

UN ENGAGEMENT CONTINU

## La qualité au Cnam

Le Conservatoire national des arts et métiers est depuis 1819, date de ses premiers cours, conscient que les unités d'enseignements qu'il dispense, qui mènent aujourd'hui à plus de 400 certifications, titres ou diplômes, sont les éléments-clé de la réussite professionnelle et personnelle de ses auditeur-ric-e-s. Une attention particulière a donc toujours été portée à la qualité de ses formations, tant dans leurs aspects pédagogiques, qu'administratifs et logistiques.

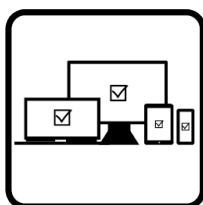
Cette qualité au service de l'avenir de ses auditeur-ric-e-s, le Conservatoire a souhaité, pour mieux la garantir sur l'ensemble de son réseau, la formaliser par une charte qui « explicite les engagements qualité devant être respectés pour la délivrance de toute formation sous la marque Cnam ». Cette charte, signée par l'ensemble des centres Cnam, à Paris et en région, porte sur les cinq points suivants :

### 1. Assurer l'accueil, l'information, l'orientation, l'accompagnement (AIOA)



Le Conservatoire s'engage à accueillir, informer, orienter et accompagner avant et pendant leurs parcours de formation, tous les publics qui s'adressent à lui. Quelle que soit sa situation (salarié-e, non-salarié-e, demandeur-euse d'emploi, personne en situation de handicap, personne détenue, bénéficiaire d'une protection internationale, senior, personne en situation d'illettrisme...) chaque auditeur-ric-e accueilli-e bénéficie de conseils individualisés qui, au regard de ses attentes et de ses qualifications, lui garantissent un accompagnement personnalisé vers un parcours cohérent avec son projet personnel et professionnel.

### 2. Déployer les moyens nécessaires pour le bon déroulement des formations



Le Conservatoire s'engage à mettre à la disposition de ses auditeur-ric-e-s les locaux adaptés à un accueil sécurisé du public et les équipements, ressources et moyens pédagogiques permettant la réalisation des objectifs de formation visés.

Ces moyens recouvrent :

Pour les formations en présentiel, des salles de cours (amphithéâtres, salles de TP), des salles informatiques, des lieux de vie collective et des espaces dédiés à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Pour les formations à distance, un espace numérique de formation (ENF) comprenant une plateforme interactive d'enseignement à distance, des solutions de réunion ou de classe virtuelles, et des espaces de travail collaboratif.

Dans tous les cas, l'accès aux ressources documentaires du Conservatoire, assuré par le service commun de la documentation.

### 3. Garantir la compétence et l'engagement des personnels intervenants



Le Conservatoire garantit la compétence des personnels qui interviennent dans ses activités de formation, qu'il s'agisse d'activités administratives, financières, logistiques ou plus spécifiquement pédagogiques.

Les intervenant-e-s pédagogiques appartiennent à deux catégories :

Les enseignant-e-s titulaires et associé-e-s du siège parisien (professeur-e-s agrégé-e-s, professeur-e-s des universités, professeur-e-s titulaires de chaire du Cnam, maître-sse-s de conférences) sont recruté-e-s ou renouvelé-e-s dans leurs fonctions sur des profils de fonctions identifiant les compétences et les qualifications requises pour chaque emploi.

Les intervenant-es temporaires, dits « vacataires », sont recruté-e-s pour des activités bien identifiées, en fonction de l'expertise qu'ils ou elles détiennent pour la formation visée. Le-la formateur-riche est alors recruté-e, après vérification de ses compétences, sur avis du-de la responsable national-e du parcours dans lequel il ou elle intervient.

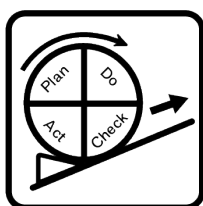
#### 4. Adapter l'offre de formation aux besoins dans tout le réseau Cnam



Présent sur l'ensemble du territoire, le Conservatoire est partout attentif aux particularités des écosystèmes locaux. À l'écoute des salarié-e-s, des demandeur-euse-s d'emploi, des partenaires sociaux, des industriels et des entrepreneur-e-s, il développe une offre de formation adaptées aux besoins de chaque acteur-riche du tissu économique national.

Innovant, il observe les mouvements sociétaux et les politiques publiques, et analyse les signaux forts et faibles pour anticiper l'évolution des métiers et les besoins en formation professionnelle, localement et nationalement, pour adapter en continu son offre de formation.

#### 5. Placer l'amélioration continue au cœur du dispositif de formation



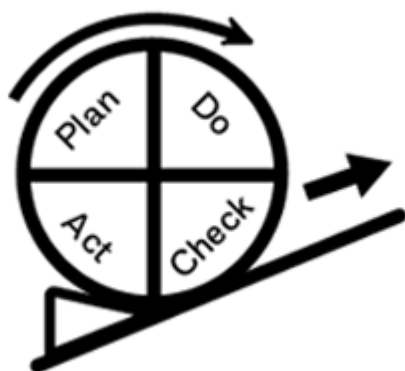
À l'issue de chaque session de formation, l'observatoire des études et carrières du Cnam mène, auprès des élèves, une enquête d'appréciation des enseignements. Réalisée par le biais de questionnaires en ligne, chaque enquête fait l'objet d'une publication accessible sur le site Internet du Cnam.

L'ensemble des informations qui y sont recueillies sont prises en compte par les équipes pédagogiques nationales du Cnam pour assurer une évolution de leurs objectifs, contenus et modalités de formation, dans le sens des attentes et des besoins des publics.

Un dispositif de qualité globale est mis en place pour travailler en continu sur l'amélioration de nos prestations.

### Une exigence désormais légale

Le cadre légal, posé récemment par la **réforme de la formation professionnelle de 2014**, le **décret qualité de 2015**, et la **loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018**, impose aux opérateurs de la formation professionnelle continue de justifier d'un enregistrement auprès d'organismes certificateurs, attestant de la qualité de leurs prestations, notamment en regard de leurs performances en termes d'accès à l'emploi des personnes formées, ainsi que sur leurs capacités à adapter leurs offres de formation aux besoins des publics. Le Conservatoire répond à ces obligations en justifiant de l'évaluation de son offre de formation par des organismes indépendants (Datadock, Pôle emploi, HCERES).



## Une qualité attestée

Cette exigence constante pour la qualité de ses formations est reconnue par des organismes extérieurs indépendants :

### FCU-Veritas



Le 8 janvier 2019, le Conservatoire obtient la certification FCU-Veritas, attestant de la qualité des services en charge de la formation continue au sein des universités. Du fait de la modularité des formations du Cnam, dispensées tant dans les parcours de formation continue que dans les parcours LMD, cette certification concerne l'ensemble des entités de formations de l'établissement, à l'exception des centres en région (CCR).

### Datadock



Depuis 2017, les formations du Cnam, à Paris et en région, sont référencées dans la base de données Datadock, créée par le regroupement de tous les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA). Elles sont ainsi éligibles aux financements accordés par les OPCA.

### Pôle emploi



En novembre 2017, le Conservatoire était audité par Pôle Emploi. À l'issue de cette enquête, l'établissement recevait l'accréditation de cet organisme chargé de l'emploi en France, reconnaissant ainsi officiellement la qualité des formations délivrées par le Cnam.

### HCERES



En 2018 le Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES) a évalué le Conservatoire sur l'ensemble de ses missions



de formation, de recherche et de diffusion de la culture scientifique et technique. Cet audit atteste de la qualité des formations délivrées dans le cadre de l'obtention des diplômes de licence, master et doctorat (LMD).

## CTI



Au printemps 2018, la Commission des titres d'ingénieur (CTI) a accrédité ou renouvelé l'habilitation de l'ensemble des formations d'ingénieur-e dispensées par le Conservatoire. La CTI est un organisme indépendant, chargé d'évaluer toutes les écoles d'ingénieur-e-s délivrant le titre d'ingénieur-e, titre protégé par la loi qui confère à ses titulaires le grade de master. Pour être accrédité, un établissement, quel qu'il soit, doit suivre une procédure périodique auprès de la CTI, qui vérifie la bonne adéquation entre les besoins, le profil des ingénieur-e-s formé-e-s (dont l'employabilité), les outils, les processus et les moyens mis en place par l'école.

## AMBA



L'accréditation AMBA, dont le MBA du Cnam bénéficie, est un label décerné par l'organisme britannique Association of MBAs, qui garantit la rigueur d'un cursus et son lien avec le monde professionnel. Les formations accréditées répondent à un objectif de professionnalisation selon des critères précis comme l'équilibre entre la pratique et la théorie, l'approche pédagogique transculturelle, la compétence de l'école à former des managers à l'échelle internationale. En France, une vingtaine d'organismes possèdent ce label.

## Documents de référence

[La charte Qualité du Cnam](#)  
[La charte AIOA du Cnam](#)  
[La charte VAE du Cnam](#)