

7 JUILLET 1999. - Circulaire n° 11 relative à la procédure de certification des formations à l'intention des agents des pouvoirs locaux et provinciaux (M.B. du 04/11/1999, p. 41333)

A Messieurs les Gouverneurs

A Mesdames et Messieurs les Députés permanents

A Mesdames et Messieurs les Bourgmestres et Echevins

A Mesdames et Messieurs les Présidents d'intercommunales

La formation est un droit pour le personnel.

Qu'elles soient liées ou non à l'évolution de carrière ou à la promotion, les formations à l'attention des agents des pouvoirs locaux et provinciaux doivent être de qualité. Il s'agit d'une condition nécessaire à l'amélioration effective du service rendu au citoyen.

Une meilleure qualification et une plus grande motivation des agents ne peuvent intervenir que si les formations suivies apportent un « plus » permettant de considérer que l'investissement en temps n'a pas été consenti en vain.

La procédure de contrôle et de certification des organismes de formation a fait l'objet de l'avis n° 16 du Conseil régional de la formation (CRF). Cette procédure est destinée à garantir la qualité et une certaine uniformité des formations organisées à l'avenir à destination des pouvoirs locaux et provinciaux en région wallonne.

Ce contrôle concerne tant les opérateurs privés que publics et peut viser tant les formations prévues dans le cadre des nouveaux principes généraux de la fonction publique locale que des formations continuées.

J'attire votre attention sur le fait que l'accès aux promotions et le droit d'obtenir une évolution de carrière sont liés au suivi des seules formations répondant aux critères fixés par les précédentes circulaires « formations » numérotées et réalisés par des opérateurs dûment certifiés.

Par exception toutefois, je rappelle que :

- à titre transitoire, en vertu des [circulaires « formation » n° 1, 5 et 8](#), des formations dispensées dans le cadre des cours de plein exercice, de formation professionnelle, de promotion sociale, d'enseignement à distance et des classes moyennes peuvent être valorisées dans l'attente d'un agrément du formateur pour les formations visées.
- la formation à l'accueil visée notamment par la [circulaire « formation » n° 4](#) ne doit pas être délivrée par un opérateur agréé.

La certification est basée sur l'octroi d'un agrément ministériel. Cet agrément est octroyé pour une formation particulière ou un groupe particulier de formation.

Valable pour une durée de 3 ans à partir de la date de la décision d'agrément, cet agrément peut ensuite être renouvelé. La validité des décisions ultérieures de renouvellement est également de 3 ans.

L'organisme de formation doit introduire sa demande d'agrément ou de renouvellement auprès de la Direction générale des Pouvoirs locaux (DGPL, rue Van Opré 91-95 à 5100 Jambes). Le formulaire adéquat est disponible auprès du Conseil régional de la Formation (CRF, allée du Stade, 1 à 5100 Jambes).

Sans attendre l'expiration du délai de 3 ans à l'issue duquel le renouvellement de l'agrément peut être refusé, une décision de retrait d'agrément peut intervenir lorsque l'organisme ne répond plus aux critères de qualité qu'il s'est engagé à respecter.

L'opérateur lésé par une décision de retrait ou de non renouvellement peut introduire un recours auprès du Gouvernement wallon.

Cette procédure d'agrément induit un contrôle a priori de l'organisme de formation lors de l'introduction de la demande et une évaluation à posteriori basée sur le fonctionnement après agrément.

Les contrôles ainsi mis en place ont pour objet :

1. Le respect de la procédure d'agrément.

2. L'organisme de formation.

Ce contrôle, basé sur des critères de compétence, de pérennité et de qualité, visera à s'assurer que l'organisme présente toutes les garanties nécessaires pour réaliser les formations qu'il propose.

3. La formation.

Ce contrôle consistera à évaluer l'adéquation entre le profil préétabli de la formation (public, objectif, méthode,...) et la formation proposée par l'organisme.

4. L'efficacité de la formation.

Une analyse sera réalisée, d'une part, sur l'action de formation et, d'autre part, sur le résultat de la formation. Cette analyse portera sur l'apport de la formation dans le cursus professionnel des agents et sur la qualité globale des prestations de l'opérateur. Dans le cadre de l'analyse de l'efficacité des formations, les correspondants locaux réaliseront chaque année, et pour chaque formation, une évaluation des participants à la formation, de la formation et de l'organisme de formation.

A cette fin, les informations collectées auprès des participants aux formations, des chefs de service et de toutes autres personnes concernées par la formation seront globalisées dans un formulaire mis à la disposition des correspondants. Un exemple de ce formulaire, à renvoyer à la Direction générale des Pouvoirs locaux avant le 31 janvier de l'année qui suit l'année durant laquelle s'est déroulée la formation, se trouve en annexe à la présente.

*

* *

Le mécanisme de certification mis en place est un système ouvert à tous les organismes de formation quel que soit leur statut, permettant aux pouvoirs locaux de choisir les formateurs de leurs agents parmi un ensemble d'organismes agréés. La participation des correspondants locaux et provinciaux est essentielle au contrôle du résultat des formations. Les correspondants régionaux de mon administration, dont les coordonnées pour votre province vous ont été transmises antérieurement, sont aux côtés de vos services afin d'assurer le respect de cette procédure d'analyse dans le cadre de l'agrément des opérateurs de formation.

Dans ce cadre, une rencontre des correspondants locaux et provinciaux sera prochainement organisée par le correspondant régional de la Direction générale des Pouvoirs locaux dans chaque province.

Parallèlement à cette procédure, je reste bien entendu à l'écoute de vos remarques en ce qui concerne les formations dispensées et les opérateurs intervenants dans ce secteur.

Je vous invite dès à présent à informer, d'une part, votre correspondant à la formation, et, d'autre part, les opérateurs dont les services vous sont utiles afin que ces derniers introduisent une demande d'agrément.

B. ANSELME

EXEMPLE DE FORMULAIRE D'EVALUATION DESTINE AUX CORRESPONDANTS LOCAUX

RAPPORT D'EVALUATION POUR L'ANNEE XXXX

(à remplir pour chaque formation s'étant déroulée au cours de l'année)

Identification de la formation

Nom du correspondant local :

Administration dont proviennent les participants à la formation :

Intitulé de la formation :

Nom de l'organisme de formation :

Date de clôture de la formation :

Evaluation de l'impact de la formation sur les agents

a Sphère affective
)

Estimez-vous que les personnes qui ont suivi cette formation :

Sont moins stressées au travail ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Viennent au travail avec plus d'intérêt ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Ont une meilleure considération de leur travail ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Se sentent plus professionnelles ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Eprouvent plus de satisfaction dans l'accomplissement de leur métier ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Considèrent leurs relations avec le citoyen-client comme plus importantes ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Veillent à développer la qualité de leur travail ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Veillent à assurer la réputation de leur service ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Utilisent plus régulièrement de la documentation ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Entrent plus régulièrement en contact avec des fonctionnaires d'autres services ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Collaborent mieux avec leurs collègues ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup

b Sphère psychomotrice
)

Selon vous, les personnes qui ont suivi cette formation :

Sont-elles plus ponctuelles ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Sont-elles moins souvent absentes ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Sont-elles plus rapides dans l'exécution des tâches ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Utilisent-elles mieux l'espace de travail qui leur est réservé ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup

c Sphère cognitive

)

Selon vous, ces personnes

:

Connaissent-elles mieux les matières qu'elles traitent ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Peuvent-elles mieux les relier à l'Administration en général?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Ont-elles une connaissance plus profonde des notions abordées?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Perçoivent-elles mieux la raison de telle ou telle notion ou manière de faire?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Ont-elles appris à établir des ponts entre les parties d'une même matière ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Ont-elle appris à établir des ponts entre les différentes matières ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Savent-elles où trouver des mises à jour des notions abordées ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Ont-elles mémorisé l'essentiel de la matière ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Ont-elles établi de nouvelles procédures de travail ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Discutent-elles ensemble du bien-fondé, de la véracité de telle ou telle notion ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Sont-elles globalement plus compétentes en savoirs ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup
Sont-elle globalement plus compétente en savoir-faire ?	pas du tout	- pareil	- un peu	- beaucoup

Evaluation globale de la formation

a) Contenus

)

Sont-ils suffisants ?	pas du tout	- carences majeures	- certaines carences mineures	- tout à fait
Sont-ils adaptés au niveau de vos agents ?	pas du tout	- presque	- normalement	- parfaitement
Sont-ils adaptés au travail à fournir par vos agents ?	pas du tout	- presque	- normalement	- parfaitement

b) Volumes horaires

)

	Estimez-vous que le nombre d'heures est en rapport avec les contenus à aborder ?	pas du tout	- presque	- normalement	- parfaitement
	Que la ventilation des heures est correcte ?	pas du tout	- presque	- normalement	- parfaitement
c)	Organisation				
	Le calendrier de cours, convient-il ?	pas du tout	- presque	- normalement	- parfaitement
	Le moment de la journée où se donnent les cours convient-il ?	pas du tout	- aménagement	- légers détails à régler	- parfaitement
	L'information des élèves est-elle bonne ?	pas du tout	- aménagement	- légers détails à régler	- parfaitement
	Vos relations avec l'opérateur de formations sont-elles bonnes ?		- aménagement	- légers détails à régler	- parfaitement
d)	Qualité et défaut				
	Selon vous, quelle est la qualité essentielle de cette formation ?		Expliquez		
	Selon vous, quel est le défaut majeur de cette formation ?		Expliquez		
e)	Suggestions et remarques complémentaires à propos de la formation				
	Evaluation globale de l'organisme de formation				
	Les animateurs sont-ils compétents ?	pas du tout	- presque	- normalement	- parfaitement
	Les supports de formation sont-ils adéquats ?	pas du tout	- presque	- normalement	- parfaitement
	La localisation et les locaux de formation conviennent-ils ?	pas du tout	- presque	- normalement	- parfaitement
	Le rapport qualité / prix des prestations est-il acceptable ?	pas du tout	- presque	- normalement	- parfaitement