



Guide de labellisation APP

Ateliers de Pédagogie Personnalisée

Ce guide a été élaboré par une équipe de permanents d'AFNOR Certification en concertation avec l'APAPP.

AFNOR Certification serait reconnaissante à tous les lecteurs de lui communiquer leurs remarques, suggestions ou critiques aux coordonnées ci-dessous :

AFNOR CERTIFICATION
Département Innovation Développement
11, rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis cedex

Toute reproduction intégrale ou partielle faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite (code de la Propriété Intellectuelle art. L. 122-4, L. 1225 et L. 335-2).

SOMMAIRE

Partie 1 Rappel du contexte de l'évaluation	3
Historique du label APP.....	3
Objectifs de l'APapp	3
Modalités d'intégration/demande pour l'obtention du label APP	3
Les documents de référence du processus de labellisation	4
Le cahier des charges national.....	4
Le guide de labellisation	4
Les acteurs de la mise en œuvre de la labellisation et du suivi du label APP	4
L'APapp	4
La Commission nationale de labellisation	5
Le Bureau	5
Les organismes demandant le label APP	5
AFNOR Certification en charge de l'évaluation	5
Partie 2 Le processus de labellisation d'un organisme	6
Candidature de l'organisme	7
Accompagnement optionnel par l'APapp	7
Audit sur site	8
Prise de décision.....	8
Evaluation de suivi.....	9
Renouvellement du label	9
Partie 3 Déroulement d'une évaluation de labellisation et de renouvellement.....	10
Préparation de l'évaluation	10
Plan de l'évaluation	10
Déroulement de l'évaluation	11
Réunion d'ouverture.....	11
Evaluation terrain.....	11
Réunion de clôture	11

Partie 1

Rappel du contexte de l'évaluation

Historique du label APP

Le label APP (Ateliers de Pédagogie Personnalisée) est en réalité une marque, déposée à l'Inpi, dont l'usage était réglementé par l'Etat, à travers la DGEFP qui pilotait le dispositif APP et finançait à la fois une partie des activités du réseau APP et son animation nationale.

La conception de la démarche APP est née dans les années 80, face aux besoins d'insertion des jeunes et en complément des politiques alors mises en place. Expérimentée tout d'abord en région Rhône-Alpes, elle s'est très vite répandue parmi les acteurs de la formation, constituant ainsi un réseau ancré sur l'ensemble du territoire national, qui n'a cessé de se développer, et d'évoluer vers une prise en compte plus large des publics et des besoins de formation et d'éducation.

En 2007, la mise en place des marchés publics dans le secteur de la formation professionnelle pose un frein au subventionnement de l'Etat. Et afin de ne pas entrer en distorsion de concurrence, la DGEFP se désengage de la gestion du réseau et de la marque APP. En 2009, une convention de cession de la marque est signée avec l'APapp, association constituée à cet effet par les organismes porteurs d'APP.

Il n'a nullement été avancé que le retrait de l'Etat était dû à une désapprobation quelconque de la démarche APP, bien au contraire ; elle garde donc sa pertinence. Mais afin d'asseoir la légitimité du réseau – que l'Etat ne garantit plus – et de maintenir la qualité liée à l'activité APP, l'APapp a décidé de mettre en œuvre un processus de labellisation, et de faire de cette marque déposée un label pédagogique reconnu.

Objectifs de l'APapp

Association pour la Promotion du label APP, l'APapp s'est constituée autour de la marque APP dont la gestion lui a été confiée par l'Etat en mars 2009. Ses objectifs sont de :

- Garantir la crédibilité de la marque
- Assurer la légitimité pédagogique et politique du label, au niveau local et national
- Maintenir le réseau comme une composante de l'activité APP
- Fixer des modalités d'octroi et de retrait du label qui en garantissent la qualité
- Faire du label APP un cadre de référence en matière de formation personnalisée et d'auto-formation accompagnée.

Modalités d'intégration/demande pour l'obtention du label APP

L'APapp a mis en place un dispositif de labellisation dans l'optique d'homogénéiser les pratiques des acteurs du réseau APP, sans remettre en cause les spécificités de chacun des organismes.

Pour crédibiliser et valoriser la démarche il a été décidé de faire réaliser un audit tierce partie par AFNOR Certification pour évaluer la conformité d'un organisme souhaitant mettre en œuvre la démarche APP aux critères du label.

L'organisme qui souhaite obtenir le label doit suivre le processus de labellisation APP telle que décrite au chapitre 2 ci-après.

Les documents de référence du processus de labellisation

Le cahier des charges national

Le cahier des charges national APP est le document de référence pour la mise en œuvre de la démarche APP.

Il se décline en deux parties et détaille le principe des 7 fondamentaux APP, à savoir :

1. La personnalisation de la formation
2. L'accompagnement de l'apprenant
3. L'ancrage territorial
4. La diversité des publics accueillis en flux
5. Les domaines de formation référés aux 8 compétences clés européennes
6. Les sources diversifiées de financement
7. Le fonctionnement en réseau à dimension régionale et nationale

Le respect de ces différents points par les organismes labellisés porteurs d'APP permet de crédibiliser le label à travers une ligne de force commune.

Le guide de labellisation

Le Guide de labellisation APP est un outil destiné aux évaluateurs et aux organismes demandant la labellisation. Il a été spécifiquement conçu pour :

- détailler les étapes de la labellisation,
- détailler les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur en charge de l'évaluation.

Les acteurs de la mise en œuvre de la labellisation et du suivi du label APP

L'APapp

En tant que responsable de la gestion du label APP, l'APapp a la responsabilité du maintien de la légitimité et de la crédibilité du label APP. Dans le cadre du processus de labellisation, cette fonction lui donne pour missions :

- ➔ De rester maître d'œuvre de la démarche : l'APapp est l'espace de décision pour la délivrance du label. Elle détermine, avec l'appui de l'organisme certificateur, les modalités de labellisation.
- ➔ De proposer aux organismes qui le demandent un accompagnement pour la mise en place de la démarche APP.
- ➔ De s'assurer de la mise en œuvre et du bon déroulement du processus de labellisation, ce qui, outre les outils d'évaluation, a pour objectif de crédibiliser le système aux yeux des tiers.
- ➔ D'assurer la communication sur le label, de valoriser et promouvoir la démarche et les membres du réseau APP.

La Commission nationale de labellisation

Elle est instituée dans les statuts de l'APapp. Sa composition est multipartite. Les différents membres sont des acteurs de la formation professionnelle et de l'éducation. Elle a pour vocation d'émettre un avis sur les rapports d'évaluation qui lui sont soumis pour analyse au regard de la conformité au cahier des charges national APP.

Elle agit en qualité de comité de suivi du label qui a pour objectif d'administrer le dispositif de labellisation, d'assurer son évolution stratégique et de maintenir sa pertinence et sa reconnaissance.

Le président de l'APapp entérine les avis et décisions de la Commission nationale de labellisation.

Le Bureau

Il définit la politique de l'APapp au regard des statuts de l'association.

Il peut être consulté, notamment en cas de divergence entre les membres de la Commission nationale de labellisation, sur une prise de décision concernant un rapport d'évaluation.

Les organismes demandant le label APP

Ils peuvent être de toute entité juridique. Ils se reconnaissent par la volonté de mettre en œuvre la démarche APP. Ils s'engagent à assurer les conditions matérielles, les moyens humains, financiers et pédagogiques afin de répondre aux besoins de formation et d'éducation du public accueilli, conformément aux fondamentaux APP.

Ils font la demande de labellisation à l'APapp qui transmet la demande d'évaluation à l'organisme certificateur, après recevabilité de la demande.

AFNOR Certification en charge de l'évaluation

Organisme tiers indépendant, professionnel de l'évaluation qui :

- Participe à l'ingénierie pour la mise en place du pilotage du label par l'APapp,
- Apporte son savoir-faire en matière de conception d'outils d'évaluation,
- Mandate des évaluateurs pour la réalisation et la restitution d'un rapport d'évaluation pour les organismes.

Partie 2

Le processus de labellisation d'un organisme

Préambule

Les principales clauses à respecter pour l'obtention et le maintien du label APP sont :

- Le respect des conditions présentées dans le cahier des charges et le guide de labellisation
- La saisie mensuelle des données statistiques sur l'activité de l'APP via le site internet dédié
- La cotisation annuelle à l'APapp pour la gestion du réseau et sa promotion nationale
- Le processus de labellisation pour le renouvellement du label tous les trois ans

Déroulement du processus

I Phase de labellisation APP

1. Dépôt du dossier de candidature par l'organisme auprès de l'APapp
2. Audit de labellisation du candidat par l'organisme certificateur tiers indépendant
3. Examen du rapport d'audit par la Commission nationale de labellisation qui émet un avis motivé que le Président entérine. Au préalable les rapports d'évaluation sont envoyés par l'organisme certificateur à l'APapp qui organise la prise de décision.



II Processus de suivi et de renouvellement du label

1. L'organisme labellisé APP s'engage chaque mois à fournir les données statistiques de l'activité à l'APapp et à s'acquitter annuellement de la cotisation à l'APapp.
2. Un contrôle intermédiaire à 18 mois est organisé par l'APapp.
3. L'audit de renouvellement de labellisation réalisé par l'organisme certificateur (Point I ci-dessus) a lieu tous les trois ans.

Candidature de l'organisme

Tout organisme souhaitant obtenir le label APP doit prendre contact avec l'APapp qui lui présente le processus de labellisation et lui transmet les documents liés à la labellisation :

- ↳ Le cahier des charges
- ↳ Le guide de labellisation
- ↳ Le dossier de candidature

Ces documents sont disponibles sur le site internet de l'APapp.

L'organisme doit renseigner *le dossier de candidature* et le retourner à l'APapp qui transmet, après recevabilité de la demande, à Afnor Certification.

S'il s'agit d'une première demande de labellisation, le dossier de candidature de l'organisme de formation doit être complété par des éléments de preuve sur le respect des pré-requis suivants :

- Avoir trois années d'activité sur un territoire donné dans le domaine de la formation générale pour adultes
- Avoir à un réseau local constitué d'au moins cinq partenaires de toute nature (prescripteurs, financeurs, partenaires sociaux, élus, entreprises, associations à caractère social et culturel, etc.)
- Connaître son territoire (périmètre d'intervention géographique, population, offre de formation existante, caractéristique du territoire : urbain, rural, ...)

A réception de ces documents, l'APapp réalise une étude de recevabilité sur le respect des pré-requis dans un délai maximum de 1 mois. L'APapp peut faire appel pour cela à la personne référente en région sur le territoire concerné. Cette étude fait l'objet d'une facturation.

Lorsque cette recevabilité est positive, l'APapp informe l'organisme et Afnor Certification de la possibilité de déclencher le processus d'évaluation.

Une notification d'évaluation de labellisation est transmise par Afnor Certification à l'organisme. Après signature de cette notification, l'évaluation peut être programmée avec l'auditeur.

Accompagnement optionnel par l'APapp

En amont de l'audit, et suite à réception du dossier de candidature, l'APapp se tient à la disposition de l'organisme candidat afin de l'accompagner dans sa démarche de labellisation. L'équipe nationale peut

intervenir auprès de l'organisme candidat qui le souhaite afin de l'appuyer techniquement dans la mise en œuvre de la démarche APP en vue de l'obtention du label.

Audit sur site

L'évaluation initiale porte sur le respect des engagements du cahier des charges APP.

Les méthodes d'évaluation sont définies par l'évaluateur pour chacun des critères d'évaluation à l'aide des méthodes suivantes :

- entretien avec l'équipe de l'organisme candidat afin de s'assurer que les engagements sont connus et compris par tous,
- contrôle visuel, constat attestant de la présentation de documents ou d'éléments définis dans le présent guide d'évaluation,
- examen documentaire des documents de référence et des enregistrements correspondants.

S'il le souhaite, l'évaluateur peut également procéder à l'interview du public accueilli.

L'évaluateur signale à l'organisme candidat les constatations en temps réel afin de clarifier d'éventuelles ambiguïtés et faciliter la réunion de clôture. La structure candidate dispose ainsi d'un délai de réflexion pour proposer de possibles corrections et/ou documents complémentaires.

A l'issue de l'évaluation, l'évaluateur élabore le rapport d'évaluation provisoire et transmet ce document à l'organisme candidat concerné dans un délai de 5 jours ouvrés. Il remet à l'organisme s'il y a lieu des fiches d'écarts appelant une réponse de l'organisme dans un délai de 5 jours ouvrés.

Après ces échanges l'évaluateur envoie le rapport final à l'organisme candidat concerné, à l'APapp et à l'organisme certificateur en charge de l'évaluation.

Dans le cas d'un organisme avec antennes (multi-sites), l'évaluateur précise si les constatations sont liées à un ou plusieurs sites.

Prise de décision

La Commission nationale de labellisation émet un avis de décision sur les rapports d'évaluation qui lui sont soumis pour analyse au regard de la conformité au cahier des charges national APP.

Le président de l'APapp, qui préside cette Commission, entérine les décisions.

En cas de divergence entre les membres de la Commission nationale de labellisation sur une prise de décision concernant un rapport d'évaluation, le Bureau peut être consulté.

La décision sera notifiée par écrit à l'organisme et à Afnor Certification. Dans le cas d'une décision positive une attestation est délivrée par l'APapp.

En cas de contestation de la décision par l'organisme, celui-ci peut adresser un courrier à l'APapp qui a obligation d'examiner la demande et d'y répondre dans un délai de 30 jours.

Chaque cycle de labellisation a une durée de trois ans.

Evaluation de suivi

Afin de garantir le respect du cahier des charges et la qualité de la mise en œuvre de la démarche APP, un contrôle intermédiaire de suivi à 18 mois est assuré par l'APapp.

Cette évaluation a la forme d'un audit mené en interne par des membres du réseau APP, sur le principe d'un inter-échange. Les personnes en charge de l'évaluation à 18 mois conduiront l'audit en référence aux documents ci-nommés :

- le cahier des charges national APP
- l'outil spécifique construit pour assurer son bon fonctionnement et sa qualité (guide d'évaluation intermédiaire)

Les résultats de ces audits intermédiaires sont transmis à l'APapp qui se réserve le droit d'intervenir auprès de tout organisme ne respectant plus les fondamentaux APP ou rencontrant des difficultés dans leur application.

L'évaluation de suivi se déroulera suivant le même processus et utilisant les mêmes outils que l'audit mené initialement par Afnor Certification, renouvelable tous les trois ans.

Renouvellement du label

Trois mois avant la fin de validité de la labellisation, la demande de renouvellement de labellisation doit être transmise à l'APapp. A défaut, à la fin de la date de validité de l'attestation, l'organisme ne peut plus utiliser la marque APP.

Afnor Certification réalise, à la fin de validité de la labellisation (soit 3 ans), un audit de renouvellement selon des modalités identiques aux modalités de l'évaluation initiale.

Partie 3

Déroulement d'une évaluation de labellisation et de renouvellement

Préparation de l'évaluation

L'évaluation est réalisée par un évaluateur qualifié par Afnor Certification en charge de l'évaluation, choisi en fonction de son expérience du secteur d'activité et formé spécifiquement à l'évaluation du cahier des charges APP.

L'évaluateur prend connaissance du dossier de candidature permettant de démontrer le respect des pré-requis. Il peut demander à l'organisme certificateur en charge de

l'évaluation ou directement au candidat des informations et/ou documents complémentaires.

Pour la préparation et la réalisation de l'évaluation, l'évaluateur est informé s'il s'agit d'un organisme souhaitant porter un APP sur site simple ou avec antennes. Il possède également les indications formulées par l'organisme certificateur.

Plan de l'évaluation

L'évaluateur doit :

- établir le plan d'évaluation prévisionnel après consultation des documents transmis par l'organisme candidat ;
- communiquer le plan d'évaluation, le plus tôt possible et, dans tous les cas, 15 jours au moins avant le début de l'évaluation, à l'organisme certificateur en charge de l'évaluation, à l'organisme candidat concerné et éventuellement aux autres membres évaluateurs/observateurs ; en l'absence de tout commentaire de la part de l'organisme certificateur en charge de l'évaluation ou de l'organisme candidat dans les 8 jours, ce plan prévisionnel devient applicable.

Ce document permet à l'organisme candidat de prévoir la présence à leur poste des personnes interviewées par l'évaluateur lors de son passage.

L'organisme candidat complète le plan en indiquant les principaux interlocuteurs.

Lors de l'évaluation et s'il le juge utile, l'évaluateur peut interviewer des personnels de l'organisme candidat non identifiés sur le plan.

Déroulement de l'évaluation

Réunion d'ouverture

Elle a pour but de permettre une présentation réciproque des différents intervenants, de présenter les objectifs de l'audit et les recommandations pour le bon déroulement de l'évaluation.

La réunion d'ouverture doit valider le plan d'évaluation, éventuellement modifié à la demande de l'organisme candidat, en accord avec l'évaluateur.

Evaluation terrain

(audit sur site)

Réunion de clôture

La réunion de clôture a quatre objectifs :

- Présenter les conclusions de l'évaluation (points forts, points sensibles, alertes, pistes de progrès, etc.).
- Indiquer l'avis formulé par l'évaluateur qui sera envoyé à la Commission nationale de labellisation APP. Afin d'éviter toute ambiguïté, l'évaluateur précise toujours dans cette réunion que la responsabilité de la décision revient exclusivement au Président de l'APapp, après avis motivé et proposition de la Commission nationale de labellisation.
- Indiquer à l'organisme candidat les phases suivantes de l'évaluation (rapport et décision).
- Enregistrer, s'il y a lieu, toute opinion divergente entre l'évaluateur et l'organisme candidat relative aux conclusions. Cet enregistrement est établi par l'organisme candidat d'une part et par l'évaluateur d'autre part sur la fiche "Réunion de clôture".

L'intégralité des pièces qui constituent l'audit mené par Afnor Certification est transmise à la Commission nationale de labellisation pour l'examen final du dossier candidat.