

Institut Juridique d'Aquitaine (IJA)

Démarche mise en œuvre pour assurer la qualité de la certification

Objet	La procédure a pour objet de définir les étapes de conception, de mise en œuvre et d'amélioration continue d'une certification. Elle précise les missions de chacun dans le déploiement de la certification.
Champ d'application	Assistant-e juridique

1. Positionnement de la procédure par rapport aux obligations réglementaires

Notre établissement a été certifié QUALIOPi en date du 30 octobre 2021 attestant de l'assurance qualité de notre établissement au regard de la formation Assistant-e juridique et de la VAE assistant-e juridique.

Les indicateurs visés par le RNQ ont tous été validés :

3) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

7) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.

16) Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

24) Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention, et en exploite les résultats.

31) Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

32) *Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations. Mesures d'amélioration au regard de réclamations.*

Notre établissement a obtenu le renouvellement de son Titre pour 5 ans auprès de France Compétences (Décision du 24 février 2022).

2. Le processus de conception de la certification

La conception d'une certification est élaborée et validée lors du conseil de perfectionnement réuni deux fois par an par la direction.

Elle est conçue sur la base d'une note d'opportunité et des évaluations des sessions de formation précédentes. L'objectif est de s'assurer de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

La note d'opportunité est le résultat d'une étude portant sur :

- Une veille sectorielle, technologique et réglementaire dans le champ de l'activité visée
- L'analyse des compétences, des métiers et des emplois dans le champ de la certification ;
- L'identification des besoins en recrutement, en formation et en compétences pour l'activité visée ;
- L'analyse des certifications comparables ;

Le contenu a été élaboré à l'origine par une commission réunissant des avocats (Maître del Risco, Maître Lentignac et Maître Ceccaldi), des notaires (Maître Stef et Maître Lafargue) et un huissier (Maître Bonnamy). A chacun d'entre eux, il avait été demandé d'élaborer une grille des compétences requises pour répondre à leurs besoins.

A partir de cette liste, avec l'aide de deux assistantes juridiques (Mesdames Ortet et Lagièrre), les compétences et capacités devant être évaluées avaient été mises en évidence.

Ensuite, chaque intervenant a établi son plan de formation. Enfin, l'ensemble de l'équipe enseignante et la direction se sont réunies pour vérifier la cohérence de l'ensemble, c'est-à-dire l'adéquation entre les activités et tâches et le référentiel de certification.

Le contenu est désormais vérifié et validé deux fois par an par le conseil de perfectionnement au regard de l'analyse des compétences, des métiers et des emplois dans le champ de la certification ;

de l'identification des besoins en recrutement, en formation et en compétences pour l'activité visée et de l'analyse des certifications comparables.

Des réunions semestrielles sont réalisées avec les intervenants pour les contenus et supports de formation à la suite de la veille sectorielle technologique et réglementaire dans le champ de l'activité visée assurée par ces derniers et par la direction.

L'évaluation des sessions se base sur :

- l'atteinte des objectifs de la prestation par les bénéficiaires : *Taux de réussite aux examens*
- la mesure de leur satisfaction : enquête satisfaction à l'issue de la formation et l'analyse de l'impact de la formation sur l'activité des bénéficiaires : *taux d'insertion professionnelle évalués pour chaque session et suivi à 6 mois*
- le compte rendu des appréciations et des réclamations des bénéficiaires : taux de satisfaction suite aux retours enquêtes satisfaction, intégration évaluations ANOTEA Pôle Emploi et Mon Compte Formation

La validation du dossier de conception implique l'engagement de la responsabilité de la direction dans la bonne mise en œuvre des modalités d'évaluation jusqu'à la certification finale.

3. Le processus de mise en œuvre de la certification

Le processus de mise en œuvre de la certification implique les modalités suivantes :

- **Les modalités d'information du public.**

Les supports de présentation de la certification décrivent les objectifs, compétences visées, durée, délai d'accès, tarifs, modalités d'évaluation, accessibilité, contact. Tous ces éléments sont accessibles et consultables sur notre site Internet, sur nos brochures et sur les documents envoyés aux candidats. Les taux d'obtention sont actualisés à chaque session et sont disponibles sur les supports précédemment cités.

- **Les modalités d'accès à la certification**

Dès l'entrée en formation, les bénéficiaires sont informés de l'organisation des épreuves de certification et des modalités de validation à savoir, notamment : l'organisation des épreuves de certification, la durée des épreuves, le nombre de points par module, les modalités d'évaluation de la mise en situation professionnelle et du rapport associé communiqués dès l'entrée en formation.

Les conditions de présentation d'un candidat à la certification sont les suivantes :

- Être titulaire du baccalauréat ou niveau baccalauréat (niveau 4).
- Aucun prérequis préalable n'est nécessaire.
- Chaque candidat à la certification doit, après examen de son dossier, passer un entretien avec un jury. Cet entretien est capital puisqu'il permet de vérifier différents points :
 1. La motivation et la réalité de la représentation que le candidat se fait de sa future profession ;
 2. L'adaptation du profil aux postes à pourvoir ;
 3. La parfaite maîtrise de la langue française.
- Avoir été assidu et restitué au moins 80 % des productions requises sur la plateforme
- Avoir réalisé mise en situation professionnelle (stage de 280 heures sauf dérogation pour les salariés à temps plein)
- Avoir remis son rapport portant sur la mise en situation professionnelle (stage)

Les conditions de présentation sont vérifiées et validées par la direction.

- **Les modalités de présentation des candidats et d'organisation des épreuves d'évaluation de la certification**

- Evaluation de la mise en situation professionnelle (stage) sur 40 points par la direction suite au compte rendu du stagiaire et à la grille d'évaluation restituée par le maître de stage.
- Evaluation du rapport de de la mise en situation professionnelle (stage) sur 40 points avec une grille d'évaluation par un professionnel - pas de soutenance orale.
- Épreuves en fin de formation, au terme des 9 mois de formation : passage de la certification sur 4 jours en centre à Bordeaux : épreuves sur table et 1 épreuve sur poste informatique (mise en situation professionnelle).

Chaque formateur conçoit l'épreuve de sa matière, sous le contrôle de la direction, avec le nombre de points dévolus à la matière. De même le formateur corrige et évalue chaque épreuve dans sa matière.

Le décompte et la vérification des points pour chaque matière et chaque candidat est établie par la direction. Le jury de certification valide les points attribués à chaque candidat en vérifiant le décompte des points pour chaque matière.

Les candidats convoqués par mail trois semaines avant les examens. La prise en compte de leur inscription est réalisée par retour de mail.

Le candidat doit présenter sa pièce d'identité au surveillant à chaque épreuve puis émarger.

Nous ne réalisation pas d'évaluation en ligne.

- **Les modalités de contrôle des épreuves d'évaluation**

Chaque formateur conçoit l'épreuve de sa matière, sous le contrôle de la direction, avec le nombre de points dévolus à la matière pour chaque session. L'épreuve est transmise à la direction au moins 3 semaines avant le passage de la certification. La direction est chargée de s'assurer de sa conformité au référentiel.

Aussi, des grilles d'évaluation sont élaborées pour la mise en situation professionnelle (stage) et le rapport associé.

La direction s'assure de la mise à jour des grilles d'évaluation. Ces dernières sont soumises au conseil de perfectionnement qui s'assure de leurs correspondances avec les critères d'évaluation mentionnés dans le référentiel.

- **Le jury de certification**

Le jury de certification est composé de 5 personnes. Sa composition est la suivante :

- Le président (e) est une personne externe
- 3/5 des personnes sont externes
- Uniquement des professionnels en activité

Le jury de certification est convoqué par la direction. Celle-ci s'assure que la composition est conforme à celle indiquée à France Compétences.

Le jury de certification VAE est composé de 5 personnes. Sa composition est la suivante :

- Le président (e) est une personne externe
- 3/5 des personnes sont externes
- Uniquement des professionnels en activité
- Composition : 50% d'employeurs / 50% de salariés

Le jury de certification est convoqué par la direction. Celle-ci s'assure que la composition est conforme à celle indiquée à France Compétences.

La direction s'assure du bon déroulement de la session et de l'établissement d'un procès-verbal signé par l'ensemble des membres du jury de certification.

- **Les modalités de validation des certifications**

Au terme des 9 mois de formation, le candidat est évalué sur 4 jours en centre à Bordeaux sauf pour les DROM-COM (coût additionnel de 450 €) : épreuves sur table et 1 épreuve sur poste informatique.

Pour valider, le candidat doit obtenir une moyenne générale de 10/20 aux épreuves de certification (5 modules à valider, plus le module de la mise en situation professionnelle, sur un total de 380 points).

Module 1 - Accueil, gestion et organisation de la structure juridique - 80 points

Une épreuve de 3 heures sur poste informatique.

1. Secrétariat juridique - 40 points
2. Environnement bureautique - 35 points
3. Anglais - 5 points

Une épreuve de Français – Certificat Voltaire

➤ **Module 2 - Suivre les procédures judiciaires – 80 points**

2 épreuves de 3 heures chacune.

1. Une épreuve en droit civil et procédure civile - 40 points
2. Une épreuve en droit pénal et procédure pénale - 40 points

➤ **Module 3 - Maîtriser la structure et les activités juridiques de l'entreprise – 60 points**

1 épreuve pratique de 3 heures.

1. Droit des affaires - 25 points
2. Droit du travail - 25 points
3. Comptabilité - 10 points

➤ **Module 4 - Maîtriser l'environnement et les techniques du notariat - 40 points**

1 épreuve pratique de 3 heures.

➤ **Module 5 - Maîtriser l'environnement et les techniques procédurales en étude d'huissier – 40 points**

1 épreuve pratique de 3 heures.

➤ **Module 6 - Mise en situation professionnelle (stage) – 80 points**

Rapport de la mise en situation professionnelle - 40 points

Bilan de mise en situation professionnelle (Appréciations et évaluations des Maîtres de stage et comptes rendus) - 40 points

L'absence de moyenne à un module n'est pas éliminatoire

A l'issue de la session d'évaluation, le jury délibère.

- **La communication des résultats**

Un procès-verbal de jury est établi et signé par l'ensemble des membres du jury.

Les résultats sont communiqués par mail, avec relevé de notes en PDF, 3 semaines après la dernière épreuve de certification.

Pour les admis sont remis par la direction via voie postale en LRAR : le parchemin et le relevé de notes.

Pour les non admis sont remis par la direction via voie postale : une attestation de fin de formation, le relevé de notes. La direction de l'établissement accompagne la décision d'une proposition présentant les conditions dans lesquelles le candidat peut se représenter à l'examen de certification.

- **Les cas de non-admission et le processus de rattrapage**

Les modalités de rattrapage s'appliquent à partir d'une moyenne générale de 9, 75/20 au regard de l'assiduité, de l'évaluation du maître de stage, du rendu des productions sur la plateforme.

En cas de non-admission : le candidat a la possibilité de se présenter à la session suivante (1 fois), il conserve le bénéfice des modules pour lesquels il a obtenu une note minimale de 10/20 et du module 6 de la mise en situation professionnelle (stage). Le passage des épreuves en candidat libre est facturé 450 €.

En cas de de non-présentation du candidat, à une ou plusieurs épreuves (cas de force majeure, maladie ou autre), le candidat a la possibilité de se présenter à la session suivante (1 fois), il ne repasse que les épreuves manquées.

En cas de de non-présentation du candidat, à la totalité des épreuves (cas de force majeure, maladie ou autre) : le candidat a la possibilité de se présenter à la session suivante (1 fois), il conserve le bénéfice des seules notes du module 6 de la mise en situation professionnelle (stage).

- **Les voies de recours**

Dès réception d'une demande de recours, la direction analyse la demande, s'appuie sur le PV de jury, et s'engage à apporter une réponse dans un délai de 14 jours :

- La direction maintient la décision du jury et explique la décision,

- En cas de non-admission, la direction rappelle les modalités d'application de la procédure de rattrapage

- **Gestion du handicap**

Nous avons un référent handicap de l'établissement : Géraldine Mariotte + Adhésion Centre Ressource Formation Handicap Nouvelle Aquitaine (CRFH).

Les dispositions particulières mises en place pour accueillir et accompagner les personnes en situation de handicap sont les suivantes : individualisations de parcours, réunions avec tous les partenaires handicap pour compensations (prêt de matériel, mobilisations traducteurs langue des signes aménagement parcours de formation, bilans aménagements mi-parcours, aménagements horaires stages, tiers-temps examens).

Nous mettons en œuvre des actions de sensibilisation des intervenants sur l'accueil du handicap et les modalités de compensation du handicap.

4. Le processus d'évaluation et d'amélioration continue de la certification

L'ensemble du processus global de conception et de mise en œuvre de la certification est évalué par le conseil de perfectionnement afin de s'assurer de sa qualité au regard des objectifs définis lors de sa création.

L'analyse de la valeur d'usage de la certification repose sur le principe de l'évaluation des parties prenantes (bénéficiaires, équipes pédagogiques, prestataires externes, entreprises, financeurs) et sur la démarche d'amélioration continue qui s'applique dès la prise en charge des candidats jusqu'aux résultats et à l'analyse de la satisfaction des parties prenantes.

L'amélioration continue s'appuie sur :

- **La gestion des réclamations clients et des dysfonctionnements**

Cette gestion des réclamations clients et des dysfonctionnements passe par le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes :

- Modèle fiche réclamation type transmis dès l'entrée en formation.
- Retours délégués des stagiaires
- Fichier recueil et traitement des réclamations

La gestion des réclamations et dysfonctionnements concerne tout dysfonctionnement survenu lors du déroulement de la certification (en cours de formation, lors des épreuves de certification et lors de l'évaluation de la satisfaction des bénéficiaires).

En cas de dysfonctionnement ou de réclamation constaté lors du déroulement de la certification : tout incident est transmis au responsable de l'organisation des épreuves d'évaluation. En accord avec les membres du jury, une décision est alors validée par la direction de l'organisme. Un rapport est établi et signé par la direction afin d'être remis au candidat le cas échéant. Les modalités concernant les voies de recours peuvent alors s'appliquer.

- **L'analyse de la satisfaction des bénéficiaires :**

- Enquête qualité à chaud transmise dès la fin de la formation, et enquête suivi à froid à 6 mois.
- Recueil des notes Anotea pour les bénéficiaires du financement Pôle Emploi et des notes utilisateurs CPF sur Mon Compte Formation

- **Le taux d'obtention de la certification**

- **L'adéquation des ressources humaines et matérielles**

Elle garantit la qualité du processus de certification et sa transparence : conformité des locaux pour l'accueil du public, Document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paper-board, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, visioconférences , supports méthodologiques, plan de progression pédagogique, convention de formation , contrats de prestations, CGV , règlement intérieur, tables rondes formateurs, charte qualité des formateurs, individualisation des parcours, enquêtes qualité....

A l'issue de l'analyse de ces éléments, le conseil de perfectionnement développe si besoin de nouveaux axes d'amélioration portant sur :

- La qualité du processus de certification.
- La mise à jour des référentiels de compétences et d'évaluation.

Le conseil de perfectionnement est composé de 8 membres, il se réunit deux fois par an.

Composition (nom et qualité des personnes) :

- Membres internes
 1. Maître Daniel Del Risco, avocat au Barreau de Bordeaux, ancien membre du Conseil de l'Ordre des Avocats- Président.
 2. Maître Fabrice Romme, notaire à Bordeaux
 3. Madame Amandine Lee, Clerc d'avocat

- Membres extérieurs
 4. Maître Bérangère Dernis, huissier de justice à Bordeaux
 5. Madame Gaëlle Ducasse, assistante juridique
 6. Maître Emmanuelle Gérard-Deprez, avocate au Barreau de Bordeaux
 7. Monsieur Frédéric Grizel, Expert- Comptable, Commissaire aux Comptes à Libourne
 8. Maître Delphine Tranquard, avocate au Barreau de Bordeaux

Les délibérations du conseil de perfectionnement font l'objet d'un procès-verbal qui est transmis à tous les intervenants