

Les Matinales de Transitions Pro Occitanie

PARTENAIRE D'AVENIR
TRANSITIONS
PRO Occitanie

« Le cycle des Matinales de 2020 »

Qualiopi
processus certifié 

MAJ 22/06/2020

[3 Matinales pour se préparer et se structurer]

I. S'approprier le Référentiel National Qualité :

- Le 10 mars sur Toulouse
- Le 19 mars sur Montpellier
- Le 7 avril sur Toulouse

II. Transitions Pro Occitanie et ses exigences Qualité appliquées aux dispositifs gérés, financés.

- Le 26 mai sur Toulouse
- Le 28 mai sur Montpellier

III. Se préparer à un audit ou un contrôle qualité OF

- Le 22 septembre sur Toulouse
- Le 24 septembre sur Montpellier

Les Matinales de Transitions Pro Occitanie

PARTENAIRE D'AVENIR
TRANSITIONS
PRO Occitanie

« Le Référentiel National Qualité »

10 mars 2020
19 mars 2020
07 avril 2020

Qualiopi
processus certifié 

[Ordre du jour]

- I. Introduction**
- II. La mise en œuvre du décret Qualité**
- III. Les critères et indicateurs définis par décret**
- IV. Certification « Qualiopi » et obligations légales pour bénéficiaire de fonds publics ou mutualisés**



I. Introduction

[2020]



Transitions Pro Occitanie depuis le 1^{er} janvier 2020

EN 2020, LE FONGECIF DEVIENT

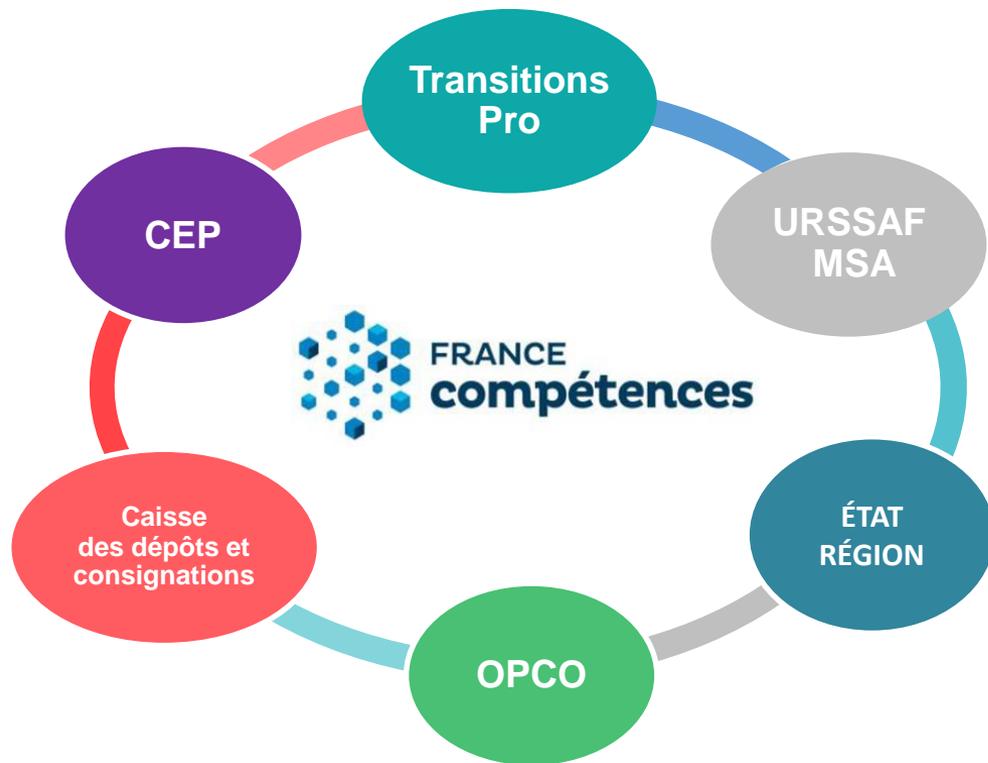


[Un nouveau cadre]

Promulguée le 5 septembre 2018, la loi pour La liberté de choisir son avenir professionnel prévoit que :

- Les textes du Code du travail relatifs aux OPACIF, CIF, CBC **sont supprimés** depuis le 1er janvier 2019,
- Les commissions paritaires interprofessionnelles de chaque région, appelées aujourd'hui Transitions Pro ;
- Les Transitions Pro ne sont plus opérateurs CEP de droit (désignés par la loi) pour les salariés (**le Fongecif a délivré son offre de services CEP** jusqu'au 31 décembre 2019). Suite à l'appel d'offre organisé par France Compétences, le réseau des CIBC prend le relais sur la région Occitanie.

[De nouveaux acteurs se forment]



[Le nouveau cadre de l'action de formation]

« L'action de formation se définit comme un **parcours pédagogique** permettant d'atteindre un **objectif professionnel**. Elle peut être réalisée **en tout ou partie à distance**. Elle peut également être réalisée en situation de travail. » *Art L6313-2 du Code du Travail*

« **Les actions de développement des compétences** sont de **4 types** :

- des actions de formation
- des bilans de compétences
- des actions de validation des acquis de l'expérience (VAE)
- des actions de formation par apprentissage »

La formation continue, ne concerne que les 3 premiers types ; Transitions Pro Occitanie, n'intervient que sur le champ des « **actions de formation** ».



[L'activité de Transitions Pro Occitanie]

Elle s'organise autour de 5 missions clés définies par le décret n°2018-1339 du 28/12/2018



[Au cœur de la reconversion : 2 dispositifs]

Un dispositif : PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

Il s'agit de soutenir financièrement un projet de :

- **changement de métier / profession**
- nécessitant la mise en œuvre d'une **formation certifiante (RNCP / RS)**
- et pour lequel **les perspectives d'emploi** sont clairement établies.

Un dispositif : DÉMISSION POUR RECONVERSION

Faciliter, sous conditions, la mobilité externe des salariés en poste en vue de concrétiser un :

- Projet de reconversion requérant le suivi d'une formation (pas de certification obligatoire)
- Projet de création ou de reprise d'entreprise

La Commission prononce un avis sur le « caractère réel et sérieux du projet ».



II. La mise en œuvre du décret Qualité

[Quelques chiffres clés]

Le décret Qualité de 2015

Au niveau national :

- ✓ Nombre d'OF déclarés examinés Datadock au global : **50 997**
- ✓ Nombre d'OF déclarés (en attente d'examen) : **857**
- ✓ Nombre d'OF certifiés (CNEFOP) examinés : **5 867** (environ 11,5% sur le total des examinés)

En région Occitanie :

- ✓ Nombre d'OF examinés : **5 263**
- ✓ Nombre d'OF déclarés : **123**
- ✓ Nombre d'OF certifiés (CNEFOP) examinés : **616** (environ 11,7% sur le total des examinés « Occitanie »)



une
situation en
demi-teinte

[Le décret Qualité du 6 juin 2019]

La loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 Liberté de choisir son Avenir Professionnel prévoit dans son **article 6** une nouvelle obligation de certification, par un organisme tiers, des OPAC* **sur la base d'un Référentiel National Qualité, s'ils veulent bénéficier de fonds publics ou mutualisés.**

Les textes d'application relatifs à la qualité en matière de formation professionnelle ont été publiés au JO du 8 juin 2019.
→ **2 décrets et 2 arrêtés précisent le cadre national de la qualité en formation, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2021 :**

- *[Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 : Qualité des actions de la formation professionnelle](#)*
- *[Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 : Référentiel national sur la qualité des actions](#)*
- *[Arrêté du 6 juin 2019 : Modalités d'audit](#)*
- *[Arrêté du 6 juin 2019 : Exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs](#)*



Il n'y a donc pas de changement dans la procédure qualité entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2020 et les OPAC doivent répondre aux exigences qualité **du décret n°2015-790 du 30 juin 2015.**

* Organismes Prestataires d'Actions concourant au développement des Compétences

[Le calendrier]

2019

2020

2021

2022

6 juin 2019 :
Publication
2 décrets
2 arrêtés

Accréditation
des
certificateurs

Certification des
prestataires
d'actions de
formation

Échéance :
31/12/2020

Pour les prestataires
souhaitant accéder
au marché régulé

Certification des
CFA (existants au
06/09/18)

Dérogation
jusqu'au 31/12/21

pour obtenir la
certification qualité

Tous les
prestataires de
formation
intervenant sur
le marché
régulé **doivent**
être certifiés *

* Sauf
conditions
spécifiques

[Nouveaux acteurs = nouveaux rôles]



Régule, évalue la démarche



Accrédite
les organismes
certificateurs

« accrédités »
Norme 17065

Organismes
certificateurs

Délivre
la certification

Rapports d'audit

Prestataires
de formation

Réalise une prestation conforme

Référentiel unique

Utilisateurs



Participent à une prestation conforme



III.

Les critères et indicateurs définis par décret

[Les 7 critères définis par décret]

Le décret « Qualité » n°2019-564 du 6 juin 2019 détermine les **7 critères** permettant la création d'un référentiel national sur la base duquel les OPAC devront se faire certifier. (cf. Art. R.6316-1 code du travail)

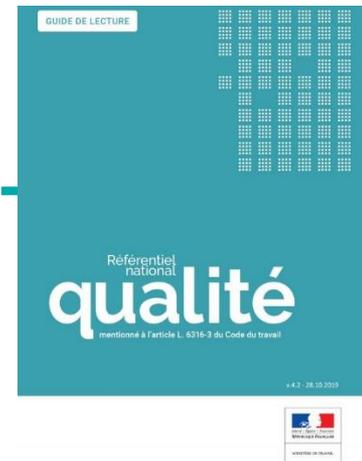
Le décret n°2019-565 du 6 juin 2019 définit **le référentiel national qualité** déclinant les indicateurs d'appréciation auxquels s'ajoutent des indicateurs spécifiques à l'apprentissage, aux formations certifiantes...

Un guide de lecture, publié et actualisé sur le site du ministère (www.travail-emploi.gouv.fr), complète le dispositif et apporte des précisions sur les modalités d'audit associées au référentiel de certification qualité.

Près de **60%** des nouveaux indicateurs étaient déjà présents dans DataDock, ainsi que les éléments de preuve. Vous pourrez les repérer dans la présentation d'aujourd'hui à l'aide de ce logo



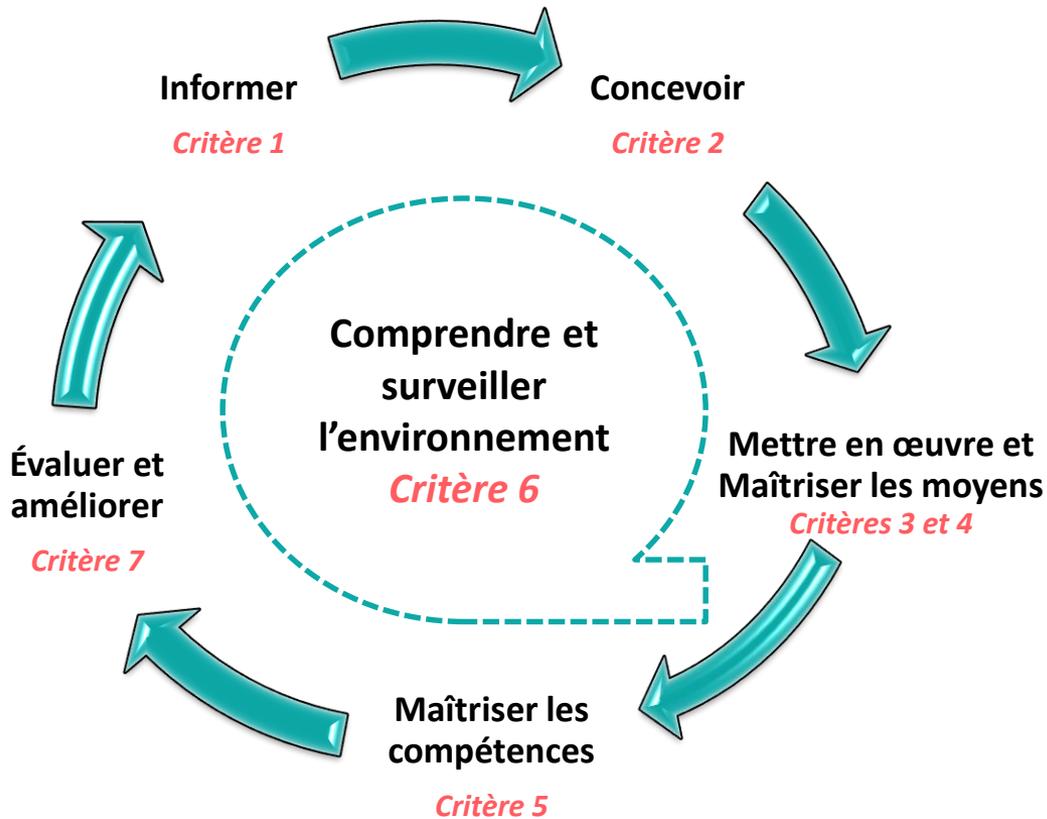
Datadock



Le guide précise sous quelles conditions l'indicateur peut faire l'objet d'une non-conformité.

Une attention particulière sera donc apportée au caractère **accessible, exhaustif, détaillé, adapté, actualisé, objectif, formalisé et réel** des informations.

[Les 7 critères définis par décret]



[Les 22 indicateurs communs]



Tout prestataire disposant d'une certification ou labellisation (CNEFOP) peut demander à bénéficier d'un **audit initial aménagé**.
L'audit ne concerne que **9 indicateurs communs** (nombres **surlignés**)

Lignes en blanc = 22 indicateurs communs / Lignes en gris = 10 indicateurs spécifiques

Critère	Description	Indicateur	4 catégories d'action de formation			
			OF	BC	VAE	CFA
Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus						
1	Accessibilité et complétude des supports	1	✓	✓	✓	✓
	Indicateurs de résultats	2	✓	✓	✓	✓
	Perspectives de la certification	3	✓		✓	✓
Identification précise des objectifs des prestations proposées et adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations						
2	Besoins des parties prenantes	4	✓	✓	✓	✓
	Définition des objectifs opérationnels et évaluables	5	✓	✓	✓	✓
	Contenus et modalités	6	✓	✓	✓	✓
	Respect du référentiel de certification	7	✓			✓
	Procédures de positionnement et évaluation des acquis	8	✓			✓
Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre						
3	Conditions de déroulement	9	✓	✓	✓	✓
	Mise en œuvre, adaptation, accompagnement, suivi	10	✓	✓	✓	✓
	Atteinte des objectifs	11	✓	✓	✓	✓
	Prévention des ruptures de parcours	12	✓	✓	✓	✓
	Coordination et progressivité des apprentissages	13	✓			✓
	Insertion et citoyenneté	14				✓
	Droits et devoirs des bénéficiaires	15				✓
	Respect des exigences de l'autorité de certification	16	✓		✓	✓
Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre						
4	Moyens humains, techniques et environnement	17	✓	✓	✓	✓
	Coordination des intervenants internes et/ou externes	18	✓	✓	✓	✓
	Mise à disposition et appropriation des ressources pédagogiques	19	✓	✓	✓	✓
	Mobilité, handicap et conseil de perfectionnement	20				✓
Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations						
5	Évaluation des compétences	21	✓	✓	✓	✓
	Plan de développement des compétences	22	✓	✓	✓	✓
Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel						
6	Veille légale et réglementaire	23	✓	✓	✓	✓
	Veille sur ses secteurs d'intervention	24	✓	✓	✓	✓
	Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques	25	✓	✓	✓	✓
	Accueillir, former, orienter les publics en situation de handicap	26	✓	✓	✓	✓
	Sous-traitance et portage salarial	27	✓	✓	✓	✓
	AFEST : réseau et ingénierie	28	✓			✓
	Insertion professionnelle ou poursuite d'études	29				✓
	Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées					
7	Recueil des appréciations des parties prenantes	30	✓	✓	✓	✓
	Traitement des difficultés, réclamations, aléas	31	✓	✓	✓	✓
	Mesures d'amélioration	32	✓	✓	✓	✓

[« Action de formation » : les indicateurs spécifiques]

Types d'actions	Nb total indicateurs	22 indicateurs socle	Indicateurs spécifiques : 6					
			3	7	8	13	16	28
Action de formation	23	✓			✓			
Action de formation + AFEST	24	✓			✓			✓
Action de formation certifiantes (hors alternance ou AFEST)	26	✓	✓	✓	✓		✓	
Action en alternance*	28	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



***Action en alternance** = alternance d'enseignement théorique et pratique notamment en entreprise.
Ne pas confondre avec les contrats en alternance.

INDICATEURS

3	<i>Perspectives de la certification</i>
7	<i>Respect du référentiel de certification</i>
8	<i>Procédures de positionnement et évaluation des acquis</i>
13	<i>Coordination et progressivité des apprentissages</i>
16	<i>Respect des exigences de l'autorité de certification</i>
28	<i>AFEST : réseau et ingénierie</i>



**[« Action de formation » :
les éléments de preuve
déclinés par indicateur]**

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

PHASE 1 : INFORMER

	Indicateurs communs	Éléments de preuve
1	<p>Information accessible au public, détaillée et vérifiable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Information : plaquette, réseaux sociaux, site internet, supports de publicité, salons...</i> ▶ <i>Contractualisation, conditions générales de vente.</i>
2	<p>Indicateurs de résultats adaptés (nature des prestations mises en œuvre et des publics) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - niveau de performance - et d'accomplissement de la prestation. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.</i> <u>Ex</u> : <i>taux de satisfaction des stagiaires, taux et cause d'abandons, taux d'insertion dans l'emploi...</i>
Indicateur spécifique		
3	<p>Si certification professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - taux d'obtention des certifications, - possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, - équivalences, passerelles, suites de parcours et débouchés. 	<p><i>En plus des informations précédentes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Taux d'obtention, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobilité.</i> ❖ Nouveaux entrants : <i>la communication sur les taux d'obtention des certifications est audité lors de l'audit de surveillance.</i>



Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

PHASE 2 : CONCEVOIR



Indicateurs communs		Éléments de preuve
4	Analyse du besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).	▶ <i>Grille d'analyse, diagnostic, dossier d'admission, compte-rendu d'entretien.</i>
5	Définition : - Des objectifs opérationnels / évaluables	▶ <i>Outils d'analyse des objectifs, indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation.</i>
6	- Des contenus et des modalités de mise en œuvre, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	▶ <i>Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités d'accompagnement (en présentiel, à distance ou mixte), référentiels des diplômés...</i>
Indicateurs spécifiques		
7	Si certification professionnelle : ❖ Adéquation du ou des contenus aux exigences de la certification visée.	▶ <i>Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.</i>
8	Détermination des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	▶ <i>Diagnostic préalable, entretien, tests d'évaluation, outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès.</i>

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

PHASE 3 : METTRE EN ŒUVRE (1)

Indicateurs communs	Éléments de preuve
 <p>9 Information sur les conditions de déroulement.</p>	<p>▶ <i>Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, CGU, noms des référents (pédagogiques, administratifs), organigramme, prestations annexes, rémunération, accès des personnes en situation de handicap ...</i></p>
 <p>10 Mise en œuvre de la prestation, accompagnement et suivi sont adaptés aux bénéficiaires.</p>	<p>▶ <i>Durées et contenus des prestations, plannings, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (réfèrent pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise)...</i></p>
 <p>11 Evaluation de l'atteinte des objectifs de la prestation.</p>	<p>▶ <i>Outils d'évaluation des acquis, d'auto-évaluation, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite..., preuve de délivrance de la certification...</i></p>
 <p>12 Description et mise en œuvre des mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.</p>	<p>▶ <i>Gestion des abandons / relance systématique, carnet de RDV, enquêtes terrain, variété des modalités pédagogiques...</i></p> <p>❖ Alternance : <i>contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres (formateurs, tuteurs), accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation ...</i></p>

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

PHASE 3 : METTRE EN ŒUVRE (1)

Indicateurs spécifiques	Éléments de preuve
<p>13</p> <p><u>Si alternance :</u> Le prestataire, en lien avec l'entreprise, - anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, - et assure la coordination / progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.</p>	<p>▶ <i>Liaison entreprise/ bénéficiaire / prestataire : carnet de suivi, échanges prestataire-tuteurs pour l'adaptation, plannings, comptes-rendus d'entretien, visites d'entreprise.</i></p>
<p>16</p> <p><u>Si certification professionnelle :</u> Il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.</p>	<p>▶ <i>PV des sessions d'examen, livret d'évaluations réalisées en cours de formation,</i> ▶ <i>Formations réglementaires obligatoires : attestations de réussite ou de suivi (obtention de la certification visée)...</i></p>

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

PHASE 3 : METTRE EN ŒUVRE (2)

Indicateurs communs		Éléments de preuve
17	Mobilisation : <ul style="list-style-type: none">- d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...)- des moyens humains et techniques adaptés	<ul style="list-style-type: none">▶ <i>Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, DUERP,</i>▶ <i>Matériel adéquat (équipements génériques /spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques,</i>▶ <i>FOAD : plateformes LMS, aides à la connexion à distance</i>
18	Mobilisation / coordination des intervenants internes / externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...)	<ul style="list-style-type: none">▶ <i>Organigramme fonctionnel et champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, CPS, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap.</i>
19	Mise à disposition des ressources pédagogiques et facilité d'appropriation	<ul style="list-style-type: none">▶ <i>Supports de cours/vidéos, supports en lien avec les domaines ciblés par la prestation (fiches RNCP...),</i>▶ <i>Typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources),</i>▶ <i>Modalités d'accès (bénéficiaires, équipes pédagogiques)</i>▶ <i>Dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques.</i>



Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

PHASE 4 : MAÎTRISER LES COMPÉTENCES

Indicateurs communs	Éléments de preuve
 <p>21 Identification et évaluation des compétences et sélection des intervenants internes et/ou externes, et adaptation aux prestations</p>	<ul style="list-style-type: none">▶ <i>Analyse des besoins en compétences</i>▶ <i>Modalités de recrutement</i>▶ <i>Modalités d'intégration des personnels, entretiens professionnels / CV de formateurs.</i>▶ <i>Formations initiales et continues des formateurs</i>▶ <i>Echanges de pratiques / PDC</i>▶ <i>Pluridisciplinarité des intervenants.</i>
 <p>22 Suivi et développement des compétences des salariés, en adéquation aux prestations délivrées.</p>	<ul style="list-style-type: none">▶ <i>Formation : professionnalisation, qualification des personnels, recherche action, PDC, EP, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation (CPF, VAE...)</i>▶ <i>Echanges et partage : communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques...</i> <p><u>Nouveaux entrants</u> : vérification de l'ind. lors de l'audit de surveillance</p>

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

PHASE 5 : INTÉGRER L'ENVIRONNEMENT		
Indicateurs communs	Éléments de preuve	
23	<p>Mise en œuvre d'une veille :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Information et veille : abonnements, revues, adhésions ...</i> ▶ <i>Rencontres : salons professionnels, conférences,.</i> ▶ <i>Traçabilité de la mise en œuvre : Actualisation des supports d'information internes (publicité, contractualisation, dispositifs mobilisés ...)</i>
24	<ul style="list-style-type: none"> - Sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et prise en compte des enseignements 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Veille économique, participations à des conférences, colloques, salons, adhésion à un réseau professionnel, abonnements à des revues professionnelles.</i> ▶ <i>Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire.</i> ❖ <u>Nouveaux entrants</u> : preuve de la mise en place d'une veille économique.
25	<ul style="list-style-type: none"> - Sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Toute ressource et échange démontrant une veille économique.</i> ▶ <i>Adhésion à un réseau professionnel (syndicat, forums), Abonnements à des revues professionnelles.</i> ▶ <i>Diffusion en interne et actualisation des prestations</i> ❖ <u>Nouveaux entrants</u> : preuve d'une veille pédagogique et technologique.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

PHASE 5 : INTÉGRER L'ENVIRONNEMENT

	Indicateurs communs	Éléments de preuve
26	Mobilisation des expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap .	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Liste des partenaires spécialisés sur le Fonds handicap pour être à même de réorienter le public concerné, traçabilité.</i> ▶ <i>Rencontres (CR, partenariats).</i> ▶ <i>Maîtrise de la fonction « référent handicap ».</i> ❖ <i>Nouveaux entrants :</i> <i>Réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap.</i>
27	Si sous-traitance ou portage salarial : Vérification du respect de la conformité du « partenaire » au présent référentiel.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>CPS, ... démontrant les modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants (Process, charte).</i>
Indicateur spécifique		
28	Si formation comprend des périodes en situation de travail : Mobilisation du réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>CR : comités de pilotage, réunions,</i> ▶ <i>Fichier des entreprises partenaires, conventions de partenariats, contacts réseau SPE, livret alternance, ...</i> ❖ <i>Partenaires socio-économiques mobilisables :</i> <i>Entreprises et réseaux (branches professionnelles, chambres consulaires)</i> <i>Communautés (agglomération, communes),</i> <i>Structures d'insertion, SPE, SPRO, organismes paritaires,</i> <i>Transitions Pro, opérateurs CEP ...</i>

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

PHASE 6 : ÉVALUER ET AMÉLIORER

Indicateurs communs

Éléments de preuve



30

Recueil des appréciations des parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées)

- ▶ *Outils : Questionnaire, enquête satisfaction*
- ▶ *Restitutions : CR d'entretien, Évaluations à chaud/ froid...*



31

Mise 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.

- ▶ *Outils : Fiche d'incident, Fiche d'idées d'amélioration proposées par l'équipe ...*
- ▶ *Suivi : Analyse et traitement des appréciations et réclamations ; CR d'atelier d'échanges de pratique*
- ▶ *Système de médiation*



32

❖ Des **mesures d'amélioration** à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

- ▶ *Identification et réflexion sur les causes d'abandon, motifs d'insatisfaction,*
- ▶ *Documents spécifiques Qualité : Process, Plan d'amélioration ; Fiche d'action d'amélioration, Référentiel qualité de service, procédures internes de suivi, Guide de bonnes pratiques...*



IV. Certification

« Qualiopi » et obligations légales pour bénéficiaire de fonds publics ou mutualisés

[Certification « Qualiopi »]

La marque « Qualiopi » vise à :

- **attester de la qualité du processus mis en œuvre** par les OPAC ;
- **permettre une plus grande lisibilité** de l'offre de formation auprès des entreprises et des usagers.

Elle est délivrée par des organismes certificateurs accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) sur la base du RNQ.



Les OPAC certifiés Qualiopi sont titulaires du droit d'usage de la marque à des fins de communication et s'engagent à respecter la charte d'usage.



Pour obtenir la marque « Qualiopi », les OPAC doivent :

- **formuler une demande de certification** auprès d'un organisme certificateur, présent sur la liste des organismes certificateurs ;
- **signer un contrat** avec un organisme de certification ;
- **se soumettre à un audit initial**, puis un audit de surveillance à plus ou moins 18 mois, enfin à un audit de renouvellement au bout de 3 ans.

La certification « Qualiopi » **est valable 3 ans** à l'issue du résultat favorable de **l'audit initial**.

- La certification qualité **ne remplace pas** les dispositifs d'agrément spécifique à certains secteurs d'activité (santé, sécurité,...)
- **Seront exonérés de la certification car réputés avoir satisfait à l'obligation de certification**, les établissements d'enseignement supérieur publics (accrédités par le Ministère de l'enseignement supérieur), les établissements d'enseignement supérieur privés d'intérêt général (évalués par le comité consultatif pour l'enseignement supérieur privé ou par la commission des titres d'ingénieur).



[Les 24 organismes certificateurs retenus par le COFRAC]

AB Certification

Afnor Certification *

Apave Certification

ATALIA Certification

BCS Certification

Bureau de Certification international France

Bureau Veritas Certification *

Certifopac

CertUp Maieutika

Cidées Certification

Dauge Fideliance

DEKRA Certification

Global Certification

I.Cert *

ICPF & PSI *

ISQ *

Label Qualité Système

LRQA France SAS

Proneo Certification

Qualianor Certification

Qualibat

Qualitia Certification *

SGS ICS

Socotec Certification

* Au 22/06/2020 : 6 organismes accrédités par le COFRAC

Cette liste est mise à jour régulièrement sur : www.travail-emploi.gouv.fr

Les instances de labellisation reconnues par France Compétences

Instances de labellisation reconnues	Intitulé du Label	Catégories d'actions couvertes au titre de la marque de certification Qualité Qualiopi
Association pour la promotion du label APP	Atelier de Pédagogie Personnalisé (APP)	- Actions de formation
Fédération Nationale des CIBC	Opérateur de Bilans de Compétences et d'Accompagnement Qualité Totale (OBCAQT)	- Bilans de compétences - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
France Education International	Qualité Français langue étrangère (FLE)	- Actions de formation
Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse	EDUFORM	- Actions de formation - Bilans de compétences - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience - Actions de formation par apprentissage
Ministère de l'intérieur	Qualité des formations au sein des écoles de conduites	- Actions de formation
Région Occitanie	CertifRégion	- Actions de formation - Bilans de compétences - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience - Actions de formation par apprentissage
Réseau des Écoles de la 2e Chance en France	École de la 2e Chance (E2C)	- Actions de formation

La certification peut être délivrée par une instance de labellisation reconnue par France compétences sur la base du RNQ.

Le CA de France compétences du 19 décembre 2019 a reconnu 7 instances de labellisation.

Reconnaissance valable pour une période de trois ans à compter du 1er janvier 2020 (article R. 6316-4 du code du travail)

[Cycle de certification]

3 ans à compter de la délivrance de la certification

Avant la date
d'échéance du certificat

Audit
initial
sur site



Audit de
surveillance



Audit de
renouvellement
sur site

Entre le 14ème
et le 22ème mois



Un audit d'extension sur de nouveaux types d'actions peut être réalisé à tout moment du cycle de certification.



Important

Allègement pour les prestataires détenant déjà une certification / labellisation CNEFOP

[La durée / coût des audits]

Elle se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, selon le **barème fixé par un arrêté du 6 juin 2019** qui comprend une classification suivant trois critères :

1. La catégorie d'actions de développement des compétences :

- ✓ **Action de formation**
- ✓ **Bilan de compétences**
- ✓ **Action de VAE**
- ✓ **Apprentissage**

2. La catégorie d'audit :

- ✓ **Audit initial**
- ✓ **Audit de surveillance**
- ✓ **Audit de renouvellement**

3. Le chiffre d'affaires et l'échantillonnage des sites.

Les tarifs indicatifs :
850€ à 1200€ HT / jour

→ Veillez à comparer les prestations incluses : délivrance du certificat, audit complémentaire...

[La durée détaillée des audits]

Catégorie d'actions de développement des compétences		Durée de base	Action de formation	Bilan de compétences	Action de VAE	Apprentissage	Échantillonnage des sites
Audit initial	CA < 150 000 €	1 j				+ 0,5 j	+ 0,5 j par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	
	CA >= 750 000 €	1,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 1 j	
Audit de surveillance	CA < 750 000 €	0,5 j				+ 0,5 j	+ 0,5 j par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	
Audit de renouvellement	CA < 150 000 €	1 j				+ 0,5 j	+ 0,5 j par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	
	CA >= 750 000 €	1,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 0,5 j	+ 1 j	

[Non-conformité]

Une non-conformité est un **écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel** qui peut être mineure ou majeure :

Non-conformité MINEURE	Non-conformité MAJEURE
Prise en compte partielle d'un indicateur <u>ne remettant pas</u> en cause la qualité de la prestation délivrée.	Non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle <u>remettant en cause</u> la qualité de la prestation délivrée.

Les modalités relatives à ces non-conformités sont précisées par l'arrêté du 6 juin 2019.

39



Une certification peut être **suspendue ou retirée**, au regard des critères suivants :

- La gravité
- Le nombre ou la récurrence de non-conformités détectées => **5 mineures = 1 majeure**
- Non-conformités majeures non levées sous trois mois
- Non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces lors de l'audit de surveillance.

[Les modalités de certification]

Périmètre

Les audits mis en œuvre concernent les organismes :

=> **disposant d'un numéro d'enregistrement** de la déclaration d'activité,

=> ou **en cours d'enregistrement** de la déclaration d'activité,

=> et **souhaitant bénéficier des fonds des financeurs publics ou mutualisés**.

L'organisme informe en amont le certificateur des catégories d'actions de développement des compétences pour lesquelles il souhaite être certifié.

Les organismes multisites

=> Couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées.

=> Caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.

La fonction centrale doit :

=> Veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées;

=> Être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Echantillonnage

=> L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si l'organisme répond à la qualification de multi sites.

=> L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites.

=> L'organisme certificateur peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

=> Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.

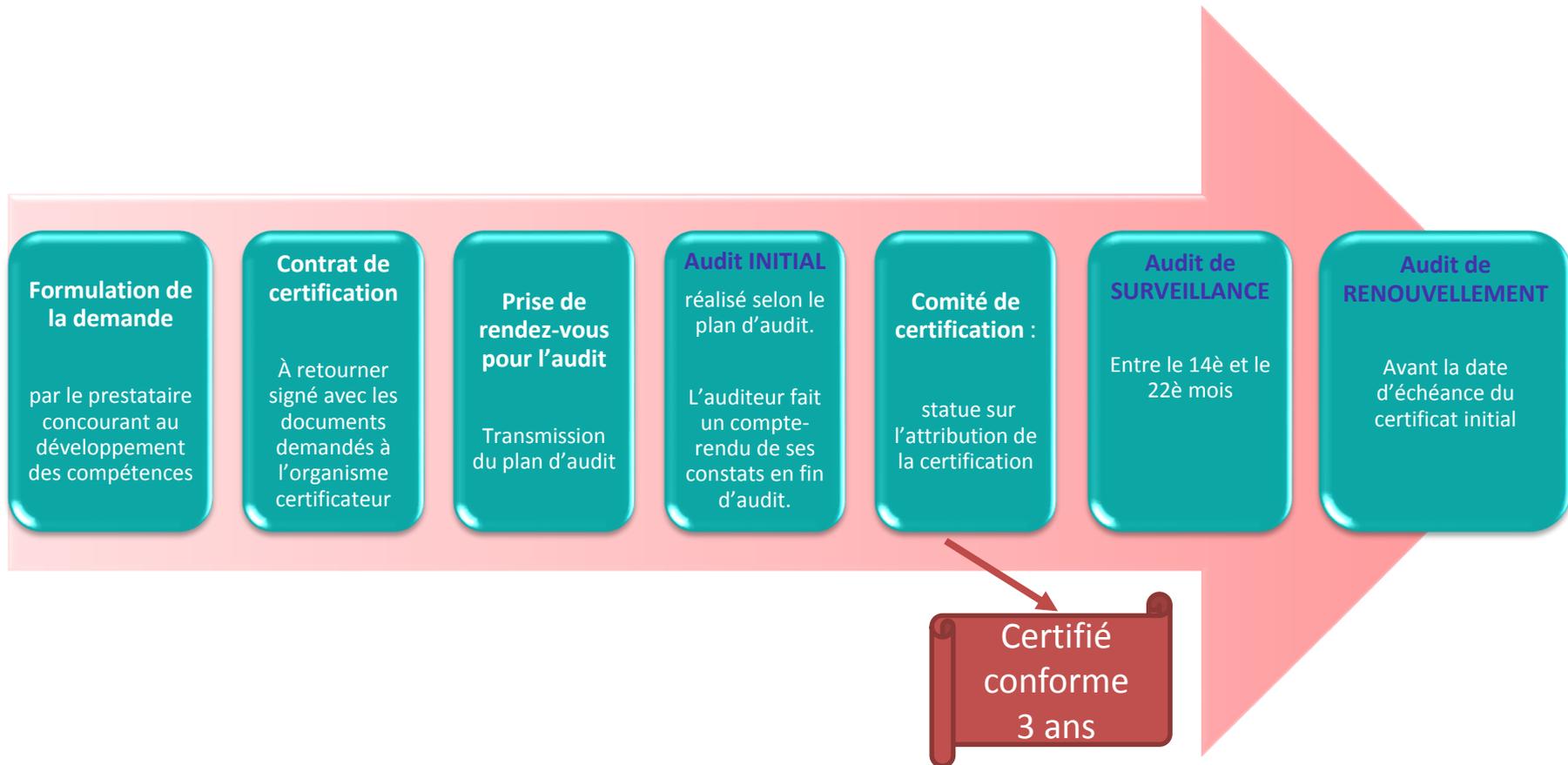
=> Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multisites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

Sous-traitance

=> Les sous-traitants ne seront pas obligés d'être certifiés. Il appartient au donneur d'ordre faisant appel à la sous-traitance ou au portage salarial de s'assurer du respect du référentiel qualité par le sous-traitant ou le salarié porté.

À noter : le sous-traitant est assujéti à la déclaration d'activité auprès des services de la Préfecture.

[En synthèse]



[Obligation légale pour bénéficiaire de fonds publics / mutualisés]

Les organismes financeurs veillent à :

- **L'adéquation financière** des prestations achetées aux besoins de formation,
- **L'ingénierie pédagogique** déployée par le prestataire,
- **L'innovation** des moyens mobilisés
- et aux **tarifs pratiqués** dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues (*Art. R6316-6 Code du travail*)

Organisme
financeur public ou
paritaire



Procède à des contrôles
afin de s'assurer de la qualité
des formations effectuées

Procède à tout signalement utile et étayé relatif à
la qualité des actions de formation professionnelle
au Ministère du travail

[La démarche Qualité OF de Transitions Pro Occitanie]

OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none">▪ S'assurer de la qualité mise en œuvre par les organismes de formation financés▪ en fonction, inscrire au Catalogue de référence.
1. PRÉREQUIS	<p>[MAÎTRISER L'OFFRE DE FORMATION FINANCÉE]</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Connaître les OF financés▪ Identifier les OF certifiés / Labellisés▪ Suivre les enregistrements sur Datadock <p>Dès 2021 : certification unique « Qualiopi »</p>
2. INFORMER SENSIBILISER CONSEILLER	<p>[IMPLIQUER LES PRESTATAIRES]</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Information : site internet (information, téléchargement)▪ Mobilisation sur les exigences qualité : Conférences, Matinales Qualité, Rendez-vous Bilan▪ Analyse des pratiques : investigations et enquêtes réalisées auprès des stagiaires
3. CONTRACTUALISER	<p>[ENGAGER L'OF SUR LE RESPECT DES EXIGENCES]</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Charte d'engagement qualité ;▪ Conditions Générales d'Intervention

[La démarche Qualité OF de Transitions Pro Occitanie]

<p>4. SÉCURISER LES FINANCEMENTS</p>	<p>[PRÉSENTER EN COMMISSION PARITAIRE DE FINANCEMENT / RÉEXAMEN / RECOURS]</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Partage d'informations sur la qualité des prestations avant financement▪ Analyse de la cohérence de la tarification des prestations au regard de la mobilisation des moyens, ingénierie...
<p>5. VÉRIFIER</p>	<p>[CONTRÔLER LES EXIGENCES]</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Audit : sur pièces / sur place ; partiel / total<ul style="list-style-type: none">✓ Niveaux d'Audit :<ul style="list-style-type: none">- Obligation en matière de réglementation- Obligations « Qualité »✓ Ciblage des audits en fonction des critères de :<ul style="list-style-type: none">- Financements versés- Risques (remontées d'insatisfaction...)▪ Validation auprès des instances de décision (CA, CPIR)▪ Restitution des conclusions à l'OF
<p>6. CONCLURE</p>	<p>[SUIVRE DES PLANS D' ACTIONS / SANCTIONS / CORRECTIONS]</p>
<p>7. TRACER</p>	<p>[INSCRIRE DANS LE SYSTÈME D'INFORMATION]</p>

Questions / Réponses



Occitanie

[Pour contacter Transitions Pro Occitanie...]

Retrouvez ces informations et bien d'autres sur : www.transitionspro-occitanie.fr

Site de Toulouse



05 62 26 87 87



infos@transitionspro-occitanie.fr

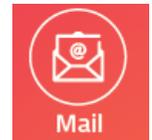


4 rue Giotto, Parc Technologique du
Canal - CS 72280,
31522 RAMONVILLE SAINT-AGNE Cedex

Site de Montpellier



05 62 26 87 87



contacts@transitionspro-occitanie.fr



Parc d'Activités La Peyrière
10 rue Robert Schuman
34430 SAINT JEAN DE VEDAS

Horaires d'ouverture :

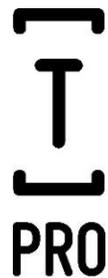
Du Lundi au Jeudi : 10h – 17h en continu

Le Vendredi : 10h – 12h

Tous les derniers jeudis du mois : « Afterwork » de 17h à 19h



Merci pour votre attention



Occitanie