

# Réunion d'information certification **QUALIOPI**

# TOUR DE TABLE



# INTRODUCTION DE XAVIER TERRIEN

# Ordre du jour

- Contexte
- Présentation de Qualiopi
- La démarche Qualiopi à l'université de Tours
- Les indicateurs relatifs à la pédagogie
- Calendrier prévisionnel
- Perspectives
- Temps d'échanges

# Contexte

## Législatif - 2014

- Exigence d'une démarche qualité dans tous les organismes de formation professionnelle (OF)
  - chaque réseau peut proposer « son » référentiel à l'autorité de régulation
    - ⇒ Une vingtaine de référentiels coexistent
    - ⇒ Le réseau FCU crée un référentiel spécifique pour les établissements d'enseignement supérieur et met en place un accompagnement (outils et humain). Possibilité d'inclure uniquement une partie des composantes d'un établissement
  - Les financeurs institutionnels (OPCA, Pôle emploi, Fongecif, Conseils régionaux ...) n'ont plus le droit de financer des organismes de formation non certifiés, et doivent procéder à des contrôles. Ces financeurs créent un autre « référentiel » (plateforme de dépôt de preuves) : **Datadock**

# Contexte

## Pendant ce temps, à l'université de Tours

- ❑ **2014** : le SUFCO (13 personnes au plat d'étain) est remplacé par :
  - SCFC : 8 personnes
  - 3 antennes de FC, rattachées hiérarchiquement aux composantes sur 3 sites (Portalis, Tanneurs, Tonnellé): 5 personnes
  
- ❑ **2017** : Enquête par le SCFC auprès de plus de 1300 enseignants de l'université
  - ⇒ Améliorer la communication sur la FTLV à destination des acteurs internes
  - ⇒ Enrichissement de [l'intranet sur la formation continue](#)
  
- ❑ **2017** : l'université de Tours n'a plus qu'un seul agrément pour la formation continue (NDA : 24 37 P000537) (art R6351-5)
  
- ❑ **Juin 2018** : l'université de Tours est certifiée FCU, suite à un audit de 3 jours
  - ⇒ 3 sites de l'université de Tours sont certifiés



# Contexte

## Législatif - 2018

- ❑ **Référentiel national unique** (décret 2019-565)
  - Les 30 000 organismes de formation et CFA doivent respecter ce nouveau référentiel, à compter du **01/01/2022**.
  
- ❑ Marque de certification   

  
- ❑ Les financeurs (Conseil régional, Pôle emploi, ancien Fongecif, CDC, OPCO) doivent vérifier que les OF sont certifiés Qualiopi et mettre en place des procédures des contrôles.

# Contexte

## Législatif – 2018

### Particularité pour les établissements d'enseignement supérieur

Les universités ne sont pas obligées d'être certifiées Qualiopi.

Cependant,

⇒ les financeurs l'ignorent.

⇒ les universités ne sont pas exemptées des contrôles que les financeurs doivent effectuer dans les établissements.

Les établissements d'enseignement supérieur publics accrédités [...] ainsi que les établissements d'enseignement supérieur privés évalués par le comité consultatif pour l'enseignement supérieur privé mentionné à l'article L. 732-1 du même code et ceux évalués par la commission mentionnée à l'article L. 642-3 dudit code sont **réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnée à l'article L. 6316-1 du présent code.**

Art.L6316-4



# Contexte

## Pendant ce temps, à l'université de Tours

- ❑ **Décembre 2018** : l'université de Tours fait l'objet d'un contrôle Datadock, appliqué à tous les sites
- ❑ **Décembre 2020** : l'université de Tours a un audit de suivi pour la certification FCU. Extension du nombre de sites certifiés  
⇒ **5 sites certifiés**
- ❑ **11 juin 2021** : l'université de Tours veut s'attacher à obtenir la certification Qualiopi (lettre d'orientation budgétaire)
- ❑ **Octobre 2021** : le conseil régional CVdL et plusieurs OPCO demandent à l'université de Tours de leur fournir son certificat Qualiopi

# Contexte

## Les enjeux autour de Qualiopi

### Pour l'université de Tours :

- permettre d'obtenir des **fonds de financements** publics ou mutualisés sans difficulté
- **rendre attractive l'offre de formation** en garantissant la qualité des prestations

### Pour les financeurs institutionnels (Conseil régional, Transition Pro, OPCO ...) :

- Respecter leur obligation de financer des OF Qualiopi, sans mettre en place une procédure dérogatoire, réservée aux établissements d'enseignement supérieur accrédités par l'HCERES

### Pour l'employeur qui sollicite des formations pour ses salariés :

- rassurer quant au **professionnalisme de cet organisme de formation s'il est certifié Qualiopi**,
- prétendre à une **prise en charge financière** des formations délivrées auprès de son Opérateur de Compétences (OPCO)

### Pour les candidats à la formation :

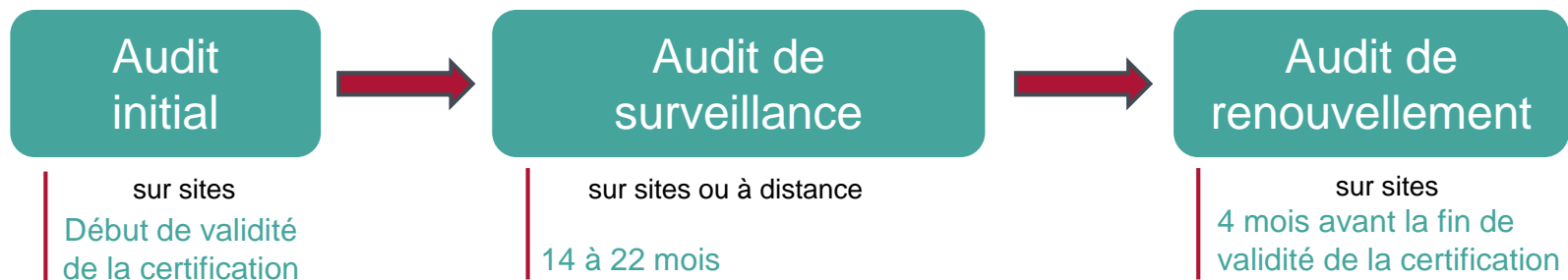
- garantir le professionnalisme de l'organisme de formation et rassurer le candidat à la formation quant à la **qualité de l'organisme et de la formation** à laquelle il s'inscrit

# QUESTIONS RÉPONSES

# Présentation de Qualiopi

Certification nationale visant à attester la qualité des organismes de formation professionnelle

La certification Qualiopi s'obtient à la suite d'un audit de plusieurs jours, réalisé par un organisme certificateur, conformément à la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.



La durée de validité d'une certification est de 3 ans

Audit QUALIOPI courant juin 2022  
Certificat FCU valable jusqu'au 16 juillet 2022

# Présentation de Qualiopi

## Un engagement multisite

La certification engage **l'ensemble de l'université de Tours**

7 UFR

2 IUT

EPU

Le Référentiel National Qualité concerne **4 catégories d'actions** concourant au développement des compétences.

A l'université de Tours, seules les 3 premières catégories sont prévues :

Action de formation

= formation continue

Validation des acquis  
de l'expérience

Bilan de compétences

~~Formation par  
apprentissage~~

# Présentation de Qualiopi

## Contenu du référentiel

Le Référentiel National Qualité est composé de **7 critères** se répartissant en **32 indicateurs**.

- ❑ 22 indicateurs dit de « tronc commun », pour les 4 catégories d'actions
- ❑ 10 indicateurs spécifiques, selon la catégorie d'actions

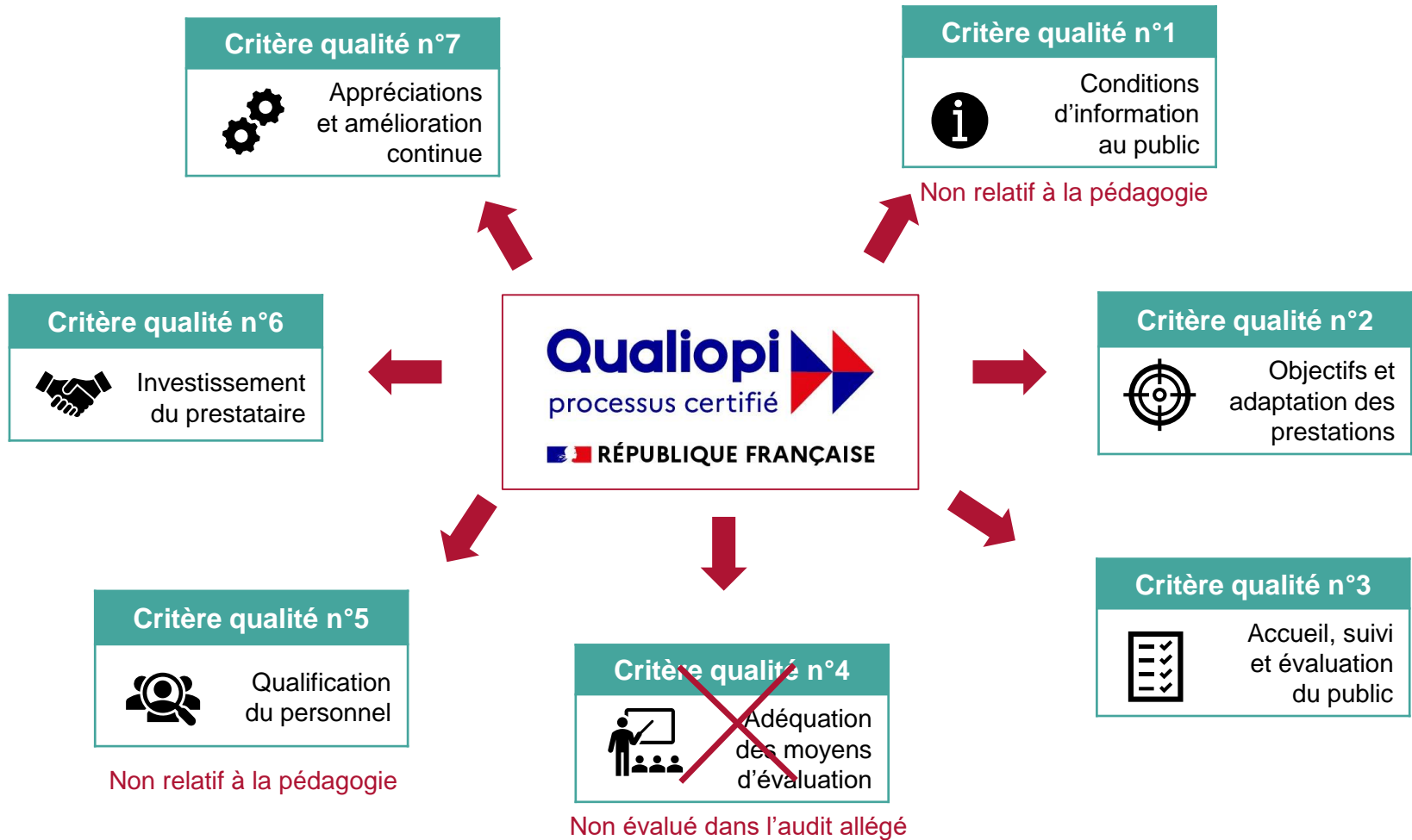
Des allègements d'audit sont prévus pour les organismes de formation détenant une certification :

- Grâce à la certification FCU détenue par une partie de l'université de Tours, nous pouvons bénéficier d'un **audit allégé** qui évaluera **15 indicateurs sur 32**.

 L'audit de suivi portera sur l'ensemble du référentiel, soit les 32 indicateurs

# Présentation de Qualiopi

## Les 7 critères du référentiel national qualité



# QUESTIONS RÉPONSES



# La démarche QUALIOPi à l'université de Tours

## ➤ **Octobre 2020**

Réalisation d'**autodiagnostic**s en interne au sein du service de formation continue pour les 3 catégories d'actions **FC, VAE, BC**

## ➤ **Février 2021**

Identification des **risques** faite par le réseau FCU

# Les indicateurs relatifs à la pédagogie

Nombre d'indicateurs relatifs à la pédagogie :

- **Formation continue** : 9
- **VAE** : 6

Critère	2		3				6	7	
Indicateurs	7	8	11	12	13	16	24	25	32
Niveau d'écart									
FC									
VAE									

Non conformité **mineure**  
 Non conformité **majeure**

Risque moyen   
 Risque élevé   
 Risque très élevé



**Indicateur 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**.

 Démontrer l'**adéquation du contenu aux compétences** ciblées et aux **épreuves d'évaluation de la certification**.


 ▪ **Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences**



Description en blocs de compétences pour deux DU et pour tous les diplômes d'ingénieur, travail en cours pour les masters en groupe spécifique de l'IAE



**Indicateur 8** : Le prestataire détermine les **procédures de positionnement** et **d'évaluation des acquis à l'entrée** de la prestation.

 Identifier **ce qui est acquis** en termes de compétences et connaissances et **ce qui doit faire l'objet d'un apprentissage**

*Le positionnement peut se limiter à la prise en compte des diplômes, certificats ou titres exigés, expérience si le prestataire justifie de leur adaptation*



- Diagnostic préalable
- Entretiens
- Evaluation des acquis à l'entrée
- Outils de mesure des écarts de compétences à acquérir ou à faire valider
- Conditions d'accès



Preuves partielles

- Groupes spécifiques : entretien préalable avec le responsable de formation
- Stagiaires en Insertion/reprise d'études : dossier VAP
- DUEF : Test de langue concernant une seule formation



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

 Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre pour apprécier l'atteinte des objectifs



- Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation
- Outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires
- Bilans intermédiaires
- Comptes-rendus
- Taux de réussite aux certifications professionnelles et concours
- Livret de compétences
- Preuve de délivrance de la certification



Contrôle continu, tableau de bord de pilotage des taux de réussite, portfolio dans certaines formations, attestation de réussite, diplôme



**Indicateur 12** : Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et **prévenir les ruptures de parcours**.

🔍 Démontrer que des **mesures formalisées** existent et sont **mises en œuvre**


- Procédure de gestion des abandons et de relance systématique
- Listing de relances téléphoniques
- Carnet de rendez-vous
- 🎯 ▪ Outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire
- Plateforme pédagogique
- Enquêtes terrain
- Variété des modalités pédagogiques



Pas de preuves de relance par mail en cas de non transmission des feuilles d'émargement ou d'absence (création d'un outil de suivi ?)  
Pas d'enquêtes de terrain



**Indicateur 13** : Pour les formations en **alternance**, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la **coordination** et la **progressivité** des **apprentissages** réalisés en centre de formation et en entreprise.

 Démontrer qu'un processus formalisé d'**articulation des apprentissages** en **centre de formation** et en **entreprise** est mis en œuvre

Outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire :


- Carnet de suivi
- Preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation
- Plannings
- Comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise
- Tableau de bord dématérialisé



Les éléments de preuves sont utilisés, l'indicateur semble maîtrisé



**Indicateur 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.

 Le prestataire respecte les exigences formelles de l'autorité de certification lorsqu'il présente des candidats à la certification qu'il propose.



- Procès-verbal des sessions d'examen
- Livret d'évaluations réalisées en cours de formation
- Attestations de réussite ou de suivi à des formations réglementaires obligatoires pour obtenir la certification visée



Si les outils existent, le risque peut être maîtrisé





**Indicateur 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 enseignements.

 Démontrer la **mise en place d'une veille économique** et son **impact éventuel sur les prestations**



- Documents relatifs à une veille économique
- Participation à des conférences, colloques, salon
- Adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums)
- Abonnements à des revues professionnelles.



Il semblerait qu'il n'y ait pas de diffusion des éléments issus de la veille aux agents de l'équipe FCU et aux équipes pédagogiques donc pas d'évolutions apportées au contenu des prestations proposées




**Indicateur 25** : Le prestataire réalise une **veille sur les innovations pédagogiques et technologiques** permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements

 Démontrer la **mise en place d'une veille pédagogique et technologique**, et son **impact** éventuel sur les prestations

- Documents relatifs à une veille pédagogique et technologique
- Participations à des conférences, colloques, salons
- Groupes de réflexions et d'analyse de pratiques
- Adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums)
- Abonnements à des revues professionnelles.



Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire  
Evolutions apportées au contenu des prestations proposées.

 Participation à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques



Pas d'abonnements sur l'innovation pédagogique mais formations par le CAPE



**Indicateur 32** : Le prestataire met en œuvre des **mesures d'amélioration** à partir de **l'analyse des appréciations** et des **réclamations**.

🔍 Démontrer la mise en place d'une **démarche d'amélioration continue**

- Identification des causes des abandons
- Motifs d'insatisfaction
- Plan d'action d'amélioration
- Mise en œuvre d'actions spécifiques
- Nombre de candidats en début et fin de parcours
- Conseils de perfectionnement (analyse des taux de réussite, abandons)
- Réunions bilan



Existence d'un système de gestion des réclamations, un bilan annuel

# QUESTIONS RÉPONSES

# Calendrier prévisionnel



# Perspectives

Des RDV réguliers avec vous. Différentes formes possibles

- ⇒ Webinaires
- ⇒ petit déj (comme les CaPEdago)

Feuille de route 2022 du service commun, proposée à l'équipe présidentielle

1. Qualiopi
2. Mise en place d'un Conseil Consultatif de la Formation Continue
3. Dématérialisation (émargements dématérialisés)
4. Focus sur la VAE à l'occasion des 20 ans
5. Digitalisation (futur AAP DEFFINUM)

# QUESTIONS RÉPONSES

# Nous contacter

## Xavier Terrien

Vice président en charge de la  
Formation Tout au Long de la Vie  
et en Apprentissage  
xavier.terrien@univ-tours.fr  
**02 47 36 65 64**

## Christelle Pragnon

Directrice du service de formation continue  
christelle.pragnon@univ-tours.fr  
**02 47 36 81 60 / 06 50 96 64 50**

## Lucie Barbier-Fazilleau

Responsable pôle qualité des formations  
Référente qualité pour la formation continue  
lucie.barbier-fazilleau@univ-tours.fr  
**02 47 36 64 61**

## Camille Terracol

Animatrice qualité pour la formation continue  
camille.terracol@univ-tours.fr  
**06 29 51 51 81**



## Critère X

### Indicateur X

2 niveaux d'**écarts** :  mineur  majeur

4 niveaux de **risque** :  faible  moyen  élevé  très élevé

 Niveau attendu / explications

 Éléments de preuve



Etat des lieux de l'autodiagnostic 2020

# Lexique

**Prestataire** : cette terminologie renvoie à l'organisme de **formation**, soit l'université de Tours

**Autorité de certification** : renvoie à l'université de Tours en tant qu'organisme délivrant des **certifications**

**Certification professionnelle** : ce périmètre s'applique aux formations qui sont enregistrées au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) et au RS (Répertoire Spécifique) (*plus d'informations : [ressource 1](#), [2](#) et [3](#)*)

A l'université de Tours, ce périmètre concerne :

- Les BUT
- Les licences
- Les licences professionnelles
- Les masters

les DU suivants :

- Musicien intervenant (RNCP)
- La musique et le tout-petit / La musique et l'enfant en situation de handicap (RS)
- Médiation et gestion des conflits (RS)

⇒ **Voir les indicateurs 7 et 16**

**Merci pour votre attention**

