

PROCESSUS D'ASSURANCE QUALITE

Préambule

Le décret du 18 décembre 2018 précise plusieurs obligations à la charge des organismes certificateurs, notamment la condition d'honorabilité ; c'est donc, en tant qu'organisme de formation, et organisme certificateur, que ISG LUXURY MANAGEMENT a mis en place un processus d'assurance qualité détaillé afin de pouvoir garantir de cette qualité et de répondre aux responsabilités qui y sont associées.

Ce document concerne la mise en place effective des procédures de contrôle pour garantir la qualité de la certification, selon les différentes conditions légales, dont celles du RGPD et, notamment, des éléments légaux suivants :

- *Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle*
- *Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences*
- *Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du Code du travail*
- *Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du Code du travail*

SOMMAIRE

1. Processus de suivi et parcours des candidats ayant été certifiés
 - Le dispositif de suivi
 - Les sondages, enquêtes et interviews
2. Procédure de veille des certifications
 - La proximité du marché de l'emploi
 - Les sondages et enquêtes
 - Le conseil de perfectionnement
3. Suivi qualité interne, Qualiopi
4. Dispositif de prise en compte de la diversité et du handicap
5. Traitement des données personnelles et RGPD

1 Processus de suivi et parcours des candidats ayant été certifiés

A / Le dispositif de suivi

Dans le cadre de la certification de ses formations, et du suivi des titres certifiés dispensés au sein de l'organisme de formation, ISG LUXURY MANAGEMENT a mis en place un dispositif de suivi de l'ensemble de ses promotions.

La promotion, dans le contexte de la demande d'enregistrement au RNCP, est un ensemble de candidats ayant obtenu la même certification ou le même projet de certification durant une période de référence a minima annuelle pour l'ensemble des voies d'accès et permettant l'examen par France Compétences de l'adéquation des emplois occupés, par rapport au métier visé, ainsi que l'impact du projet de certification professionnelle en matière d'accès ou de retour à l'emploi.

Les objectifs de ce suivi sur les différentes promotions relèvent des points suivants :

- Suivre, sur le court terme, la facilité et la vitesse d'intégration professionnelle des certifiés.
- Suivre, sur le moyen terme, la qualité du poste occupé (fonction, statut, rémunération, typologie d'entreprises...), ainsi que l'adéquation entre le poste occupé et la formation ciblée par la formation.
- Adapter le contenu et/ou la forme des enseignements de la formation.
- Adapter la formation aux évolutions et/ou changements des compétences recherchées dans le cadre du métier pour lequel la formation a été suivie.

Afin de pouvoir parvenir à ces objectifs, ISG LUXURY MANAGEMENT a mis en place un dispositif de suivi reposant sur les actions suivantes :

- Enquêtes annuelles d'employabilité à court terme, sur la dernière promotion diplômée (sur 6 mois, puis 6 mois) :
Remise, et/ou envoi, d'un questionnaire sur l'insertion professionnelle de la promotion nouvellement diplômée. Ce travail d'enquête est effectué lors de la remise des parchemins, par mail, et/ou appels téléphoniques, une première fois 6 mois après la diplomation puis une seconde fois 6 mois plus tard (soit 12 mois après la diplomation).
- Suivi professionnel à long terme, par le biais d'une enquête annuelle :
Chaque année, sur la période d'octobre/novembre, ISG LUXURY MANAGEMENT effectue une enquête « emploi » auprès des 2 dernières promotions (N-1 et N-2) par l'envoi d'un questionnaire par mail afin de constater l'évolution des carrières des certifiés. Cette enquête est complétée, notamment en cas de faibles retours des questionnaires, par une curation internet, via les réseaux sociaux professionnels (LinkedIn...).

B / Les sondages, enquêtes et interviews

Toujours dans le cadre de la certification de ses formations, et du suivi des certifications dispensés au sein de l'organisme de formation, ISG LUXURY MANAGEMENT a mis en place un dispositif de suivi du parcours des candidats certifiées par le biais de sondages, d'enquêtes et d'interviews.

Au travers de ses enquêtes et sondages auprès des candidats ayant été certifiés, les équipes pédagogiques s'efforcent d'être au plus près des tendances du marché. Ces enquêtes et sondages, réalisés dans le cadre de mailing et/ou d'appels téléphoniques, visent à tenir compte des évolutions et mutations du marché du travail du secteur concerné par la formation, au sens large (la RSE, la géopolitique, les législations...), de les intégrer dans son programme afin de compléter les contenus de formation dispensés (cours, conférences, études de cas, séminaires, voyages d'études...).

Le service des relations entreprises, en charge de la signature des contrats d'apprentissage, d'alternance ou de stage, a également pour mission d'effectuer régulièrement des interviews de professionnels du métier issus d'anciennes promotions certifiées afin de comprendre ses mutations et de valider l'adéquation de la formation avec la réalité du marché et des compétences recherchées.

2 Procédure de veille des certifications

Une certification professionnelle nécessitant une analyse des besoins du marché constante, ISG LUXURY MANAGEMENT a mis en place une procédure de veille des certifications passant par les quatre points suivants :

- Une proximité avec le marché de l'emploi,
- Des sondages et enquêtes,
- Un conseil de perfectionnement,

A / La proximité du marché de l'emploi

ISG LUXURY MANAGEMENT entretient des relations de proximité avec le monde du travail via ses analystes (cabinets de recrutement par exemple), ses acteurs (entreprises, enseignants « praticiens »), et les offres d'emploi et d'apprentissage que l'École est appelée à réceptionner et allouer auprès de ses candidats. Ces relations soutenues permettent de répondre au mieux aux nouveaux besoins des entreprises, par la mise en place d'une formation de qualité que l'organisme de formation veille à maintenir adaptée en permanence.

Le rôle du service des relations avec les entreprises est essentiel dans cette proximité avec le marché de l'emploi puisqu'il est l'interface entre les candidats, les entreprises et l'équipe pédagogique. Les contacts réguliers que le Service Relations Entreprises met en œuvre avec ses entreprises partenaires et les tuteurs sont l'occasion, en recueillant leurs retours d'expérience avec nos candidats, d'adapter le programme de formation afin qu'il corresponde au mieux à leurs attentes et besoins.

Les fédérations professionnelles, telle que la Fédération Française du Prêt à Porter Féminin sont également des acteurs du territoire avec lesquels l'organisme de formation engage sa réflexion « métiers et compétences » en réalisant une veille externe (publications professionnelles) sur les évolutions métiers et compétences attendues, en organisant les réunions du conseil de perfectionnement et en proposant des adaptations de la formation conformes aux évolutions métiers et compétences attendues.

B / Les sondages, audits et enquêtes

Toujours dans le cadre de la veille des certifications de ses formations dispensées au sein de l'organisme de formation, ISG LUXURY MANAGEMENT a mis en place un dispositif de veille et d'observation du marché par le biais de sondages et d'enquêtes.

Au travers de ses enquêtes et sondages, formels ou non formels, auprès des entreprises, des candidats, des promotions certifiées, la lecture de magazines spécialisés et la consultation de sites internet spécialisés, les équipes pédagogiques s'efforcent d'être au plus près des tendances du marché. Ces éléments permettent de réaliser un audit complet de la formation et, ainsi, de vérifier l'adéquation de la formation et de son contenu avec les mutations du marché du travail du secteur concerné par la formation.

Le service des relations entreprises, en charge de la signature des contrats d'apprentissage, d'alternance ou de stage, a tissé depuis de nombreuses années des liens étroits avec les entreprises partenaires, à l'origine des offres, permettant ainsi de connaître les meilleures pratiques professionnelles en cours dans le secteur. Régulièrement, le service des relations entreprise est en charge d'effectuer des sondages et enquêtes auprès de professionnels du métier afin de comprendre ses mutations et de valider l'adéquation de la formation avec la réalité du marché et des compétences recherchées.

De leur côté, les enseignants formateurs sont également des contributeurs actifs au maintien d'un niveau de formation et de son adéquation. En tant que professionnels occupant des fonctions en lien direct avec les matières enseignées, ils contribuent aux évolutions et aux adaptations de la formation aux exigences du métier. Certains sont aussi auteurs de publications, participent à des congrès et assemblées professionnelles, et peuvent, pour certains d'entre eux, enseigner dans d'autres établissements d'enseignement supérieur et s'inspirer ainsi des meilleures pratiques observées.

C / Le conseil de perfectionnement

Le conseil de perfectionnement participe activement, par ses recommandations et observations in situ, au maintien de l'adéquation de la formation dispensée avec les évolutions du marché du travail. Il intervient prioritairement afin d'ajuster la certification aux évolutions professionnelles après avoir pu étudier les enquêtes, audits et sondages mis à sa disposition par l'organisme certificateur. Le conseil de perfectionnement est constitué à 80% de professionnels en activité, pour la plupart des candidats certifiés appartenant au réseau des « Alumni ».

Ce conseil de perfectionnement consiste à aider la direction et le service pédagogique à faire en sorte que la formation reste en lien étroit avec l'évolution du marché du travail et en adéquation avec les besoins en compétences des entreprises.

Le conseil de perfectionnement se compose de sept membres :

- La direction générale ISG LUXURY MANAGEMENT (1 personne)
- La direction des études (1 personne)
- 5 autres membres, devant répondre aux critères suivants :
 - Avoir obtenu un diplôme dans un domaine en lien direct avec la formation en question et son niveau de certification,
 - Être un professionnel du secteur en activité (salarié, entrepreneur ou chef d'entreprise) ou disposant d'une solide expérience dans le domaine.
 - Les délégués de classe
 - Un ou des intervenants

Le conseil de perfectionnement est informé des différents audits, sondages, interviews et enquêtes mis en place et ont accès à l'ensemble des données. Ils sont en lien avec les services pédagogiques de l'organisme de formation et ont accès aux contenus et documents de formation. Ils supervisent la mise en place des différents outils de veille ainsi que l'observatoire des métiers ISG LUXURY MANAGEMENT.

Forts de l'ensemble des résultats de ces outils, ils se réunissent une fois par an, en début d'année, afin de rendre leurs avis sur les résultats obtenus et leurs propositions d'orientations pour veiller à ce que le référentiel et le dispositif de certification soient en adéquation avec les évolutions et exigences/besoins économiques et sociaux.

Les réunions du conseil donnent lieu à des comptes-rendus et procès-verbaux permettant de consigner les avis de ses membres sur les aspects relatifs à la certification.

3 Suivi qualité interne, Qualiopi

Dans le cadre du processus d'assurance qualité et de la démarche de qualité de ses certifications, ISG LUXURY MANAGEMENT est un organisme certifié QUALIOPI.

Déposée auprès de l'Institut national de la propriété industrielle (INPI), la marque Qualiopi a pour objectif d'attester la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences, qu'il s'agisse d'actions de formation, de bilans de compétences, d'actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience ou d'actions de formation par apprentissage.

Le référentiel national qualité est organisé autour de 7 critères reliés à 22 indicateurs qui s'appliquent à l'ensemble des prestataires (tronc commun), auxquels s'ajoutent 10 indicateurs spécifiques à l'apprentissage ou aux formations certifiantes.

4 Dispositif de prise en compte de la diversité et du handicap

L'organisme certificateur ISG LUXURY MANAGEMENT s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous les candidats d'accéder à ses formations et de développer leur potentiel. Tous les candidats en situation de handicap, temporaire ou permanent, ou qui souffrent d'un trouble de santé invalidant sont accompagnés tout au long de leur formation. Du fait de la multiplicité des situations de handicap, leur prise en compte implique de rapprocher la situation professionnelle de la personne concernée, son expérience professionnelle, ses compétences acquises et l'organisation de travail au sein de l'entreprise dans laquelle elle exerce ou exercera son activité.

ISG LUXURY MANAGEMENT s'engage ainsi, pour tout candidat présentant une situation de handicap à :

- Prendre en compte ses besoins ;
- Etudier des aménagements spécifiques pour son accompagnement tout au long de sa formation et lors des épreuves d'évaluation ;
- Faire le lien entre les différents services de l'école ;
- L'accompagner dans ses démarches.

L'organisme certificateur se donne ainsi pour mission de déployer les moyens humains, matériels et techniques dont il dispose pour favoriser l'accueil, l'accompagnement et l'insertion professionnelle des candidats en situation de handicap.

ISG LUXURY MANAGEMENT dispose d'un Référent Handicap Campus, placé sous la responsabilité de la Coordinatrice Référents Handicap qui

dépend de la Direction Générale. Sa mission est de veiller à la prise en compte de l'accueil des candidats en situation de handicap par l'ensemble des acteurs de l'établissement : équipe administrative, équipe pédagogique, accompagnateurs. Elle veille à l'accompagnement des candidat.e.s dans un souci d'équité.

Pour tout candidat en situation de handicap, ISG LUXURY MANAGEMENT met en place un accompagnement spécifique :

- Information sur les métiers, les formations proposées, les offres de contrats et la préparation à l'apprentissage,
- Aide à la définition d'un projet professionnel,
- Echanges avec l'employeur et les partenaires impliqués tout au long du parcours,
- Parcours de formation adapté et contractualisé,
- Suivi du parcours et des ajustements en fonction de l'évolution des besoins,
- Information sur la suite du parcours après la certification,
- Contacts facilités auprès des acteurs impliqués dans la suite du parcours.

Dans le cadre de la formation certifiée, et selon le métier visé, le référentiel de compétences intègre, si le métier le nécessite, les compétences nécessaires à la prise en compte du handicap. Ainsi, ISG LUXURY MANAGEMENT s'engage à concevoir ses référentiels compétences dans le cadre d'une analyse précise des situations de travail du métier, afin d'apprécier les activités professionnelles dédiées ou impactées et les compétences nécessaires à leur bonne réalisation.

Enfin, dans le cadre de l'accessibilité et de la conception universelle de l'accès à la formation, ISG LUXURY MANAGEMENT, en tant qu'organisme certificateur, prend toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer de l'égalité de traitement entre les candidats et, plus particulièrement, de garantir l'absence de discrimination à leur encontre au sens de l'article L.1132-1 du code du travail.

Ainsi le candidat ne peut être discriminé dans le contexte d'une évaluation d'une certification professionnelle en raison notamment : de son origine, de son sexe, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son identité de genre, de son âge, de sa situation de famille ou de sa grossesse, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une prétendue race, de ses opinions politiques ou de son exercice d'un mandat électif, de ses convictions religieuses, de sa perte d'autonomie ou de son handicap.

L'ensemble de ces points sont repris dans le cadre de l'organisation des évaluations (Voir : Organisation des évaluations).

L'organisme certificateur ISG LUXURY MANAGEMENT tient compte des obligations liées au RGPD pour l'étude des promotions dans le cadre de la procédure d'enregistrement d'un diplôme ou titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification professionnelle dans le répertoire national des certifications professionnelles.

Cette base légale est précisée par l'article 3 de l'arrêté du 4 janvier 2019 fixant les informations permettant l'enregistrement d'une certification professionnelle, ou d'une certification ou habilitation dans les répertoires nationaux, au titre des procédures prévues aux articles L. 6113-5 et L. 6113-6 du code du travail.

De plus, dans le respect du RGPD, l'organisme certificateur ISG LUXURY MANAGEMENT a mis en place un processus permettant de répondre à l'ensemble des obligations légales :

- Les données collectées le sont dans un but déterminé et légitime et ne sont pas traitées ultérieurement de façon incompatible avec cet objectif initial.
- Les propriétaires des données collectées conservent la maîtrise des données qui les concernent. Dans ce but, ISG LUXURY MANAGEMENT les informe clairement de l'utilisation qui sera faite de leurs données dès leur collecte. Les données ne peuvent en aucun cas être collectées à leur insu.
- ISG LUXURY MANAGEMENT organise des modalités permettant aux personnes d'exercer leurs droits et de répondre dans les meilleurs délais à ces demandes de consultation ou d'accès, de rectification ou de suppression des données, voire d'opposition, sauf si le traitement répond à une obligation légale. Ces droits peuvent s'exercer par voie électronique.
- Les données ne sont jamais conservées au-delà de la nécessité de l'objectif à atteindre. Elles sont ainsi détruites, anonymisées ou archivées dans le respect des obligations légales applicables en matière de conservation des archives publiques.
- ISG LUXURY MANAGEMENT prend toutes les mesures utiles pour garantir la sécurité des données afin de s'assurer que seuls les tiers autorisés par des textes ont accès aux données. Ces mesures sont adaptées en fonction de la sensibilité des données ou des risques qui peuvent peser sur les personnes en cas d'incident de sécurité.

Dans le cadre de l'organisation des évaluations (Voir : Organisation des évaluations), ISG LUXURY MANAGEMENT s'assure également de la protection des données à caractère personnel des membres des jurys et des candidats, en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles promulguée le 21 juin 2018 et du Règlement communautaire applicable au 25 mai 2018 (RGPD).

L'organisme certificateur a, dans cet objectif, mis en place une politique de protection des données à caractère personnel qui est communiquée aux candidats ainsi qu'aux membres du jury.