



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

GUIDE

DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION SYNDICALE **CFDT**



SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION	4
MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ	5
Les objectifs qualité	5
Les 6 Axes	5
Axe 1 Identifier les besoins des bénéficiaires	5
Axe 2 Cartographier l'offre et les processus	6
Axe 3 Construire des outils pédagogiques adaptés	6
Axe 4 Mobiliser et impliquer les acteurs et actrices	7
Axe 5 Évaluer et améliorer en continu	7
Axe 6 Piloter et innover	7
Mise en œuvre opérationnelle	9
Plan d'action qualité – Année 1 (Exemple)	9

INTRODUCTION

La qualité de la formation syndicale est un levier essentiel pour renforcer notre action collective. Ce guide a été conçu pour construire un socle commun à toutes les structures CFDT, quel que soit leur niveau d'expérience, pour progresser vers une formation toujours plus efficace, accessible et cohérente avec nos valeurs. Pour cela, des critères de qualité simples et concrets ont été identifiés et sélectionnés. Ils permettent à chaque structure de s'évaluer, de repérer ses points forts et ses axes d'amélioration, et de passer à l'action. L'objectif est clair : avancer ensemble vers des formations de qualité conforme aux exigences CFDT, au service des adhérentes et adhérents, militantes et militants et de notre projet syndical.

LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION

Former plus et mieux : une ambition

L'émancipation est une valeur fondatrice de la CFDT qui l'a conduit à faire de la formation syndicale un marqueur fort. 1^{re} organisation syndicale en France, la CFDT se doit de déployer toujours plus de formation syndicale, pour asseoir sa cohésion interne, favoriser des pratiques syndicales de proximité facteur de syndicalisation, consolider un dialogue social de qualité et développer les compétences des militants.

La résolution générale du Congrès de Lyon inscrit et **réaffirme le droit des adhérents et militants à se former et à bénéficier d'une formation CFDT de qualité** « former mieux et plus ».

Se former est un devoir pour tout adhérent/militant, répondre à toute demande de formation est un devoir pour toutes les structures CFDT.

Quelle que soit sa forme — en présentiel, distanciel ou hybride — la formation CFDT doit répondre aux exigences de qualité et aux obligations légales et réglementaires comme toute autre action de formation.

Les acteurs externes à la CFDT mais incontournables, tels que la Direction générale du travail (**DGT**), l'Association de gestion du fonds paritaire national (**AGFPN**) ou encore **le label QUALIOPI** pour les organismes de formation, fixent eux aussi des conditions en matière de qualité.

La formation CFDT doit s'y conformer pleinement.

Par ailleurs, le **Bureau national de la CFDT** a réaffirmé avec force ses propres attentes, notamment en termes d'approche politique et de déploiement de pratiques syndicales qui viennent compléter ces obligations externes.

MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ

Les objectifs qualité

La **Commission confédérale de la formation syndicale (CCFS)** a défini ce qu'est une formation de qualité à la CFDT : **une formation pour tous et accessible à tous dont tous les acteurs respectent le cadre politique, pédagogique et les process déterminés par la CFDT et partagés dans la CFDT.**

Elle a validé une démarche qualité de la formation CFDT structurée autour de **6 axes principaux**. Ces axes répondent aux exigences fixées lors du Congrès de Lyon et traduisent concrètement les orientations adoptées par l'organisation.

Ils forment ainsi un cadre de référence CFDT garantissant des formations CFDT de qualité ainsi que la conformité aux obligations réglementaires externes.

Ainsi définie, une formation de qualité doit permettre **l'optimisation et l'efficacité de l'action de la CFDT**, tout en favorisant **le développement et la valorisation de compétences clairement identifiées**.

Ce principe constitue **le fil rouge** de la formation CFDT : de sa conception à son organisation, de son évaluation à la mise à jour de ses contenus.

Les 6 axes

Axe 1 | Identifier les besoins des bénéficiaires

→ Objectif atteint ou visé

1.1. Analyser le besoin des bénéficiaires en lien avec le syndicat, la section syndicale et/ou le financeur concerné.

Exemple : cahier des charges validé politiquement, synthèse écrite des besoins identifiés.

1.2. Définir les objectifs opérationnels et évaluables de la formation

Exemple : identification des compétences visées, formulation d'objectifs pédagogiques intermédiaires et finaux.

1.3. Établir les contenus et modalités de mise en œuvre de l'action de formation, adaptés aux objectifs et aux publics.

Exemple : parcours et déroulés pédagogiques, grilles d'évaluation, modalités techniques (présentiel, distanciel, hybride, synchrone/asynchrone).

1.4. Informer les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la formation

Exemple : règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, référents pédagogiques/administratifs, modalités d'accès et d'accompagnement (incluant les personnes en situation de handicap [PSH]), pour le distanciel, modalités d'accès à la plateforme MaFormation CFDT en 1 clic! assistance technique, déroulement des séquences à distance.

Les documents peuvent être envoyés par mail/courrier, mis en ligne ou affichés, avec information claire aux bénéficiaires.

1.5. Adapter la formation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

Exemple : ajustement des durées et contenus, niveaux de formation adaptés, traçabilité des accompagnements techniques et pédagogiques.

Axe 2 | Cartographier l'offre et les processus

→ Objectif atteint ou visé

2.1. Diffuser une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations

Exemple : plaquettes, site internet, réseaux sociaux, supports de contractualisation, conditions générales de vente, intranet ou portail LMS.

2.2. Diffuser des indicateurs de résultats adaptés aux formations et publics

Exemple : tableau de bord en ligne, infographie annuelle, rapports d'activité, taux de satisfaction, taux de participation, taux d'annulation, évolution par rapport à l'année précédente.

2.3. Garantir la protection et la confidentialité des données personnelles (Règlement général sur la protection des données [RGPD])

Exemple : procédures internes de sécurisation des données (accès restreint, mots de passe, stockage sécurisé), information des bénéficiaires sur leurs droits, durée de conservation des données définie et respectée.

2.4. Formaliser un référentiel d'offre de formation

Exemple : catalogue structuré par thématique/niveau, fiche type par formation avec objectifs, prérequis, modalités, durée et public cible.

2.5. Cartographier les processus de formation

Exemple : schéma des étapes de conception à évaluation, répartition des rôles, calendrier type, circuits de validation.

2.6. Assurer la mise à jour régulière et l'accessibilité multisupports

Exemple : procédure de mise à jour annuelle, supports accessibles aux PSH, version mobile-friendly.

Axe 3 | Construire des outils pédagogiques adaptés

→ Objectif atteint ou visé

3.1. Favoriser l'engagement des bénéficiaires

Exemple : variété des modalités pédagogiques, outils interactifs (quiz en ligne, sondages en direct, mur collaboratif), méthodes participatives, activités expérientielles (jeux de rôle, études de cas), feedback en temps réel.

3.2. Mettre à disposition des ressources pédagogiques et en faciliter l'appropriation

Exemple : supports de formation, vidéos, fiches pratiques, bibliographie, abonnements, centre de ressources, tutoriels d'accès aux ressources numériques, assistance technique, veille et actualisation régulière.

PSH : supports spécifiques, capitalisation des aménagements réalisés (garder une trace, documenter et réutiliser les adaptations qui ont déjà été mises en place).

3.3. Assurer la diversité et l'accessibilité des formats

Exemple : version papier, numérique, audio, vidéo; compatibilité mobile et LMS; respect des normes d'accessibilité numérique (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité [RGAA]/Web content accessibility guidelines [WCAG]).

3.4. Structurer les outils selon un scénario pédagogique clair

Exemple : référentiel d'objectifs, progression des séquences, méthodes adaptées aux profils d'apprentissage (visuel, auditif, kinesthésique, numérique).

3.5. Garantir le suivi et la traçabilité

Exemple : tableaux de bord pédagogiques, enregistrement des traces d'apprentissage, bilans individuels ou collectifs de progression.

3.6. Mettre en place un processus d'amélioration continue des outils

Exemple : actualisation régulière, intégration des retours des bénéficiaires et des formateurs et formatrices, versionnage des supports.

Axe 4 | Mobiliser et impliquer les acteurs et actrices**→ Objectif atteint ou visé****4.1. Garantir des moyens humains, techniques et un environnement adapté**

Exemple : matériel pédagogique, plateforme LMS, locaux accessibles, aides à la connexion à distance, accès aux ressources documentaires, budget dédié.

4.2. Coordonner les intervenantes et intervenants internes et/ou externes

Exemple : organigramme fonctionnel, liste des référents pédagogiques et administratifs, planification des interventions, comptes rendus de coordination, procédures de communication interne.

4.3. Former et professionnaliser les acteurs

Exemple : plan de formation continue, tutorat des nouveaux intervenants, sensibilisation à la démarche qualité, ateliers d'échange de pratiques.

4.4. Clarifier les rôles et responsabilités

Exemple : fiches de mission, définition claire du périmètre d'action, distinction entre formateurs militants et professionnels.

4.5. Favoriser la motivation et l'adhésion

Exemple : valorisation des interventions, communication sur les réussites, temps de débrief collectif.

4.6. Assurer le relais et la continuité

Exemple : plan de remplacement, partage systématique des documents et supports, capitalisation des expériences.

Axe 5 | Évaluer et améliorer en continu**→ Objectif atteint ou visé****5.1. Recueillir les appréciations des parties prenantes**

Exemple : enquêtes, évaluations continues, à chaud et à froid, entretiens, bilans de sessions.

5.2. Traiter les difficultés, réclamations et aléas

Exemple : procédure écrite, tableau de suivi, scénario de gestion des pannes techniques en distanciel, communication interne adaptée.

5.3. Mettre en œuvre des mesures d'amélioration

Exemple : plan d'action pour donner suite aux insatisfactions, tableau de suivi des améliorations mises en œuvre.

5.4. Assurer la traçabilité documentaire des éléments liés à la démarche qualité

Exemple : archivage systématique des preuves qualité (évaluations, comptes rendus, preuves de communication), définition de durées de conservation, gestion centralisée des documents.

Axe 6 | Piloter et innover**→ Objectif atteint ou visé****6.1. Déterminer, évaluer et développer les compétences des formateurs et intervenants**

Exemple : plan de développement des compétences, entretiens professionnels, communautés de pratiques, parcours de professionnalisation différenciée pour les professionnels et les formateurs militants.

6.2. Assurer une veille réglementaire, environnementale et pédagogique

Exemple : abonnements, participation à colloques, diffusion des actualités CFDT et hors CFDT aux équipes, actualisation des contenus de formation.

6.3. Mobiliser les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap (PSH)**Exemples :**

- Coordination avec le référent handicap de la structure pour analyser les besoins spécifiques.
- Partenariat avec des associations spécialisées (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées [Agefiph], Cap Emploi, Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la Fonction publique [FIPHFP]) pour conseils ou interventions.
- Mise à disposition de matériels adaptés: boucle magnétique, documents en braille ou Falc (facile à lire et à comprendre), sous-titrage des vidéos, logiciels de synthèse vocale.
- Aménagement des locaux ou des postes de travail pour l'accessibilité physique.
- Formation spécifique des intervenants sur l'accueil et la pédagogie inclusive.

6.4. Vérifier que toute expertise externe mobilisée respecte la conformité au présent référentiel qualité**Exemples :**

- Clause qualité intégrée dans les contrats de sous-traitance précisant les obligations (Qualiopi, respect des procédures internes CFDT).
- Grille de vérification ou check-list pour valider la conformité avant le démarrage de la prestation externe.
- Évaluation systématique des prestations externes via des questionnaires de satisfaction et des bilans qualitatifs.
- Réunions de coordination avec les prestataires externes pour harmoniser les méthodes pédagogiques et les supports utilisés.
- Archivage des preuves de conformité (contrats, évaluations, comptes rendus).

6.5. Mettre en place le positionnement initial et évaluer l'atteinte des objectifs finaux

Exemple : autositionnement, livrets de compétences, bilans intermédiaires.

6.6. Mettre en place un plan de continuité pour assurer la formation en cas d'imprévu majeur

Exemple : protocole de bascule vers le distanciel en cas d'impossibilité de présentiel, solutions techniques de secours, plan de remplacement d'intervenant, communication rapide aux bénéficiaires.

Mise en œuvre opérationnelle




La démarche qualité n'est efficace que si elle est portée par toute l'organisation et suivie dans le temps. Elle s'appuie sur :

- L'implication des acteurs à tous les niveaux ;
- La désignation d'un référent qualité ;
- L'évaluation régulière et l'ajustement des pratiques.

Plan d'action qualité – Année 1 (Exemple)

PÉRIODE	OBJECTIF	ACTIONS CONCRÈTES	RESPONSABLE	INDICATEURS DE SUIVI
T1 (mois 1-3)	Lancer la démarche qualité	Réunion de lancement, désignation référent qualité, diffusion document cadre	Coordination/ Référent qualité	Réunion tenue, référent nommé, document diffusé
T2 (mois 4-6)	Structurer et impliquer	Cartographie des formations, formation des intervenants, création d'outils (fiche action, évaluation à chaud)	Référent + formateurs	Outils testés, feedback recueilli
T3 (mois 7-9)	Mettre en œuvre sur le terrain	Déploiement de sessions pilotes, collecte de retours, ajustement	Équipe pédagogique	sessions avec outils, version 2 des outils
T4 (mois 10-12)	Consolider et projeter	Bilan qualité annuel, plan d'action suivant	Référent + coordination	Rapport de bilan, plan validé

Exemple de tableau de suivi avec tous les indicateurs des 6 axes, prêt à être rempli.

Chaque ligne est initialisée avec le statut  À FAIRE, que vous pourrez mettre à jour en  EN COURS ou  TERMINÉ.

AXE QUALITÉ	TERMINÉ	EN COURS	À FAIRE	ÉCHÉANCE	RESPONSABLE	COMMENTAIRE / ACTION PRÉVUE	PRIORITÉ (HAUTE / MOYENNE / FAIBLE)
1. Identifier les besoins des bénéficiaires							
2. Cartographier l'offre et les processus							
3. Construire des outils pédagogiques adaptés							
4. Mobiliser et impliquer les acteurs							
5. Évaluer et améliorer en continu							
6. Piloter et innover							

 @cfdt_officiel

 /la.CFDT

 @cfdt.bsky.social

 CFDT

 cfdt_officiel

 @La_CFDT



CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL

4, BD DE LA VILLETTE - 75955 PARIS CEDEX 19
TÉL. : 0142038000