

Charte d'engagement qualité du Cnam

Cette charte explicite les engagements qualité devant être respectés pour la délivrance de toute formation sous la marque Cnam.

Methodologie et finalités.

La présente charte qualité recense les engagements et garanties qualité d'un grand opérateur d'enseignement supérieur dédié à la formation professionnelle supérieure des adultes : le Cnam et son réseau de centres régionaux. Sa vocation est d'application générale (en toute situation et auprès de tout interlocuteur) au sein du réseau Cnam. Ceci explique le choix du terme élève qui renvoie au règlement intérieur du Cnam et qui désigne les personnes en formation au Cnam. Il est équivalent selon les situations rencontrées à apprenant, stagiaire de formation continue, auditeur du Cnam.

Préambule

La spécificité du Conservatoire national des arts et métiers dans la formation professionnelle continue

Le Cnam est le seul établissement d'enseignement supérieur français dédié à la formation professionnelle supérieure des adultes, placé sous la tutelle du ministère en charge de l'Enseignement supérieur et de la recherche. Il pilote un réseau de 30 centres régionaux (centres Cnam en région) et de 158 centres d'enseignement, dont le siège est à Paris. Les parcours de formation, modulaires et individualisés, débouchent sur des titres, certificats et diplômes reconnus.

Une offre complémentaire à destination des entreprises propose des stages de courte durée dont certains ne sont pas inclus dans les parcours diplômants ou certifiants. Des offres intra entreprises sont également déployées à la demande, diplômantes certifiantes ou non.

Le Cnam est ouvert à tous : salariés, artisans, professions libérales ou demandeurs d'emploi. Il accueille chaque année près de 64 000 élèves sur tout le territoire national et à l'étranger.

Chacun peut se former à son rythme, selon des modalités compatibles avec la vie professionnelle (cours du soir et du samedi, cours en journées bloquées, stages de formation continue intra et interentreprises, formation ouverte et à distance, formation hybride, MOOC, alternance ou apprentissage ...).

Les unités d'enseignement (UE) peuvent être capitalisées pour obtenir, le cas échéant, un diplôme national LMD, un titre d'ingénieur, un titre RNCP un diplôme d'établissement, ou un master spécialisé (MS). L'accès aux certifications peut se faire selon plusieurs modalités : formation continue, formation en alternance, par exception formation initiale validation des acquis (VAE).

Le statut d'établissement public d'enseignement supérieur du Cnam lui impose de respecter un ensemble de règles, (corollaires de sa mission de service public), qui garantissent la qualité des prestations proposées à ses publics.

Ces règles relèvent principalement du contrôle-qualité pour la gestion de l'établissement, l'évolution et l'évaluation de son offre de formation ; elles concernent l'offre de formation, l'accueil, l'accompagnement des auditeurs, la diplomation et la certification, les compétences des personnels et en particulier de son corps enseignant, et bien sûr la prise en compte de l'avis des élèves.

Chaque élément de l'offre de formation diplômante du Cnam est reconnu par des organismes externes : le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MENESR), la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP), la Commission des titres d'ingénieur (CT), la Conférence des grandes écoles (CGE). Chaque « accréditeur » impose au Cnam un cahier des charges spécifique et contraignant (dossier à renseigner, référentiels de compétences, de formation, de certification à produire, statistiques post-formation), pour obtenir le droit de délivrer les certifications qui dépendent de leur champ d'action.

L'homogénéité des pratiques pour la création et le renouvellement de l'offre sur l'ensemble du réseau Cnam est de la responsabilité exclusive du siège établissement public unique interlocuteur des « accréditeurs ».

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

Le Cnam met à la disposition de ses publics un catalogue détaillé des programmes en format numérique, et papier. Les parcours de formation du CNAM sont construits de façon modulaire et regroupe notamment des UE (unités d'enseignement) et des UA (unités d'activité). Hors parcours le Cnam propose des stages de formation continue en inter ou en intra entreprise.

Le code d'identification unique de chaque unité ou de chaque stage permet de documenter celle-ci sur le site web du Cnam www.cnam.fr.

Une fiche descriptive de chaque formation est accessible au public sur le site internet du Cnam. Elle contient selon les cas (UE, UA, ou stages) les informations suivantes :

- ✓ Le nom du diplôme ou de la certification et son nombre d'European Credits Transfer System (ECTS : *système européen de transfert de crédits*)
- ✓ L'éventuel enregistrement au RNCP
- ✓ Les objectifs, les compétences visées et le découpage en blocs de compétences le cas échéant
- ✓ Les débouchés professionnels et le code ROME associé à ceux-ci
- ✓ Le niveau d'entrée et le niveau de sortie
- ✓ Le public concerné et les conditions d'accès (niveau académique, VAE, VAP85, ...)
- ✓ Les principes de déroulement de la formation (TD, CM, FOAD, ...)
- ✓ Les conditions de validation. Existence d'un règlement national des examens (Cnam et réseau)
- ✓ Le nom de l'enseignant responsable national
- ✓ Le nom de l'enseignant responsable opérationnel
- ✓ Les centres Cnam en région où est ouverte la formation
- ✓ Le calendrier prévisionnel détaillé pour l'année en cours
- ✓ Les conditions d'inscription (dates d'ouverture, dates de clôtures, documents à fournir, ...)
- ✓ Les conditions de résiliation
- ✓ La tarification
- ✓ Le parcours de formation, composé d'Unités d'enseignement (UE) et d'Unité d'activité (UA)
- ✓ Les conditions d'expériences professionnelles requises pour l'obtention de la certification
- ✓ Les mesures transitoires éventuelles (*ensemble de règles applicables, en cas de réforme de l'offre de formation Cnam, à l'attention des élèves déjà engagés dans un parcours de formation impacté par cette réforme*)

L'accord sur la prestation proposée et l'entrée en formation font l'objet d'une convention de formation signée entre les parties comportant les conditions générales de vente (annexe 1).

Des retours sur les formations faits par les anciens élèves sont accessibles via le portail du Cnam dans la rubrique « La communauté des Cnamiens » : le Cnam sur les réseaux sociaux, associations et alumni, parcours d'élèves et dans la rubrique de l'Observatoire des études et carrières du Cnam.

Garantir l'accueil, l'information, l'orientation, l'accompagnement

Au début et tout au long de son parcours de formation au Cnam, l'élève bénéficie d'une offre de services d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement (AIOA).

Des chartes signées par tous les directeurs des centres Cnam en région et les pilotes des autres composantes concernées, normalisent et harmonisent les pratiques AIOA et VAE sur l'ensemble du réseau Cnam. (annexes 2 et 3)

Le modèle de services AIOA est centré sur les besoins des publics. Il est mobilisable à tout moment de leur formation et tient compte du contexte régional en matière d'emploi et de qualification.

Les modalités d'accueil pour les formations en FOAD sont communiquées à l'élève.

Au début de la formation, les attentes de l'élève, des informations pertinentes sur ses qualifications sont recueillies en vue de la personnalisation, et de l'adaptation du parcours de formation. Une prestation en cohérence avec son projet est proposée à chaque élève.

Un contrôle des prérequis pour entrer en formation est effectué. Un accompagnement spécifique est proposé aux personnes qui n'ont pas les prérequis, qui sont empêchés (annexe 4) ou en situation de handicap (annexe 5).

Tout au long de son parcours de formation, l'élève est accompagné pour valider l'acquisition de nouvelles compétences et l'évolution de son projet.

Pour chaque UE et chaque UA, les modalités d'évaluation et de validation des acquis pédagogiques suivent la procédure nationale d'examen (règlement national des examens annexe 6). Des attestations de présence et le cas échéant, de réussite aux évaluations sont délivrées.

Le processus de diplomation est centralisé au siège qui en assure la traçabilité. Sa dématérialisation permet à chacun de suivre en temps réel le traitement des demandes.

Déployer les moyens nécessaires pour la construction et la délivrance des formations

Le Cnam s'engage à mettre à la disposition de ses élèves dans des locaux adaptés ou via la Foad, les équipements, les ressources et les moyens pédagogiques permettant la réalisation des objectifs de formation visés :

- ✓ Des espace AIOA,
- ✓ Des salles de cours, amphithéâtres, salles de TP,
- ✓ Des salles informatiques dédiées,
- ✓ Des espaces de vie collective des élèves,
- ✓ Des services dédiés aux personnes en situation de handicap (Handi'Cnam...)
- ✓ L'Espace numérique de formation (ENF) qui comprend :
 - une plate-forme interactive d'enseignement à distance (Moodle) permettant notamment le suivi de l'activité. Un guichet unique d'accès à l'ensemble des ressources du réseau documentaire du Cnam, aux ressources pédagogiques en présentiel et en FOAD,
 - des solution de réunions virtuelles utilisables pour des activités de tutorat ou de classe virtuelle, amphithéâtre et salles de cours dédiés aux webconférences et aux classes virtuelles.
 - des espaces de travail collaboratif pour le travail en groupes et le partage de documents,
 - une solution de recherche de similitudes (compilatio) donnant la possibilité aux enseignants de repérer les plagiat dans les devoirs rendus,
- ✓ L'accès à des ressources documentaires complémentaires. Les élèves et les personnels de l'ensemble du réseau Cnam ont accès aux ressources en ligne d'une centaine de bases documentaires mises à disposition par la bibliothèque centrale sur l'ensemble des filières et domaines disciplinaires du Cnam (comptabilité, économie, informatique, management, droit, sciences.) : références documentaires, articles en texte intégral, ebooks, portails des éditeurs tels que Dalloz, Cairn, Business, Techniques de l'ingénieur. Un guide de prise en main est fourni aux utilisateurs des ressources en ligne.

Le Cnam procure aux formateurs les informations nécessaires pour mettre en œuvre l'ingénierie pédagogique adaptée aux élèves et à leur projet : guide du formateur, cahier des charges de la formation, localisation de l'UE dans le cursus, informations sur les publics concernés.

Les formateurs établissent et actualisent un déroulé de cours pour chaque UE.

Garantir la compétence et l'engagement des personnels qui interviennent

Le Cnam garantit aux élèves la compétence des personnels qui interviennent dans les activités liées à la formation, qu'il s'agisse d'activités administratives, financières, logistiques ou plus spécifiquement pédagogiques. L'ensemble des personnels concernés adhère aux dispositions de la présente charte.

Les intervenants pédagogiques appartiennent à deux catégories : des enseignants et enseignants-chercheurs du Cnam, titulaires ou associés, et des intervenants temporaires. Tous sont, à des niveaux divers, chargés de la conception, la coordination ou l'animation d'une ou plusieurs séquences de formation.

* Les enseignants titulaires et associés du siège (professeurs agrégés Prag, professeurs des universités PU, professeurs titulaire de chaire du Cnam (Prcm), maître de conférences Mdc) sont recrutés ou renouvelés dans leurs fonctions sur des profils de fonctions identifiant les compétences et les qualifications requises pour chaque emploi ; les processus réglementaires de sélection font appel à l'expertise de personnels permanents internes ou externes à l'établissement spécifiquement désignés à cette fin. Les expériences et qualifications des personnels sont disponibles dans la base de données de gestion des ressources humaines du Cnam. La mise à jour des compétences de ces personnels suit les règles académiques en vigueur et est adossé notamment à leur participation à des activités de recherche.

* Les intervenants temporaires dits « vacataires » sont recrutés pour des activités bien identifiées, en fonction de l'expertise qu'ils détiennent pour la formation visée. Lorsque la formation entre dans un cursus identifié, les compétences requises sont établies dans le référentiel de l'unité d'enseignement. Le formateur est alors recruté après avis du responsable national de l'UE concernée, selon une procédure d'agrément annuel ou pluriannuel, dans les centres Cnam en région comme au siège. En région, le directeur du Centre Cnam s'assure si nécessaire de l'actualisation des compétences du formateur, et de la mise à disposition de celui-ci de l'ensemble des ressources pédagogiques éditées et mises à jour par l'Équipe pédagogique nationale pour l'unité d'enseignement. Les informations concernant les agréments sont collectées et disponibles dans une base de données gérée par le siège.

L'établissement met en place les formations nécessaires au maintien des compétences des personnels enseignants, en particulier pour la maîtrise des outils relatifs aux nouvelles technologies de l'éducation.

Les personnels d'accueil, de logistique, d'administration ou de gestion financière exerçant en lien avec l'activité de formation sont également recrutés sur des profils de fonctions spécifiques aux compétences identifiées. Le maintien et l'actualisation de leurs compétences font l'objet d'une revue annuelle au cours d'un entretien individuel avec leur hiérarchie. Ils bénéficient de l'offre de formation permanente mise en place par le Cnam.

Placer l'amélioration continue au cœur du dispositif de formation

Un dispositif de management de la qualité sur le périmètre formation est mis en œuvre au Cnam. Une mission qualité nationale a été constituée, une lettre d'engagement qualité signée par l'Administrateur Général et une charte qualité constituent l'ossature du référentiel qualité du Cnam.

L'Observatoire des études et carrières (OEC) produit des rapports sur le devenir des élèves en lien avec leur formation au Cnam.

Il outille les réponses aux obligations fixées par les instances de tutelle, d'accréditation et d'évaluation (MENESR, RNCP, CTI, HCERES) par la réalisation de deux dispositifs d'enquêtes :

- ✓ enquête d'appréciation des UE par les élèves, anonyme, systématique à l'issue de chaque session de formation (questionnaire en ligne)
- ✓ l'enquête de suivi des diplômés (devenir professionnel des diplômés suite à l'obtention d'une certification délivrée par le Cnam) par échantillonnage.

Ces enquêtes font l'objet de publications accessibles en ligne via le site web du Cnam.

Les équipes de pilotage de formation coordonnées au sein des équipes pédagogiques nationales du Cnam (EPN) prennent en compte l'ensemble des informations recueillies pour assurer l'évolution des objectifs, des contenus et modalités des formations afin de mieux satisfaire les attentes et besoins des publics et prescripteurs

Par ailleurs, les centres d'études ou de recherche du Cnam concernés par les métiers et l'emploi apportent leur expertise dans l'analyse critique de ces résultats.

Les directeurs d'EPN, les directeurs de Cnam régionaux désignent un référent qualité pour suivre et accompagner la mise en place de la présente charte et des référentiels qualité du Cnam présents et à venir. Le réseau des référents qualité du Cnam se réunit régulièrement en vue d'échanger et de travailler à l'amélioration continue du dispositif qualité.

Dispositions législatives et réglementaires générales

- Code du travail
- Code de l'éducation et notamment les Livres I, VI, VII, VIII et IX relatifs à l'enseignement supérieur et plus particulièrement les articles L952-1 952-2 3 et 6 relatifs au recrutement des enseignants et enseignants chercheurs
- Code de l'éducation – Articles D612-1 à 612-18 relatifs à l'inscription des étudiants dans les universités et les établissements scientifiques publics à caractère scientifique et culturel indépendants des universités
- Code de l'éducation – Articles D613-1 à D613-5 relatifs aux grades et titres universitaires et aux diplômes nationaux,
- Code de l'éducation – Articles D613-6 à 613-12 relatifs aux diplômes nationaux de l'enseignement supérieur
- Décret n° 2014-997 du 2 septembre 2014 modifiant le décret n° 84-431 du 6 juin 1984 fixant les dispositions statutaires communes applicables aux enseignants-chercheurs et portant statut particulier du corps des professeurs des universités et du corps des maîtres de conférences
- Décret n° 87-889 du 29 octobre 1987 relatif aux conditions de recrutement et d'emploi de vacataires pour l'enseignement supérieur
- Décret n° 2015-527 du 12 mai 2015 relatif aux instances compétentes pour les décisions de recrutement et de rémunération de certains personnels enseignants des établissements d'enseignement supérieur
- Loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités
- Loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche

Dispositions législatives et réglementaires applicables à la formation professionnelle continue

- Code de l'éducation – Articles D714-56 à 714-65 relatifs aux dispositions applicables à l'ensemble des activités de formation continue des établissements publics d'enseignement supérieur
- Loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social
- Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie
- Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale
- Décret n° 2014-935 du 20 août 2014 relatif aux formations ouvertes ou à distance
- Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

Dispositions législatives et réglementaires applicables à la VAP, la VAE et la VES

- Code du travail – Articles R6422-1 à R6422-13 relatifs au congé pour validation des acquis de l'expérience (VAE)
- Code de l'éducation – Articles D613-38 à D613-50 fixant les conditions de validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels en vue de l'accès aux différents niveaux de l'enseignement supérieur
- Code de l'éducation – Articles R335-5 à R335-11 relatifs à la VAE pour la délivrance d'une certification professionnelle
- Code de l'éducation – Articles R613-32 à R613-37 relatifs à la VAE par les établissements d'enseignement supérieur
- Loi du 20 juillet 1992 sur la validation des acquis professionnels (VAP)
- Loi du 17 juillet 2002 de modernisation sociale

Les engagements de l'ensemble des Centres Cnam en région de respecter la charte qualité du Cnam

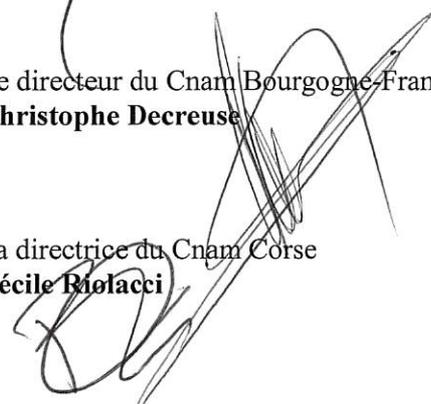
La présente charte définit les engagements que le Cnam représenté par chaque centre en région est tenu de respecter pour garantir la qualité des formations proposées et des prestations annexes.

Fait à *Paris* le *31 mai* 2017

L'Administrateur général du Conservatoire national des arts et métiers
Olivier Faron

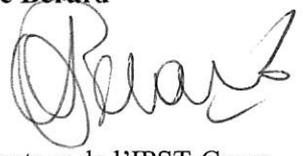

Le directeur du Cnam Auvergne-Rhône-Alpes
Olivier Marion

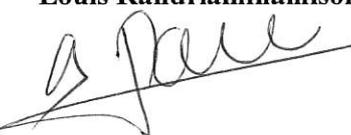

Le directeur du Cnam Bourgogne-Franche-Comté
Christophe Decreuse


La directrice du Cnam Corse
Cécile Biolacci

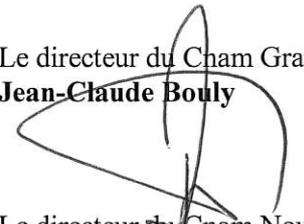

Le directeur du Cnam Hauts-de-France
Claude Verger

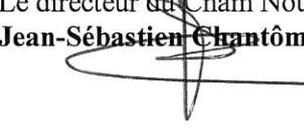

La directrice du Cnam Ile de France
Sophie Bérard

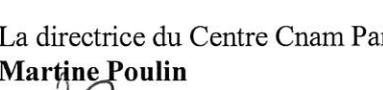

Le directeur de l'IPST-Cnam
Louis Randriamihamison

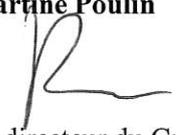

La directrice coordinatrice du Cnam Occitanie
Fabienne Maubert-Le Dren


Le directeur du Cnam Bretagne
Laurent Buchon

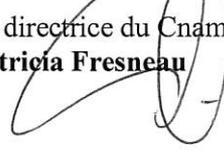

Le directeur du Cnam Grand Est
Jean-Claude Bouly

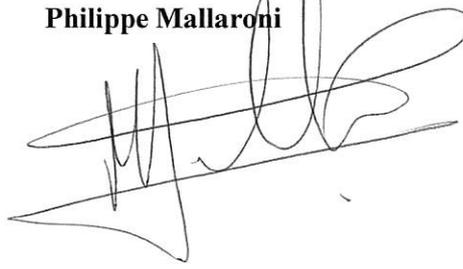

Le directeur du Cnam Nouvelle-Aquitaine
Jean-Sébastien Chantôme


La directrice du Centre Cnam Paris
Martine Poulin


Le directeur du Cnam Normandie
Gilles Maléfan


La directrice du Cnam Provence-Alpes-Côte d'Azur
Patricia Fresneau


Le directeur du Cnam Millau
Philippe Mallaroni



Le directeur du Cnam Pays de la Loire
Yannick Lefeuvre



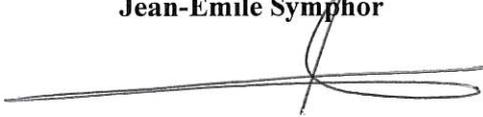
La directrice du Cnam Guadeloupe
Marylène Troupé



La directrice par intérim de l'OPRF Guyane
Guénéba Koussikana



Le directeur du Cnam Martinique
Jean-Emile Symphor



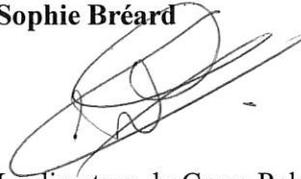
Le directeur du Cnam Liban
Elias El Hachem



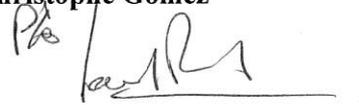
Le Représentant du Cnam au Maroc
Alain André



La directrice du Cnam Centre-Val de Loire
Sophie Bréard



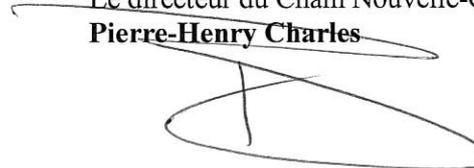
Le directeur du Cnam Polynésie française
Christophe Gomez



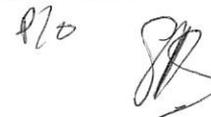
Le directeur du Cnam La Réunion
Amand Bénard



Le directeur du Cnam Nouvelle-Calédonie
Pierre-Henry Charles



Le directeur du Cnam Côte d'Ivoire
N'Guessan Koffi



Le directeur du Cnam Madagascar – Antananarivo
Jocelyn Rasoanaivo

