de leurs lacunes, de leurs capacités, de leur type d'apprentissage et de leur besoin.

A titre d'exemple, certains organismes de formation conçoivent leurs outils en fonction de la cible. Ils ont une « boîte à outils » avec plusieurs modalités, plusieurs contenus pour travailler sur une même question ; c'est la personne qui choisit l'outil qu'elle souhaite utiliser.

La formation sera d'autant plus intéressante et adaptée à une pluralité de profils d'apprenants que les modalités seront diversifiées. Ne pas hésiter à demander quelles sont les adaptations et aménagements possibles au regard du profil de la personne.

- **Comment accompagnez-vous les personnes en difficulté avec la modalité de formation à distance ?**

La Région attend dans ses cahiers des charges un minimum de 10 % du volume d'heures de la formation avec des modalités à distance et non pas 10 % de temps de formation à distance



par parcours de formation. Ainsi, les organismes de formation peuvent proposer un parcours adapté au profil des bénéficiaires : certains stagiaires se verront proposer du présentiel et d'autres 20 % de leur temps de formation à distance. C'est l'individualisation des parcours.

A titre d'exemple, pour des publics peu autonomes, certains organismes de formation proposent un suivi en présentiel ou par téléphone en période de confinement, pour travailler sur cette question.

Pour d'autres publics, la première demi-heure est parfois compliquée pour caler les pratiques mais la pratique du numérique s'affine au fil de la formation à travers une préparation et un accompagnement proposé par l'organisme de formation.

- **Quelles sont les modalités prévues pour accompagner la personne EN AMONT de modalités à distance (module de prise en main des outils et logiciels, assistance technique si besoin, ...) ?**

La Région prévoit un module de prise en main des outils proposés par l'organisme de formation en début de parcours.

A titre d'exemples, certains organismes de formation proposent des tutoriels et un accompagnement individuel par le référent de parcours (pas à pas, hotline).

D'autres organismes de formation proposent un diagnostic des compétences numériques et des outils possédés lors de l'accueil qui permet de situer les savoirs, savoir-faire à développer pour que l'apprenant soit autonome dans l'utilisation des outils (accès aux contenus et tutorat). Une séquence de "prise en main" des outils, plateforme et tutorat est prévue. Elle peut être éventuellement suivie d'une mise en situation. L'apprenant suit sa première séance à distance au centre de ressources accompagné par l'animateur du centre de ressources et dure jusqu'à ce que l'apprenant "se sente" autonome / en confiance.

- **Quelles sont les modalités prévues pour accompagner la personne PENDANT la formation ?** En cas de problème de connexion sur la plateforme, l'intervention à distance d'un technicien est-elle prévue ou une plateforme de permanence est-elle prévue via un numéro de téléphone, skype...?

La Région prévoit un tutorat technique assuré par l'organisme de formation tout au long du parcours.

A titre d'illustration, l'accompagnement vers les ressources et dans l'utilisation des outils continue pendant le parcours de formation. Parfois, le formateur accompagne lors du tutorat et l'animateur du centre de ressources en cas de problèmes techniques.

- **Quelles sont les modalités de régulation possibles avec le conseiller référent CEP ?**

La Région demande aux organismes de formation de prendre en compte le travail préparatoire réalisé en amont d'une entrée en formation par un accompagnement par un CEP. Si le candidat n'est pas retenu, l'organisme de formation doit en informer le CEP, motiver le rejet et mentionner les prérequis non atteints et les préconisations de remise à niveau ou de réorientation du projet.

A titre d'exemples, les organismes de formation organisent des bilans intermédiaires et finaux et proposent des entretiens de régulation avec les CEP.