

Formation certifiante Référent Santé Sécurité Qualité de Vie au Travail Répertoire spécifique France Compétence RS6742

Modalité d'organisation des épreuves d'évaluation & procédures de contrôle

V25-08-2021

SOMMAIRE

1.	MODALITÉ D'INFORMATION ET DE CONVOCATION DU CANDIDAT	2
1.1.	INFORMATION	2
1.2.	CONVOCATION	2
2.	MISSION DU RESPONSABLE DE L'ORGANISATION DES ÉPREUVES	2
	FORMATIONS EN PRÉSENTIEL	2
3.	DÉROULEMENT DE L'EXAMEN / ÉPREUVE D'ÉVALUATION / CERTIFICATION	3
	FORMATIONS EN PRÉSENTIEL	3
4.	PROCÉDURE D'HABILITATION DU JURY DE CERTIFICATION	4
5.	DÉCISIONS DE CERTIFICATION	4
6.	COMMUNICATION DES RÉSULTATS AU CANDIDAT	4
7.	MODALITÉS DE DÉLIVRANCE MATÉRIELLE DE LA CERTIFICATION	4
8.	PROCESSUS DE RATTRAPAGE EN DISTANCIEL	4
9.	MODALITÉS DE TRAITEMENT DES DYSFONCTIONNEMENT	5
9.1.	DÉFINITION DE LA RÉCLAMATION	5
9.2.	RÉCEPTION ET IDENTIFICATION D'UNE RÉCLAMATION	5
9.3.	RÉPONSE APPORTÉE AU CANDIDAT	5
9.4.	SUITE DONNÉE À LA RÉPONSE	6
10.	DESCRIPTION DES MODALITÉS DE RÉGULATION DES PROCESSUS D'ÉVALUATION MENANT À LA CERTIFICATION	6
	EN PRÉSENTIEL	6
10.1.	<i>Avant la formation</i>	6
10.2	<i>Pendant et en fin de formation</i>	6
10.3	<i>Animation</i>	6
11.	IRRÉGULARITÉS ET VOIES DE RECOURS	7
12.	ÉVOLUTION ET AMÉLIORATION CONTINUE DU DISPOSITIF DE CERTIFICATION	8

1. Modalité d'information et de convocation du candidat

1.1. Information

- Notre site internet : <https://www.apave.fr/formation>
- Documentation détaillée transmise aux candidats par e-mail (voie postale par défaut) : Fiche Programme détaillée, modalités d'évaluation
- Entretien téléphonique, en visio-conférence ou en face-à-face
- Les candidats sont informés des 4 niveaux d'évaluation qui sont mis en place pendant le temps de leur formation :
 1. Évaluation diagnostic
 2. Évaluation formative
 3. Évaluation sommative
 4. Épreuve de certification se déroulant en fin de la session de formation

1.2. Convocation

Les informations suivantes sont transmises aux candidats :

- Dates de début de fin de session de formation
- Heure et nature des épreuves de certification réalisées en fin de session de formation
- Critères de validation des compétences
- Possibilités de rattrapage, de recours
- Lieu de déroulement de la session : Lieu de la formation

Un dossier de candidature sera transmis au candidat .Il devra être renseigné et retourné au centre de formation APAVE où se tient la formation.

2. Mission du responsable de l'organisation des épreuves

Formations en présentiel

- Les épreuves de certification se déroulant à l'issue de la session de formation, chaque formateur est désigné responsable de l'organisation des épreuves de sa session.
- Préalablement à la tenue de chaque session, la personne responsable de l'organisation des sessions de formation s'assure que les conditions matérielles du déroulement des épreuves sont mise à disposition du formateur et des candidats, à savoir :
 - ✓ Des locaux appropriés pour les différents niveaux et type d'évaluation et pour le passage de l'épreuve de certification
 - ✓ La mise à disposition des documents nécessaires servant à l'appréciation des candidats pour l'épreuve de certification : Grille de certification

- En fin de session de formation, le formateur s'assure avant le déroulement de l'épreuve de certification que tous les stagiaires sont bien présents, qu'ils sont bien informés des conditions de déroulement de cette épreuve
- Le formateur assure la surveillance de cette épreuve
- En cas de retard d'un candidat, le formateur apprécie l'opportunité de l'autoriser à passer l'examen sans modifier l'horaire de fin de l'épreuve
- A la fin de l'examen, le formateur récupère les grilles d'évaluation remplies par les stagiaires, pour les transmettre au jury de validation. Il s'assure notamment que tous les dossiers lui ont bien été transmis.

3. Déroulement de l'examen / épreuve d'évaluation / certification

-
- Voie d'accès : Peuvent se présenter aux sessions d'évaluation en vue de l'obtention de la certification « Référent Santé Sécurité Qualité de Vie au Travail » les candidats ayant suivi la formation « Référent Santé Sécurité Qualité de Vie au Travail »

Formations en présentiel

- L'évaluation des compétences de la formation a lieu au fil de la formation
- Les compétences sont évaluées par différentes modalités
 - ✓ Évaluation diagnostic : Par QCM, test de positionnement
 - ✓ Évaluation formative : Durant la formation, des mises en situations professionnelles, des tests de positionnement, des questionnements oraux, des études de cas orales et des QCM en présentiel sont prévus
 - ✓ Évaluation sommative : Mise en situation à partir d'un cas pratique
- Examen de certification : A l'issue de la formation, le formateur organise la tenue de l'examen de certification d'une durée de 30 minutes, et remet à chaque stagiaire la grille de certification qui doit être renseignée individuellement, sans support.
- A la fin de l'examen, ces grilles sont remises par le formateur au jury de certification MASTER® pour analyse et validation définitive des compétences acquises par les candidats

4. Procédure d'habilitation du jury de certification

- Les membres du Jury doivent obligatoirement être des professionnels justifiant d'au moins 5 ans d'expérience dans le domaine de la prévention des risques professionnels
- En vue de leur prise de fonction, ils sont formés au référentiel de certification concerné, à leurs droits et devoirs, et à nos procédures de certification en vigueur.
- Axiome : Les membres du jury ne doivent avoir entretenu aucun lien professionnel ou personnel avec les candidats à la certification professionnelle, préalablement au passage de la certification

5. Décisions de certification

- A l'issue de l'évaluation des grilles de certification, et après vérification que le candidat ait satisfait à l'ensemble des critères, une décision de certification est prise par le jury de certification.
- La certification « Référent Santé Sécurité Qualité de Vie au Travail » est obtenue si le candidat atteint la note minimale de 5/10 pour le bloc 1, 5/10 pour le bloc 2, et 10/20 pour l'ensemble des bloc 3 et 4 au regard des critères d'évaluation de la grille de certification.

6. Communication des résultats au candidat

- Les résultats sont communiqués aux candidats par e-mail, avec accusé de réception, sous 4 semaines au maximum.
- Si les candidats n'ont pas d'adresse mail, un courrier postal leur est adressé

7. Modalités de délivrance matérielle de la certification

- Les candidats reçoivent leur diplôme signé sous format .pdf à leur adresse email, avec accusé de réception.
- Si les candidats n'ont pas d'adresse mail, un courrier postal leur est adressé

8. Processus de rattrapage en distanciel

- Les candidats n'ayant pas atteint la note minimale de 5/10 pour le bloc 1, 5/10 pour le bloc 2, et 10/20 pour l'ensemble des bloc 3 et 4 donnant droit à la certification pourront repasser un examen de rattrapage en distanciel, sous forme de QCM et de questions ouvertes qui sera spécifique aux compétences qui n'ont pas été validées
- L'examen de rattrapage est programmé avec les candidats, les compétences à valider et les dates et horaires de l'épreuve de rattrapage ainsi que les coordonnées de connexion sont communiquées au candidat par e-mail, ainsi que les coordonnées d'un formateur pour l'accompagner au besoin dans la bonne acquisition de ces compétences.

- Le candidat passe alors l'épreuve de rattrapage à distance dédiée à l'évaluation des compétences non acquises
- La validation des compétences est acquise s'il obtient 70% de bonnes réponses au QCM de rattrapage pour chaque bloc de compétences à rattraper, soit 7/10 pour le bloc 1, 7/10 pour le bloc 2, et 14/20 pour l'ensemble des blocs 3 et 4
- Ces sujets de rattrapage sont réalisés par le jury et sont actualisés en permanence

9. Modalités de traitement des dysfonctionnements

- Cette section concerne le traitement des réclamations effectuées par les candidats lors du passage de l'examen de certification
- Le traitement « raisonnable et rapide » des réclamations est une obligation réglementaire, mais c'est avant tout une préoccupation forte pour notre organisme
- Les clients doivent pouvoir effectuer des réclamations gratuitement à notre organisme et obtenir une réponse dans un délai de quinze jours ouvrés à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstance particulière justifiée
- Le traitement et la réclamation de ces réclamations vise à
 - ✓ Examiner au cas par cas les réclamations de nos clients leur dispenser des conseils et informations claires et adaptés à leur requête
 - ✓ Transmettre au client une réponse professionnelle et facilement compréhensible, et cela dans des délais raisonnables
 - ✓ Mettre en place, le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre un problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave ou se reproduise

9.1. Définition de la réclamation

- Par « réclamation » il faut entendre une déclaration actant du mécontentement du candidat envers notre organisme ou ses collaborateurs
- Les causes ou origine d'une réclamation/dysfonctionnement soulevé par un candidat peuvent être variées
 - ✓ Qualité du service fourni
 - ✓ Relation avec le formateur
 - ✓ Erreur dans l'envoi de la correspondance
 - ✓ Dysfonctionnement divers
- L'interlocuteur habituel du candidat doit pouvoir donner des réponses satisfaisantes dans ces cas

- S'il constate que la demande du candidat prend la forme d'une réclamation, il doit alors l'inviter à présenter une réclamation à la direction de l'APAVE, soit au centre ou à l'agence concerné, soit au responsable de la gamme Santé et Sécurité au travail.

9.2. Réception et identification d'une réclamation

L'information donnée aux clients relativement au traitement d'une réclamation précise que les réclamations doivent être adressées à l'APAVE par voie électronique vincent.thébault@apave.com, ou par voie postale : APAVE Direction Formation 6 Rue du Général Audran, 92400 Courbevoie

- La direction de l'APAVE vise tous les documents identifiés comme une réclamation et leur attribue ou non le caractère de réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti

9.3. Réponse apportée au candidat

- La direction l'APAVE analyse le dossier, après l'avoir instruit, demande toute information complémentaire si nécessaire, fait appel à tout avis ou expertise qu'elle juge utile, et établit la version finale de la réponse à apporter au candidat
- La modalité de réponse à la réclamation se fera sous le même format que la réclamation (par mail, ou courrier simple, ou courrier recommandé avec accusé de réception) et, par défaut, par mail avec accusé de réception.

9.4. Suite donnée à la réponse

- L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à l'APAVE de définir et mettre en place des mesures correctives afin d'améliorer ou corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation le cas échéant

10. Description des modalités de régulation des processus d'évaluation menant à la certification

En présentiel

10.1 Avant la formation

- Une première évaluation dite « diagnostic » permet de mettre en avant les connaissances et compétences du candidat au démarrage de la formation. L'objectif sera de tracer l'évaluation des acquis du candidat

10.2 Pendant et en fin de formation

- Au cours de sa formation, diverses modalités permettront au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences des candidats : Questionnement à l'oral, études de cas orales, mises en situations professionnelles orales reconstituées, QCM. Le formateur ajustera ses interventions, ses apports, son contenu didactique dans une perspective de régulation. Ainsi, le candidat sera mieux orienté vers les objectifs à atteindre.

- Le formateur évaluera la « production » de chaque candidat au regard des grilles de correction des exercices qui lui ont été fournies et en s'appuyant également sur son expertise.
- C'est dans une démarche réflexive avec le candidat qu'il engage la correction des éventuelles erreurs ou imprécisions relevées

10.3 Animation

- Alternance entre théorie, pratique et mise en situation
- Travail en individuel et en sous -groupe
- L'animation est dynamique, ludique, interactive, rendant les candidats « participants acteurs » permettant un meilleur ancrage des messages et une transposition sur leur terrain facilitée.
- Plusieurs canaux de communication sont utilisés : verbal, visuel (projection, vidéos pédagogiques, supports écrits) et des mises en situations pratiques, afin de s'adapter aux capacités de compréhension et de mémorisation de tous. Cette méthode complétant les données théoriques s'inscrit dans une démarche pragmatique basée sur l'interaction entre les membres du groupe et avec le formateur

11 Irrégularités et voies de recours

- Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions d'évaluation constatées par un candidat ou par un formateur sont signalées immédiatement à la direction de l'APAVE.
- Le formateur peut prononcer l'annulation de la session par décision motivée
- Lorsqu'un candidat conteste la régularité des conditions d'organisation ou le déroulement d'une session et que le formateur refuse de prononcer l'annulation de la session, ce refus peut faire l'objet d'un recours auprès de la direction de l'APAVE dans un délai d'une semaine après la communication des résultats, et sous la forme d'un courrier recommandé avec accusé de réception.
- La direction de l'APAVE analyse le dossier après l'avoir instruit, demande toutes informations complémentaires si nécessaire, fait appel à tout avis ou expertise qu'elle juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter au candidat. La modalité de la réponse apportée au recours se fera par courrier recommandé avec accusé de réception
- Les candidats absents à l'épreuve de certification sont autorisés à s'inscrire et se joindre à une nouvelle session d'examen sans délai particulier et sans avoir à suivre une nouvelle formation. Cependant, le second passage sera payant.
- L'APAVE leur communiquera la date et la modalité de la prochaine session d'évaluation, en présentiel selon le choix du candidat, qu'il organise
- Les auteurs de fraude et tentatives de fraude commises à l'occasion des examens de certification encourrent une sanction.

- Ces sanctions peuvent aller de l'exclusion immédiate de cet examen à l'interdiction de se représenter à celle-ci pendant une durée d'un an à compter de la notification de la sanction
- La sanction est prononcée et notifiée par la direction de l'APAVE au vu d'un rapport établi et signé par le formateur lorsque la fraude ou la tentative de fraude est constatée par le formateur
- Lorsque la constatation de la fraude a lieu après la session d'évaluation, le titulaire de la certification peut se voir retirer celle-ci par décision motivée de la direction de l'APAVE
- Les candidats convaincus de complicité de fraude ou de tentative de fraude encourrent les mêmes sanctions

12 Évolution et amélioration continue du dispositif de certification

- Les moyens mis en œuvre pour faire évoluer et améliorer en continu notre dispositif de certification afin de rester en phase avec les besoins du marché
 - ✓ L'APAVE réunit régulièrement l'ensemble des formateurs de son réseau habilités à dispenser les formations de référent SSQVT avec l'organisme certificateur MASTER® pour échanger les avis et informations respectives concernant les retours des sessions de formation d'une part et les résultats des examens de certification d'autre part, et ainsi ajuster en continu les contenus pédagogiques aux retours des évaluations des candidats
 - ✓ Lors de ces sessions, toute évolution réglementaire ou conjoncturelle qui pourrait avoir un impact sur l'évolution du contenu pédagogique ou de l'examen de certification est évoquée, et des décisions sont alors prises en conséquence
 - ✓ Toute modification pédagogique n'influant pas sur le contenu du référentiel de certification est alors adoptée en séance par les formateurs habilités du réseau et intégrée aux supports pédagogiques communs dans une version nouvelle.
 - Toute modification susceptible d'influer sur le contenu du référentiel de certification est alors proposée en séance, et fait l'objet par l'organisme certificateur MASTER® d'une demande de modification sur le site www.francecompétences.fr qui, une fois validée, sera définitivement adoptée et mise en œuvre.
 - Une fois par an, l'ensemble du réseau des formateurs habilités « Référents SSQVT » ainsi que le jury de certification se réunissent pour passer notamment en revue le bilan de cette certification et identifier tous les besoins éventuels d'évolution et amélioration continue qui seraient jugés pertinents à adopter. Si à cette occasion des évolutions sont retenues, elles sont alors traitées selon le même processus que celui décrit précédemment.
 - ✓ Enfin, de par son organisation interne et la maîtrise de ses processus validée notamment par la certification QUALIOP1, l'APAVE assure notamment une veille réglementaire, technique et de marché à même de participer à l'amélioration continue de ce dispositif de certification.