

<p>CADRE RESERVE A L'ANONYMAT</p>	<p style="text-align: center;">Université de Nantes</p> <p style="text-align: center;">Concours ASSISTANT INGENIEUR – BAP J - EXTERNE Emploi type : Assistant Gestion Administrative Nature : Traitement de questions et résolution de cas pratiques Session 2017 – Epreuve d’admissibilité – 06 juin 2017</p> <p>NOM de naissance :</p> <p>NOM d’Usage :</p> <p>PRENOM :</p> <p>DATE DE NAISSANCE.....</p>
<p>NE RIEN INSCRIRE DANS CES CASES</p>	<p style="text-align: center;">Université de Nantes</p> <p style="text-align: center;">Concours ASSISTANT INGENIEUR – BAP J - EXTERNE Emploi type : Assistant Gestion Administrative Nature : Traitement de questions et résolution de cas pratiques Session 2017 – Epreuve d’admissibilité – 06 juin 2017</p> <p style="text-align: center;">Durée : 3 h 00 – Coefficient 4</p>

Consignes :

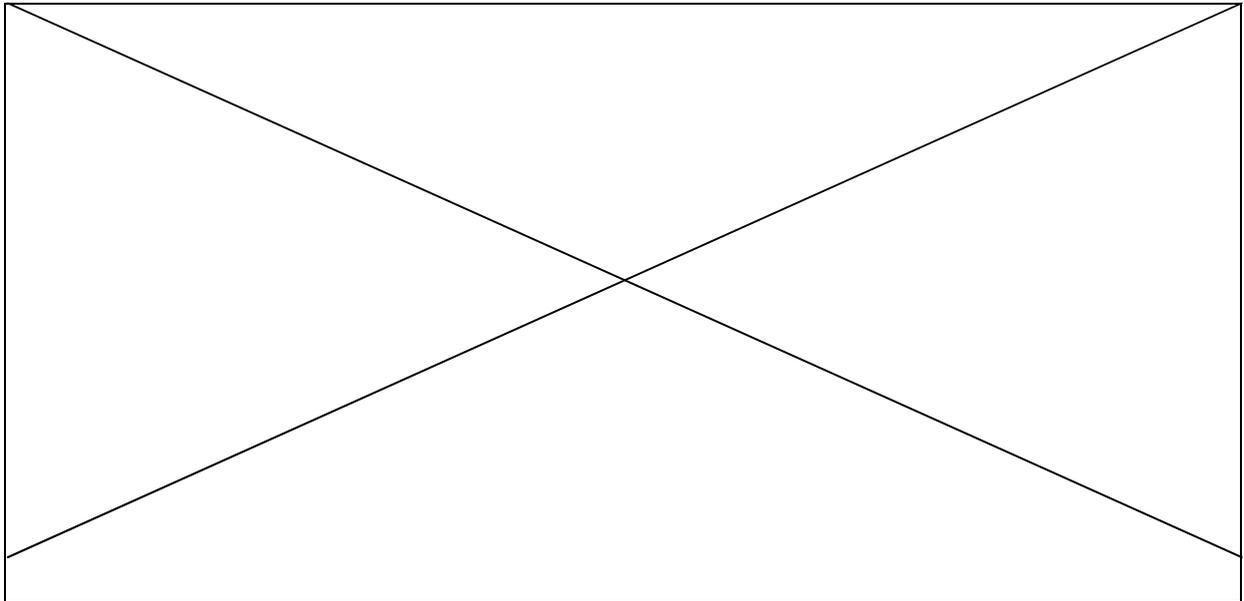
- Répondre directement sur ce document. Il ne doit pas être dégrafé et devra être remis aux surveillants à l’issue de la composition
- Vérifier, dès la remise du sujet, que celui-ci comporte bien 14 pages, y compris celle-ci
- Vérifier, que le dossier des annexes comporte bien 39 pages
- Seuls les stylos et la règle sont autorisés
- Tout autre document, la calculatrice et le téléphone portable sont interdits

Attention!

Il vous est rappelé que :

- Votre identité ne doit figurer que dans la partie du coin en-tête de la copie (ou des copies) mise(s) à votre disposition.
- Toute mention d’identité portée sur toute autre partie de la copie (ou des copies) que vous remettrez en fin d’épreuve mènera à l’annulation de votre épreuve.

Aucune sortie définitive ne sera autorisée avant 1 h 00 de composition



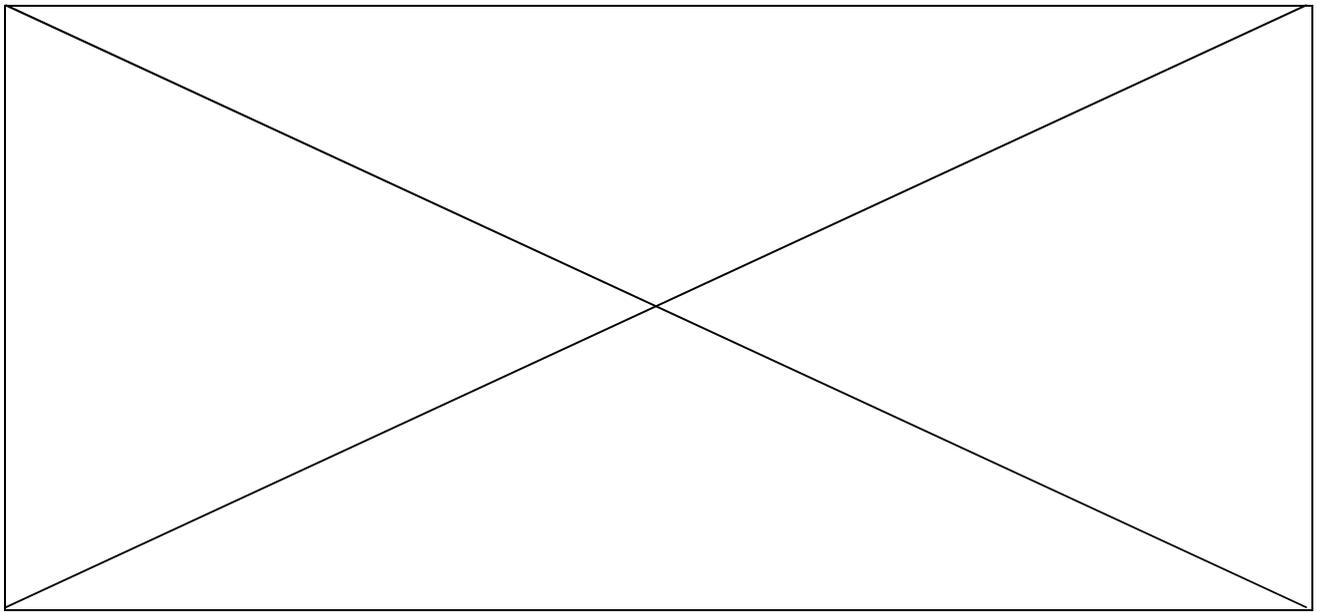
SOMMAIRE ET BAREME GENERAL DE L'EPREUVE (40 points)

Première partie : Questions à réponses courtes

Barème : 10 points (2.5 points par question)
Pages 3 à 6

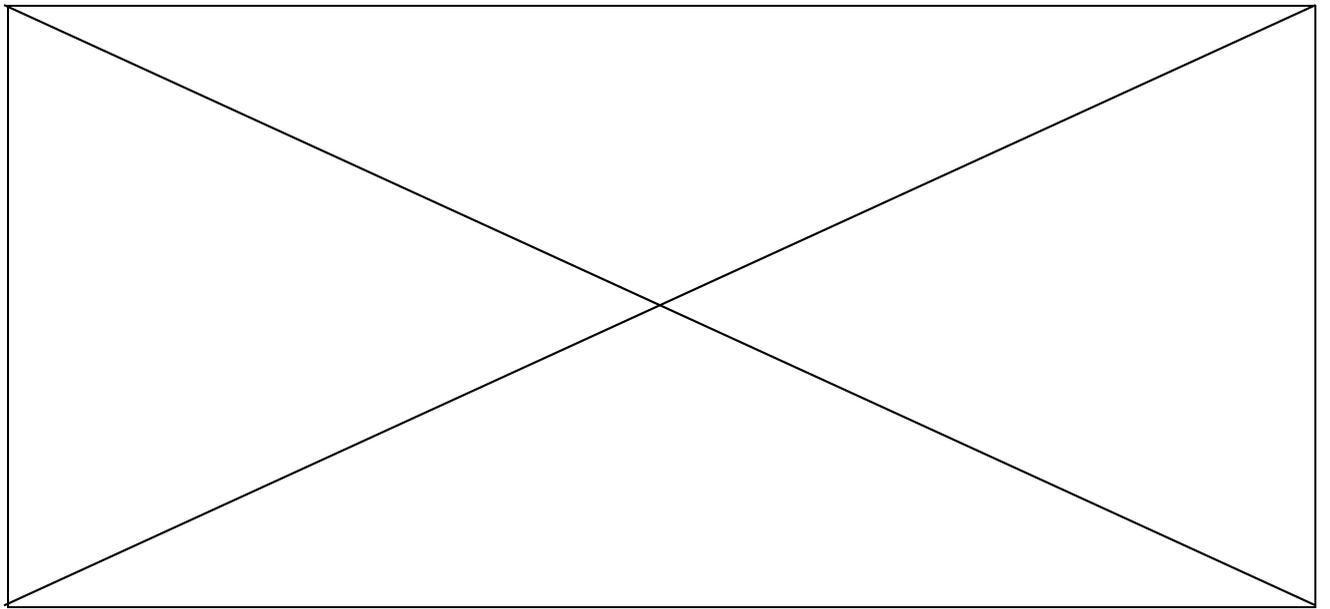
Deuxième partie : Cas pratique

Barème : 30 points
Pages 7 à 14

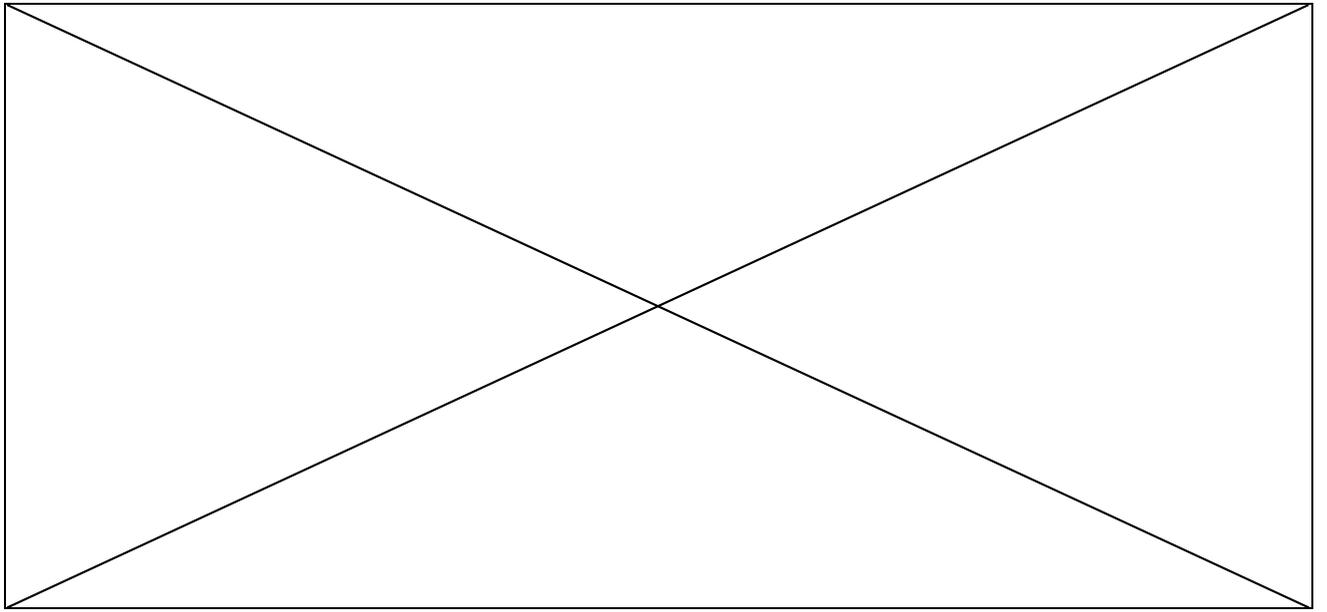


PREMIERE PARTIE : QUESTIONS A REPONSES COURTES (10 POINTS)

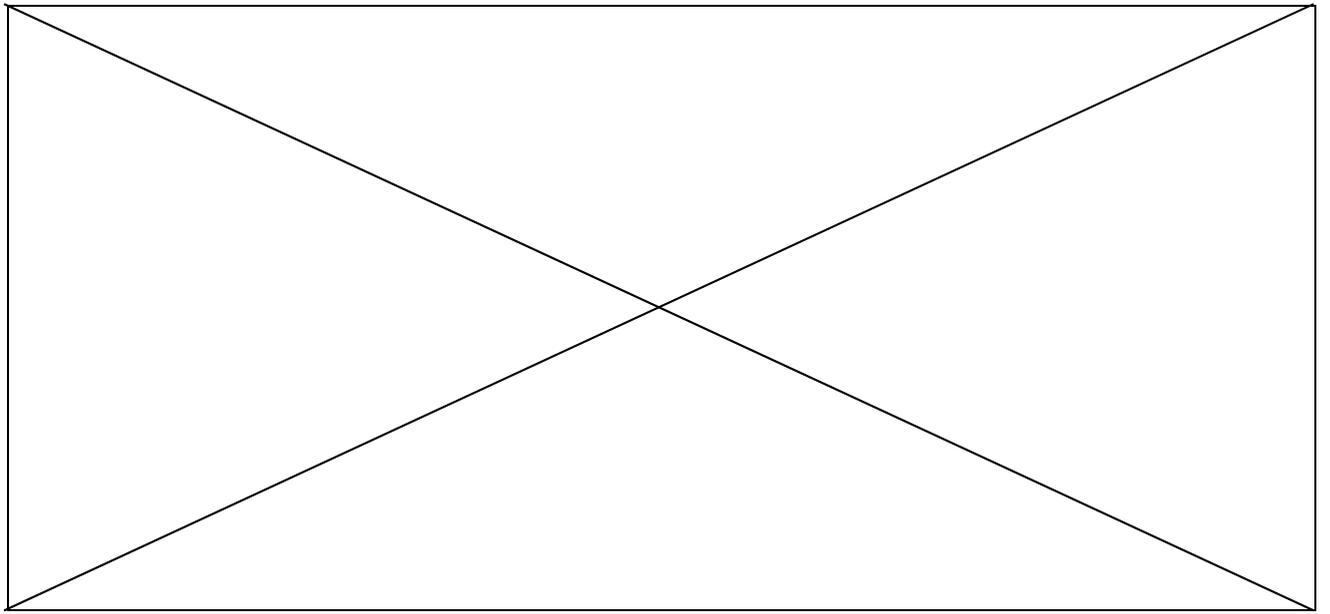
QUESTION 1 – Fiches de poste et entretiens professionnels : quels sont les enjeux pour l’agent, le service et l’Etablissement ? (2.5 points)



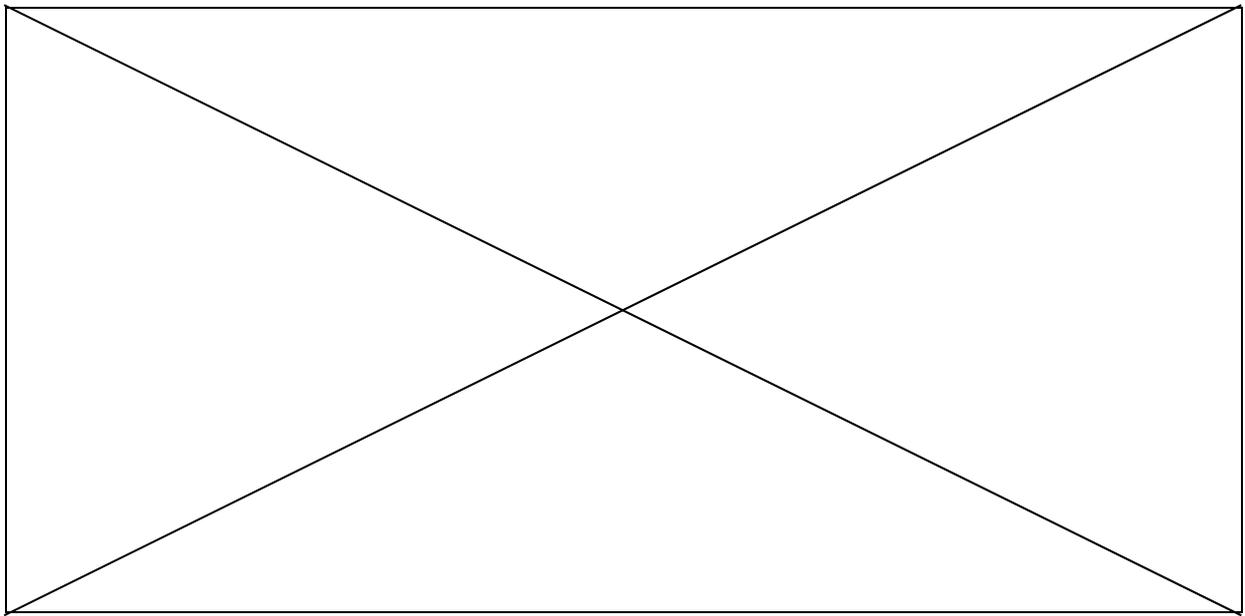
QUESTION 2 – Quelles sont les grandes évolutions liées à l’Enseignement Supérieur sur les cinq dernières années ? (2.5 points)



QUESTION 3 – Comment s’applique le principe du « silence de l’administration vaut acceptation » ? (2.5 points)



QUESTION 4 – Quels sont les financeurs de la Recherche en France ? (2.5 points)



DEUXIEME PARTIE : CAS PRATIQUE (30 POINTS)

Thématique : Mise en place d'une démarche qualité sur la base du référentiel de certification de service développé par la Formation Continue des Universités et le Bureau Véritas.

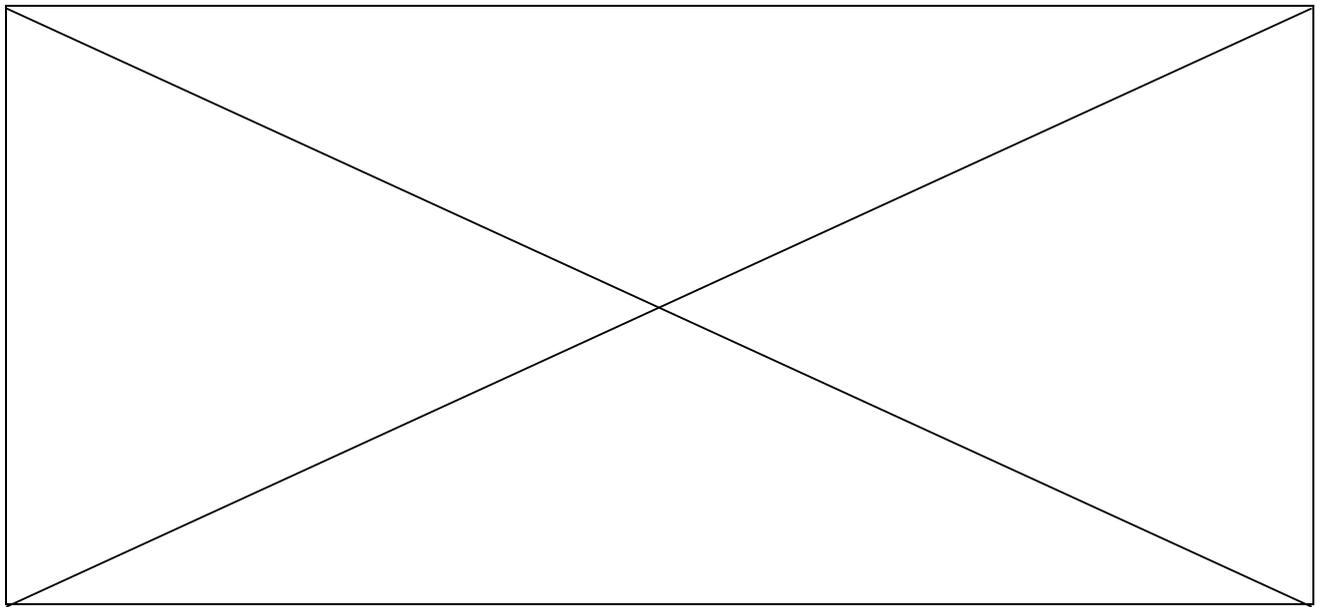
Votre Président, à son retour d'une réunion plénière de la Conférence des Présidents d'Universités (CPU), note l'importance de mettre en place une démarche qualité sur les activités de formation continue. Lors du Bureau qui suit son retour, il confie le pilotage du dossier au Vice-Président Formation Tout au Long de la Vie et au Vice-Président Qualité et Pilotage de l'Université. Il souhaite ainsi que cette démarche soit transversale et globale à l'ensemble de l'établissement.

Vous êtes affecté(e) à l'Université XXX en tant qu'assistant ingénieur à la Direction Qualité et Pilotage. Votre direction fonctionne continuellement en mode projet et a pour usage de proposer systématiquement une validation de la méthode envisagée aux décideurs de l'établissement avant de mettre en œuvre ses actions.

Votre directeur de service vous nomme responsable opérationnel de ce projet en appui des deux Vice-Présidents. Vous aurez alors la charge de la certification qualité de son cadrage à sa mise en œuvre opérationnelle. Nous sommes en juin 2017 et le Président de l'université souhaite que l'établissement soit certifié au plus tard pour la rentrée universitaire 2018/2019.

Afin de répondre à ses attentes, vous devrez produire une note qui décrira la méthode de travail que vous proposez pour atteindre l'objectif qui vous est fixé par l'équipe politique de l'établissement. Votre note méthodologique ne devra pas dépasser 6 pages. Votre proposition devra inclure a minima :

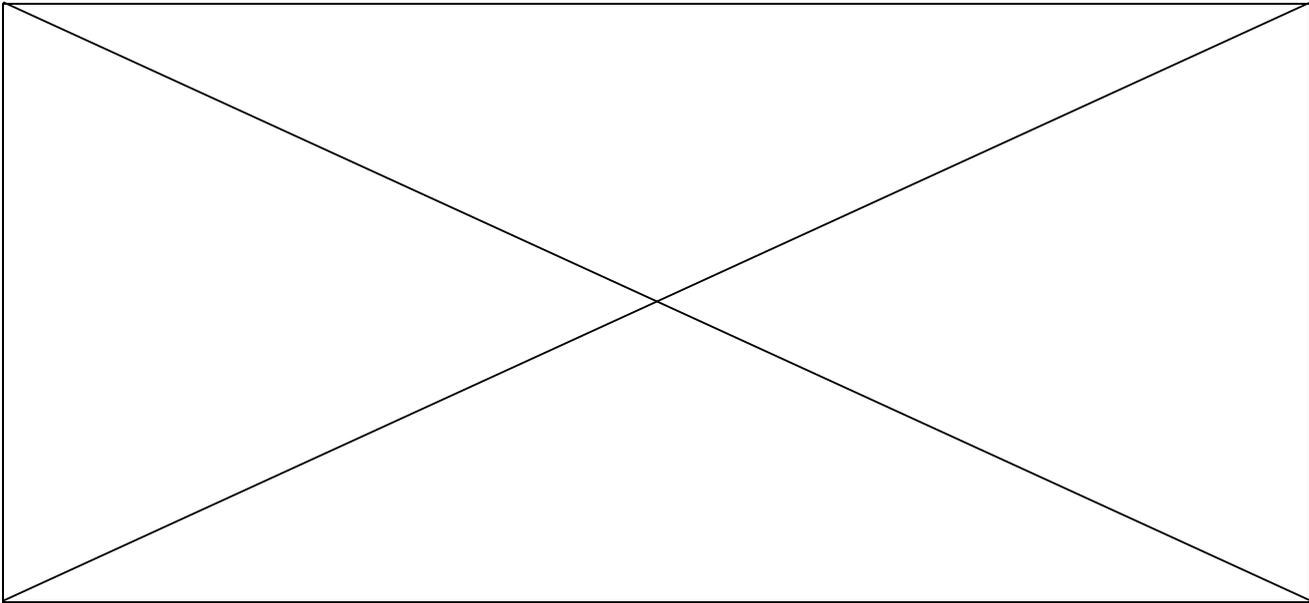
- les éléments de contexte du projet
- une programmation claire
- les points de vigilance du projet
- les ressources nécessaires du projet
- l'organisation à mettre en œuvre



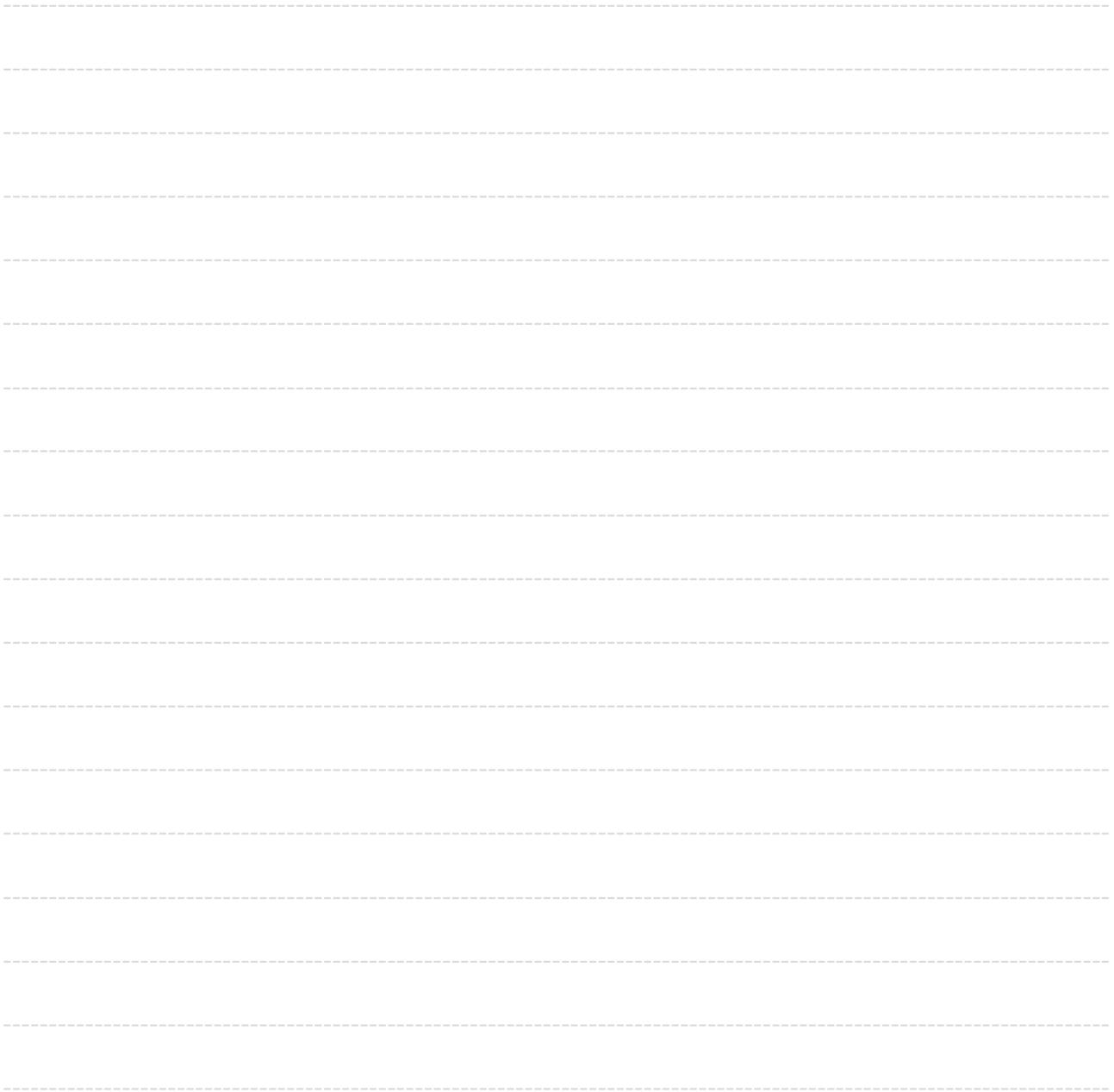
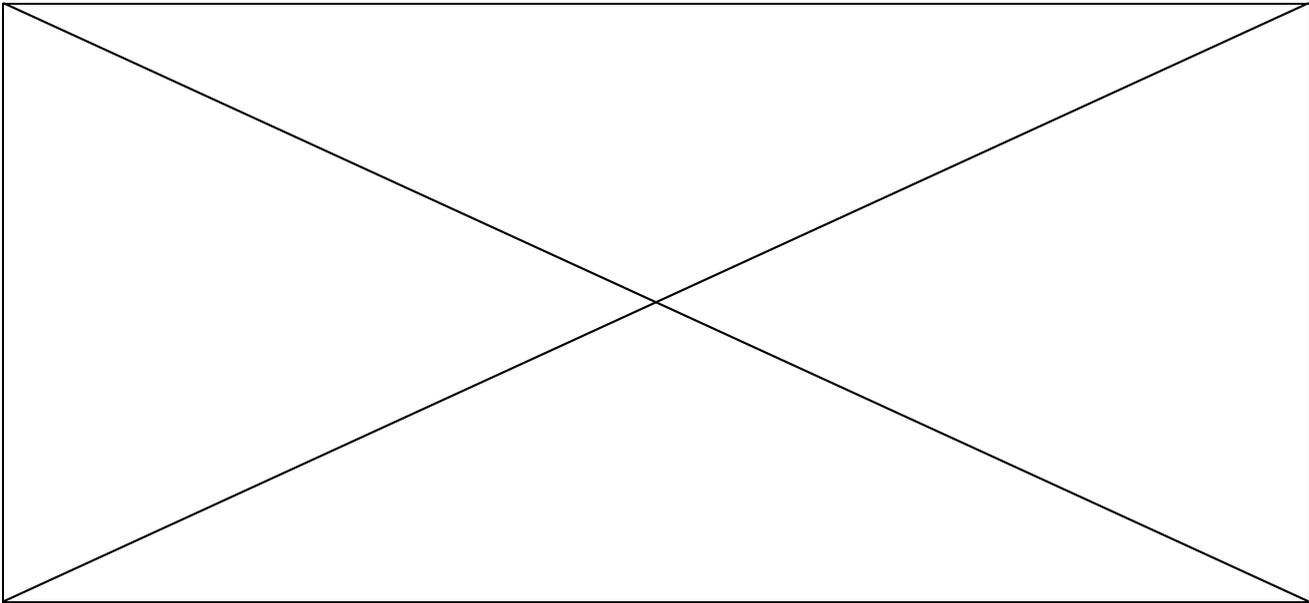
Afin de vous aider à formaliser votre proposition méthodologique, les deux Vice-Présidents mettent à votre disposition le fond de dossier dont ils disposent, au travers des documents joints :

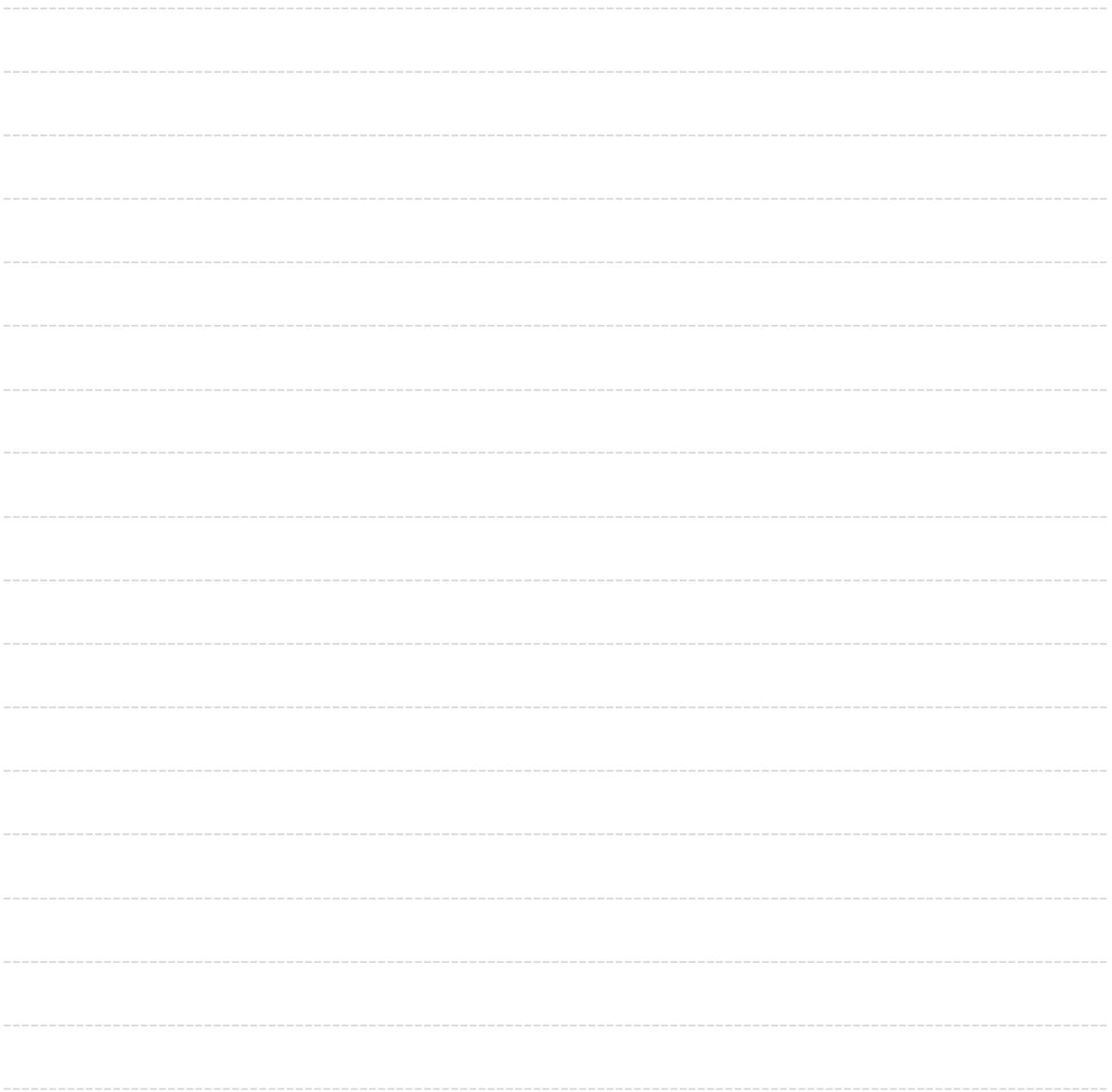
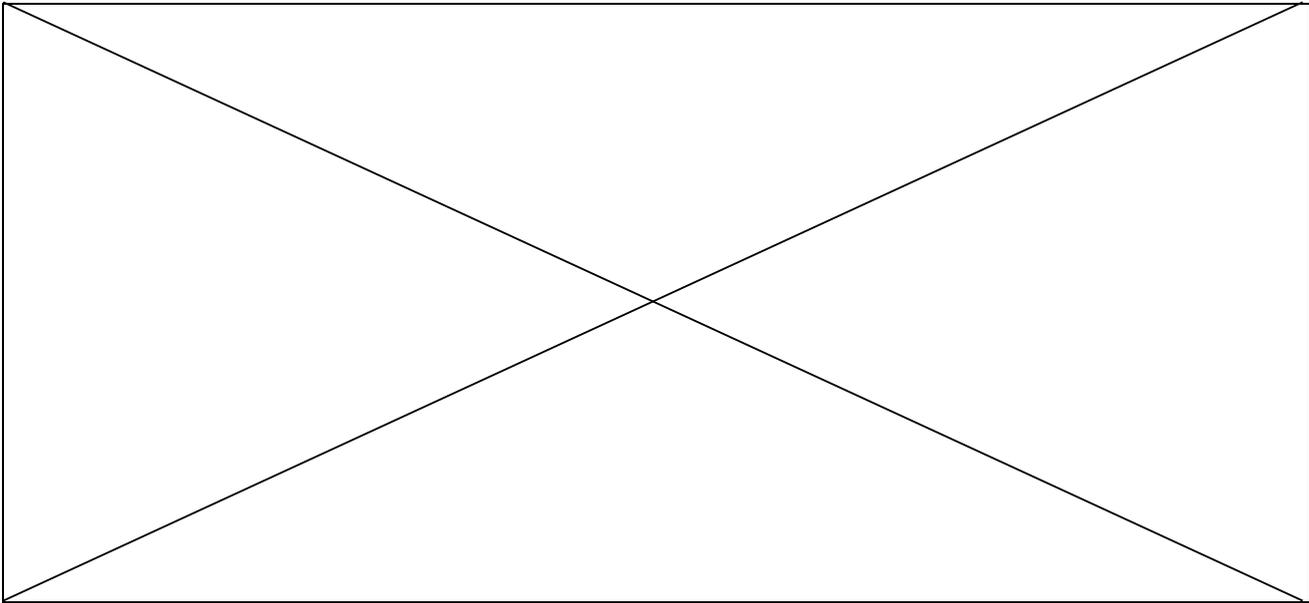
- Référentiel qualité de service de la FCU (DOC 1)
- Annexe 1 du référentiel sur les exigences réglementaires (DOC 2)
- Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue (DOC 3)
- Organigramme de l'établissement (DOC 4)
- Recensement des agents impliqués dans la formation continue (organigramme fonctionnel) (DOC 5)
- Questions Réponses sur le décret qualité (DOC 6)

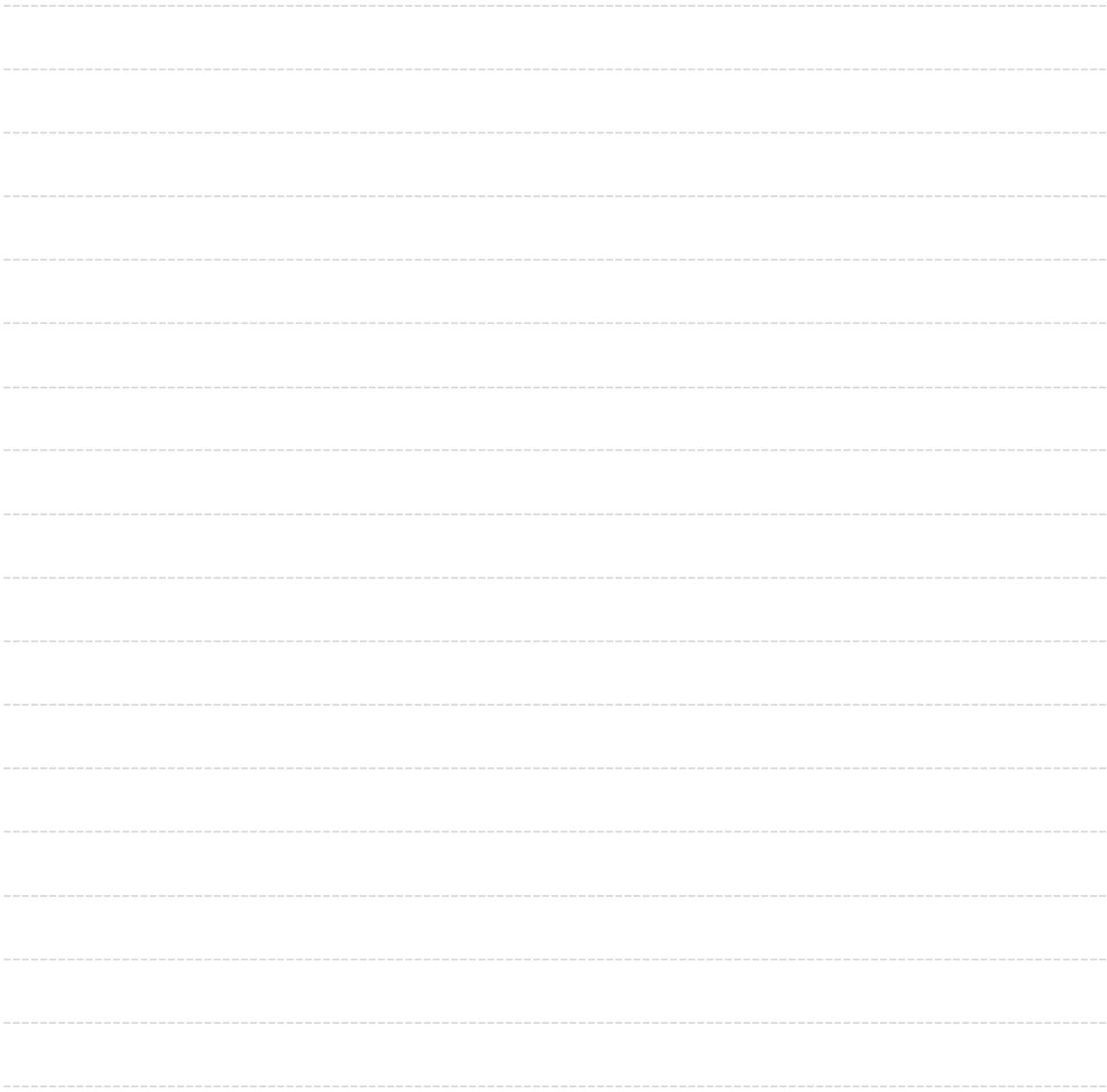
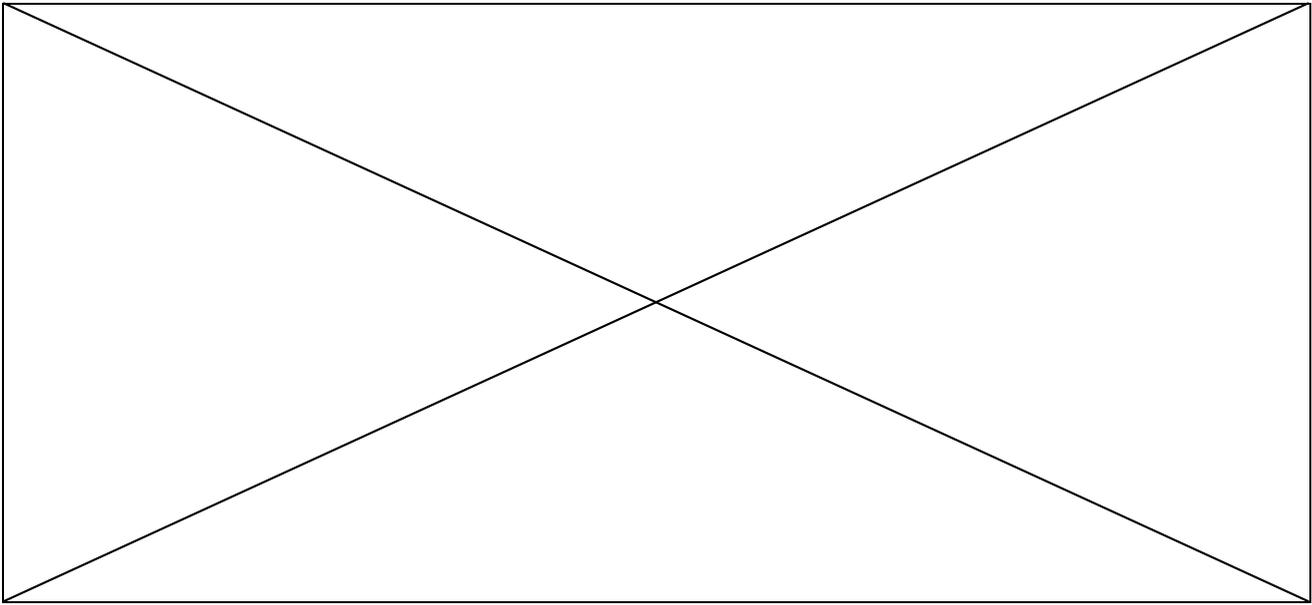
NB : Votre proposition devra respecter les règles générales d'une note, vous êtes toutefois libre de formaliser vos propositions à votre convenance sur la forme.

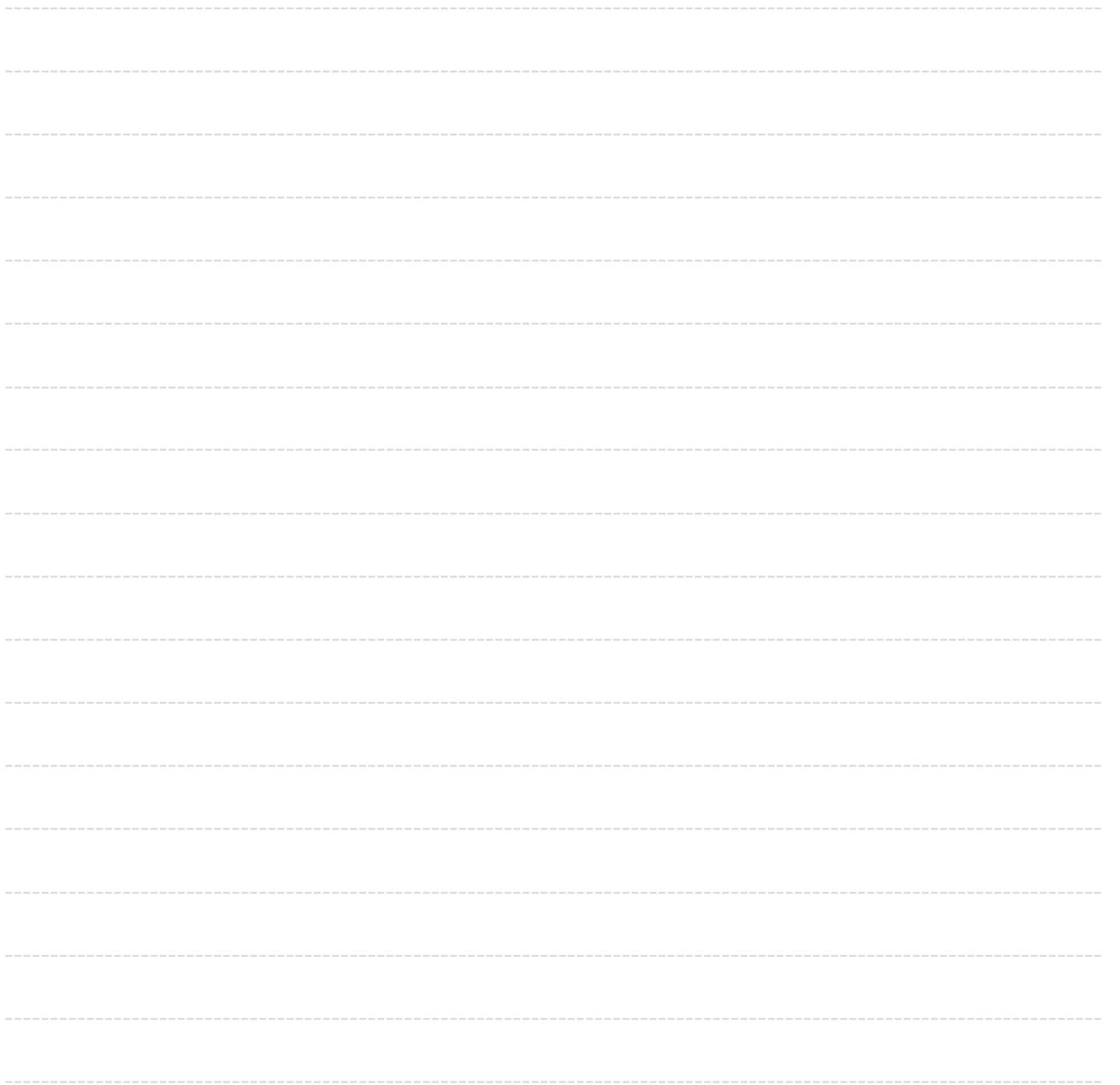
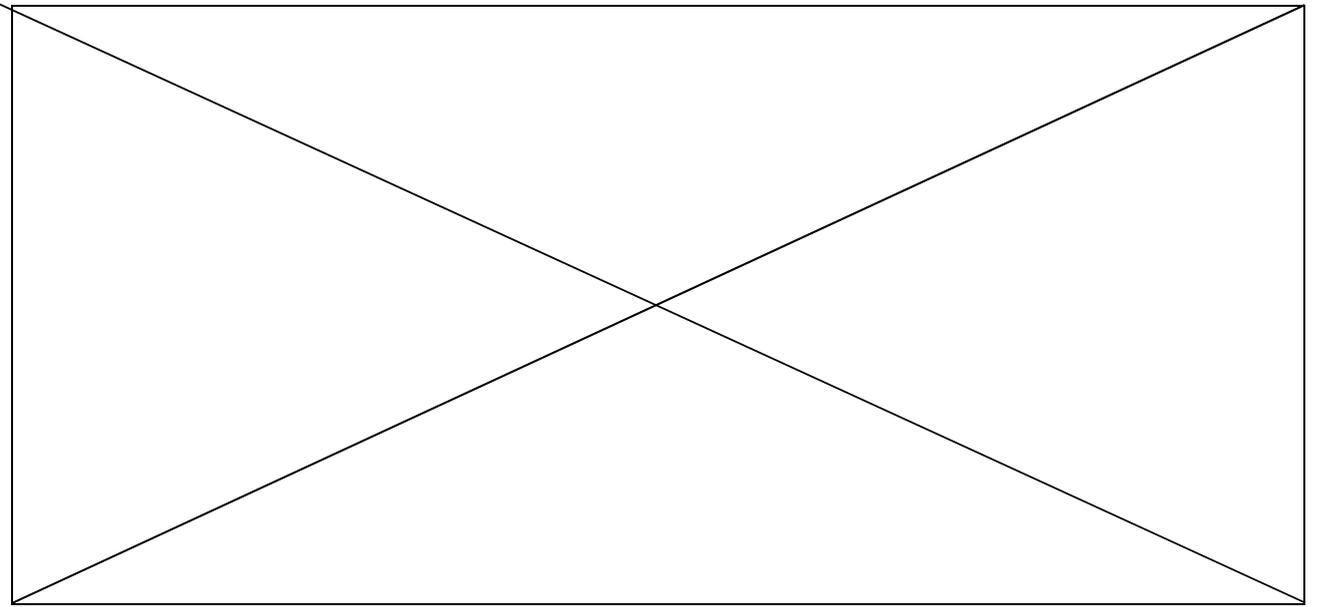


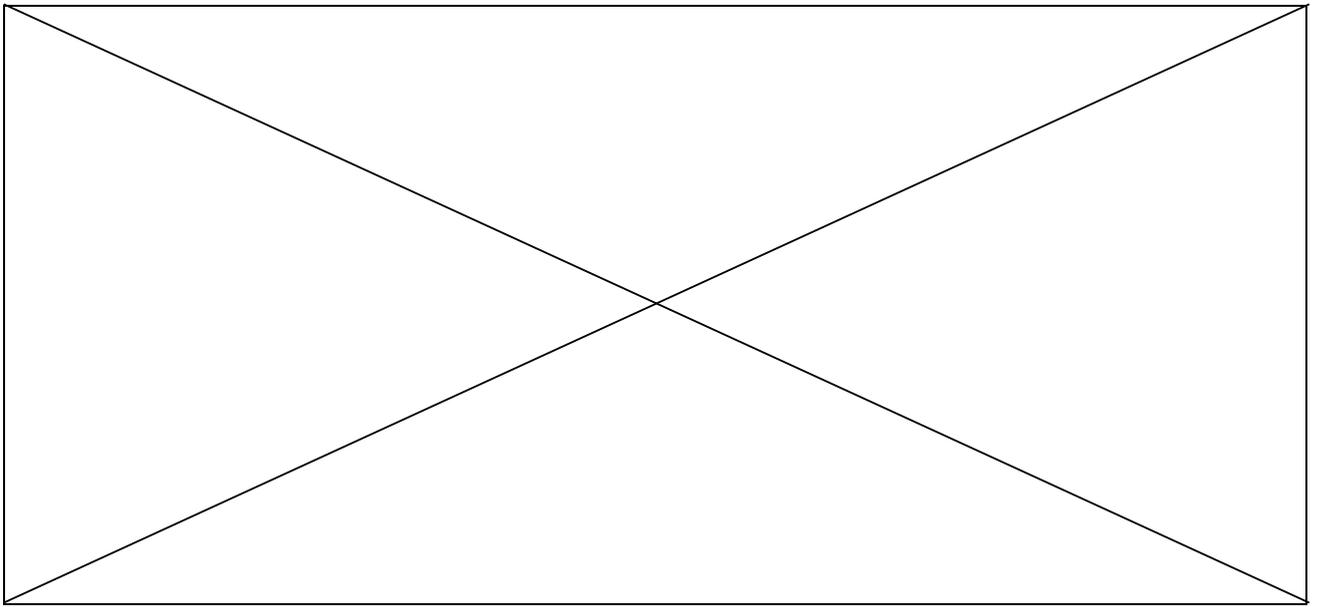
A series of 20 horizontal dashed lines, evenly spaced, extending across the width of the page, intended for handwriting practice.











A series of 20 horizontal dashed lines, evenly spaced, extending across the width of the page, intended for handwriting practice.

Université de Nantes

Concours ASSISTANT INGENIEUR – BAP J - EXTERNE

Emploi type : **Assistant Gestion Administrative**

Nature : Traitement de questions et résolution de cas pratiques

ANNEXES

Session 2017 – Epreuve d’admissibilité – 06 juin 2017

Durée : 3 h 00 – Coefficient 4

Ce dossier comprend 39 pages y compris celle-ci.

Veillez vérifier que votre document est complet

Document N°1 – pages 2 à 27

Document N° 2 – pages 28 et 29

Document N°3 – pages 30 et 31

Document N°4 – page 32

Document N°5 – page 33

Document N° 6 – pages 34 à 39



CERTIFICATION
DE SERVICES

La formation
continue
à l'université

BUREAU VERITAS CERTIFICATION
SANS PARI/MIA DEFENSE CEDEX
DISPONIBLE SUR DEMANDE



**BUREAU
VERITAS**

La Formation Continue à l'Université

La force d'un réseau public

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

Bureau Veritas Certification

Référence : RE/FCU/16 Version 2.1 du 16/12/2016

Bureau Veritas Certification
Nom : Jean Michel LEFEVRE
Fonction : Directeur Technique
Visa :


SOMMAIRE

1. Contexte du service.....
2. Domaine d’application
3. Contexte réglementaire
4. Recevabilité de la demande
4.1 Pré-requis
4.2 Constitution du dossier de recevabilité
5. Les engagements certifiés.....
6. Détail des engagements certifiés
6.1 Informer, accueillir, orienter et accompagner un candidat.....
6.2 Entretenir le lien après la prestation
6.3 S’appuyer sur des personnels compétents et des moyens performants
6.4 Accompagner les responsables de formation et les intervenants dans le cadre de leurs prestations
6.5 Proposer des prestations adaptées aux partenaires
6.6 Améliorer en continu la prestation
7. Dispositions d’organisation
7.1 Responsabilités
7.2 Gestion documentaire.....
7.3 Audit Interne.....
7.4 Information du personnel
8. Plan d’audit externe.....
9. Référence à la certification sur les supports de communication.....
10. Lexique
10.1 Définitions
10.2 Sigles

1. Contexte du service

La formation initiale et continue tout au long de la vie fait partie des missions du service public de l'enseignement supérieur. Elle amène les établissements à mettre en œuvre des stratégies spécifiques destinées à développer cette activité.

Pour répondre à cette mission la Conférence des Présidents d'Université (CPU) et les universités s'appuient sur leurs services universitaires de formation continue.

La FCU (Formation Continue à l'Université) regroupe l'ensemble des services universitaires de formation continue. La FCU est un réseau d'établissements et d'experts, tous acteurs publics de la formation continue (COMUEs, Universités, CNAM, Ecoles...) qui s'appuie sur une association loi 1901 : la Conférence des Directeurs de Service Universitaire de Formation Continue (CDSUFC), créée en 2004.

Dans un environnement complexe qui doit prendre en compte les orientations prioritaires de l'Etat, du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, de la Région ainsi que les besoins des entreprises et des administrations et qui oblige désormais les organismes qui financent une action de formation professionnelle continue, à s'assurer de la capacité des prestataires à dispenser une formation de qualité, la FCU souhaite :

- engager les services universitaires de formation continue dans la démarche qualité,
- faire reconnaître le souci des services FCU de la qualité des prestations délivrées,
- crédibiliser et valoriser leurs pratiques auprès des parties prenantes : candidats futurs stagiaires, personnels, financeurs, entreprises, administrations, branches professionnelles...,
- garantir l'adaptation et la montée en compétences de leurs collaborateurs,
- assurer l'amélioration continue de leurs prestations,

par la Certification de Services, délivrée par un tiers indépendant, Bureau Veritas Certification, après un audit du respect des engagements de ce référentiel.

Cette certification permet aux services FCU d'apporter la preuve de la qualité de leurs prestations et de confirmer leur engagement dans l'amélioration permanente des prestations et des services qu'ils proposent.

2. Domaine d'application

La Certification de Services susceptible d'être délivrée par Bureau Veritas Certification sur la base du respect de ce référentiel s'applique aux Services de Formation Continue des Etablissements (COMUEs, Universités, CNAM, Ecoles) membres de la FCU.

Ces établissements sont répartis sur tout le territoire et sont organisés en réseau, déclinant une offre au plan régional, national et international :

- Diplômes nationaux ou titres enregistrés au RNCP ou inscrits à l'Inventaire
- Diplômes d'université
- Formations non certifiantes
- Accompagnement à la reprise d'études
- Accompagnement à la validation des acquis

3. Contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la Certification de services prévue par les articles L433-3 à L433-11 et R433-1, R433-2 et R453-1 du Code de la Consommation et par l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

Les principaux textes applicables dans le cadre de ce référentiel sont précisés en annexe 1 à la version en vigueur.

Il appartient à chaque organisme gestionnaire souhaitant bénéficier de la certification de se tenir informé des nouveaux textes réglementaires et normatifs qu'il doit respecter, d'en tenir une liste à jour et de s'engager à respecter la réglementation en vigueur.

Bureau Veritas Certification s'assurera que l'organisme gestionnaire a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives aux services qu'il réalise.

En aucun cas les audits ne se substituent aux contrôles réglementaires.

4. Recevabilité de la demande

4.1 Pré-requis

Le service de formation continue :

- a fait valider sa candidature par son établissement
- est adhérent au réseau de la FCU
- a réalisé un audit interne préalablement au dépôt de sa candidature
- a fait valider sa candidature par le Conseil d'Administration de la FCU.

4.2 Constitution du dossier de recevabilité

Le service de formation continue constitue un dossier de recevabilité et l'adresse à Bureau Veritas Certification.

Il comprend :

- la déclaration d'activité en tant qu'organisme de formation
- l'accusé de réception du dépôt du dernier bilan pédagogique et financier
- la preuve de la validation de sa candidature par l'établissement
- l'attestation de la FCU stipulant que l'organisme est à jour de sa cotisation à l'association
- une copie du rapport d'audit interne
- un organigramme précisant l'offre proposée par le service et les personnes (activité, nom, fonction..) concernées par le domaine à auditer ainsi que le référent pour la Certification de services. Cet organigramme permettra à Bureau Veritas Certification d'établir le plan d'audit en planifiant les entretiens.

L'ensemble des points ci-dessus constitue le dossier de recevabilité qui sera vérifié lors de l'audit initial et de renouvellement par Bureau Veritas Certification.

L'absence d'un des éléments du dossier au moment de l'audit constitue une non-conformité pour la certification.

En cours de certification, le Service de Formation Continue (SFC) doit communiquer à Bureau Veritas Certification tout changement susceptible d'avoir des conséquences sur la portée de la certification, à savoir :

- Evolution des pratiques
- Changement d'organisation
- Evolution des prestations.

Bureau Veritas Certification se réserve le droit de mettre en œuvre un audit supplémentaire si les éléments portés à sa connaissance sont de nature à remettre en cause les principes présentés lors de l'audit précédent. Cet audit peut être limité à un examen documentaire.

Parmi les cas qui nécessitent un audit supplémentaire, on recense :

- Changement d'organisation du service de formation continue certifié
- Evolution des prestations (nouveaux sites ou activités supplémentaires)

Ces audits feront l'objet, le cas échéant, d'un avenant au contrat. Ils doivent être réalisés au plus tard 3 mois après ledit changement.

5. Les engagements certifiés

N°	Thème	Engagements correspondants
1	Informier, accueillir, orienter et accompagner un candidat	6.1.1 à 6.1.14
2	Entretenir le lien après la prestation	6.2.1
3	S'appuyer sur des personnels compétents et des moyens performants	6.3.1 à 6.3.6
4	Accompagner les responsables de formation et les intervenants dans le cadre de leurs prestations	6.4.1 à 6.4.5
5	Proposer des prestations adaptées aux partenaires	6.5.1 à 6.5.3
6	Améliorer en continu la prestation	6.6.1 à 6.6.5

6. Détail des engagements certifiés

6.1 Informer, accueillir, orienter et accompagner un candidat

ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.1.1 Un accès à l'information</p>	<p>Le SFC met à disposition du public divers moyens de s'informer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un accueil téléphonique et physique aux horaires communiqués sur le site internet ou à l'entrée du service - Un accès internet respectant les règles d'accessibilité numérique - Une adresse mail générique qui permet d'obtenir des renseignements en retour - Des réunions d'information relatives aux prestations proposées - Des permanences délocalisées si nécessaire - Des RDV à la demande - La tenue d'un stand lors de salons, le cas échéant. 	<p>Numéro d'appel</p> <p>Site internet</p> <p>Adresse mail générique</p> <p>Liste d'émargement</p> <p>Planning</p> <p>Sites délocalisés</p> <p>Inscription au salon</p>	<p>Appel mystère</p> <p>Consultation du site</p> <p>Envoi d'un mail</p> <p>Vérification documentaire et entretien</p>

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.1.2 Une mise à disposition des informations relatives aux prestations proposées</p>	<p>Le SFC met à la disposition du public des informations relatives aux prestations proposées et aux modalités de financements possibles. Il indique pour la :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Reprise d'études</u> : les modalités administratives, pédagogiques et logistiques - <u>Formation certifiante</u> : les prérequis, les objectifs, les contenus pédagogiques, les modalités de validation, le type de certification, la planification, le responsable de la formation, le contact administratif, les droits d'inscription et/ou le prix de la formation et le cas échéant, les modalités de stage - Formation non certifiante : - Intra entreprise : les prérequis, les domaines d'activités, les prérequis, les objectifs, les contenus pédagogiques, les modalités de validation (le cas échéant), l'attestation obtenue, la planification, le responsable de la formation, le contact administratif, le prix de la prestation - Inter entreprise : les prérequis, les objectifs, les contenus pédagogiques, les modalités de validation (le cas échéant), l'attestation obtenue, la planification, le responsable de la formation, le contact administratif, le prix de la prestation - Validation des acquis : le dispositif mis en place, la réglementation en vigueur pour candidater, les différentes étapes, les modalités de l'accompagnement, le prix de la prestation. 	<p>Guide du candidat</p> <p>Documents sous format papier et/ou numérique</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.1.3 Un accueil spécifique</p>	<p>Le SFC propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un point d'accueil physique avec un espace d'attente - une signalétique qui indique au minimum les jours et les horaires d'ouverture - un accès à l'offre de formation sous format papier ou numérique - un site internet ou un espace dédié aux prestations du service. <p>Pour les personnes empêchées, l'établissement dispose d'un service d'accueil dédié.</p>	<p>Espace accueil/Fiche de poste Organigramme Signalétique Offre de formation Site internet Site internet de l'établissement</p>	<p>Visite de l'espace d'accueil Vérification documentaire et entretien Consultation du site Consultation du site de l'établissement</p>
<p>6.1.4 Une orientation adéquate</p>	<p>Le SFC étudie les attentes du candidat et le cas échéant, le dirige vers les acteurs de l'orientation, de la formation ou de l'emploi, internes et/ou externes à l'établissement.</p>	<p>Cartographie des acteurs Partenariats/Chartes Estimation des flux</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.1.5 La définition d'une prestation adaptée</p>	<p>Le SFC précise avec le client son projet, ses attentes, l'oriente si nécessaire vers un conseiller et définit la prestation en cohérence avec son projet.</p> <p>Il propose pour chaque prestation un devis pédagogique et financier au client comportant a minima les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom de l'organisme - N° de déclaration d'activité - Adresse de l'organisme - Coordonnées de la personne en charge du dossier - Intitulé de la formation - Public concerné - Diplôme et/ou prérequis 	<p>Contrat d'établissement Lien avec les acteurs nationaux et territoriaux QPO – CR d'entretien (etc.) Devis Document définissant le projet retenu</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
	<ul style="list-style-type: none"> - Modalités d'entrée en formation - Format de la formation : présentiel, hybride, à distance - Evaluation des acquis de la formation - Sanction de la formation - Calendrier - Prix de la prestation - Programme <p>Pour les prestations de Validation des acquis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom de l'organisme - N° de déclaration d'activité - Adresse de l'organisme - Coordonnées de la personne en charge du dossier - Calendrier et étapes de la prestation d'accompagnement - Prix de la prestation - Certification visée 		

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.1.6 Une contractualisation systématique et claire</p>	<p>Le SFC rédige en fonction du profil du stagiaire et de la prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un contrat de formation professionnelle - ou une convention de formation - ou un contrat de validation des acquis. <p>Le contrat ou la convention comprend obligatoirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la nature, la durée, le programme et l'objectif de la formation - les modalités d'évaluation et la sanction éventuelle de la formation - les modalités de paiement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage - les contestations et les recours possibles à un « médiateur » - la nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser - les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de Formation Ouverte et À Distance (FOAD) - les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance pédagogique et technique, mis à la disposition du stagiaire notamment en cas de FOAD. <p>Pour la validation des acquis le contrat comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les modalités de paiement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage - les contestations et les recours possibles à un « médiateur » - la nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser <p>Si l'action de formation comprend une période de stage en entreprise, une convention de stage est signée entre le stagiaire, l'entreprise et l'établissement.</p>	<p>Contrats signés Conventions signées Contrats et conventions FOAD signés Contrats et conventions VA signés Règlement intérieur Conventions de stage signées Conditions générales de vente</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.1.7 L'élaboration de la prestation : reprise d'études</p>	<p>Pour la reprise d'études, le SFC s'assure que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le stagiaire est inscrit administrativement et pédagogiquement à l'université - est en mesure si cela est exigé dans le contrat/convention, de tracer le parcours de formation du stagiaire. <p>et</p>	<p>Liste des stagiaires inscrits Document de suivi Contrats signés ou Conventions signées</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.1.8 L'élaboration de la prestation : formation certifiante</p>	<p>Pour une formation certifiante, le SFC recense :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les prérequis, les objectifs, les contenus pédagogiques, les modalités de validation de la formation - la planification - le responsable de la formation et le contact administratif - le référent au sein de l'entreprise, le cas échéant - le prix de la formation. <p>De plus, le SFC :</p> <ul style="list-style-type: none"> - valide le dossier administratif du candidat - s'assure de l'admission du candidat à la formation (DU et titres inscrits au RNCP) suite à la sélection du jury - s'assure que le candidat est informé de son admission à la formation. 	<p>Check-list Fichier des stagiaires Maquette de formation PV du jury ou liste des inscrits Courrier d'admission</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.1.9 L'élaboration de la prestation : formation non certifiante</p>	<p>Pour une formation non certifiante, le SFC recense :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les prérequis, les objectifs, les contenus pédagogiques, les modalités de validation de la formation - la planification - le responsable de la formation et le contact administratif - le référent au sein de l'entreprise, le cas échéant - le prix de la prestation. 	<p>Check-list Fichier des stagiaires Maquette de formation</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.1.10 L'élaboration de la prestation : accompagnement et certification par la validation des acquis</p>	<p>Le SFC met en œuvre une prestation d'accompagnement à la validation des acquis en accord avec un cahier des charges adapté au projet et arrête le prix de la prestation. Il organise le jury de validation des acquis et s'assure de sa tenue. En cas de validation partielle, il suit la prescription du jury.</p>	<p>Cahier des charges de l'accompagnement Convocation Arrêté de composition de jury PV du jury Notification de la prescription</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.1.11 Un suivi du stagiaire pendant la formation</p>	<p>Un suivi pédagogique et administratif personnalisé est mis en place. Un référent est nommé. Pour les personnes empêchées un accompagnement spécifique est assuré, exemples : prise de note, matériel adapté, ...</p>	<p>Fiche de suivi indiquant le référent Liste des services proposés</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.1.12 La délivrance d'une attestation de présence à la formation</p>	<p>Les feuilles d'émargement sont remises au stagiaire ou au responsable pédagogique. Le SFC collecte les feuilles d'émargement afin d'émettre les attestations de présence.</p>	<p>Feuilles d'émargements paraphés Liste des stagiaires Attestations de présence ou tout autre moyen de preuve reconnu pour attester du suivi d'assiduité</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.1.13 La délivrance d'une attestation de fin de formation</p>	<p>Le SFC délivre à l'issue de la formation, une attestation de formation ou de fin de formation répondant à l'article L 6353-1 du code du travail, dans un délai de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15 jours ouvrables pour les formations non certifiantes - 30 jours ouvrables pour les formations certifiantes. 	<p>Copies des attestations de fin de formation ou tout autre moyen de preuve reconnu pour attester du suivi d'assiduité PV de jury</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.1.14 Une facturation de la prestation effectivement dispensée</p>	<p>Le SFC facture la prestation en respectant les engagements des contrats et conventions établis avec les organismes financeurs et les employeurs.</p>	<p>Contrats/Conventions signés Factures</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

6.2 Entretien le lien après la prestation

ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.2.1 Des propositions de services après la fin de la prestation</p>	<p>Le SFC s'engage à garder des relations avec les anciens stagiaires ; il établit un « annuaire » des anciens en vue de recenser leurs besoins et de leur proposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une participation à des évènements : forum, journées portes ouvertes, ateliers, jury VAE, ... - des offres d'emploi - des formations. 	<p>Annuaire/Réseau social Invitations Site internet</p>	<p>Vérification documentaire et entretien Consultation du site</p>

6.3 S'appuyer sur des personnels compétents et des moyens performants

ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
6.3.1 La vérification de la compétence des intervenants externes	Le SFC s'assure de la compétence des intervenants externes en vérifiant le CV et en s'appuyant sur le Décret n°87-889 du 29 octobre 1987. Le dossier des intervenants externes est annuellement mis à jour.	Dossier de recrutement Arrêté de nomination Liste des intervenants Courrier d'acceptation	Vérification documentaire et entretien
6.3.2 La vérification de la compétence des intervenants internes	Le SFC s'assure de l'adéquation de la compétence des intervenants internes, au besoin des formations non certifiantes, au regard de leur CV.	Liste des enseignants de l'établissement CV	Vérification documentaire et entretien
6.3.3 Des personnels formés	Le SFC s'appuie sur un personnel administratif qualifié qui bénéficie de formations relatives à ses activités, identifiées au cours notamment de l'entretien professionnel annuel mais aussi au moment de son recrutement.	Profil de poste internes au service Emplois types Entretien professionnel Plan de formation	Vérification documentaire et entretien

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.3.4 La mise à disposition de moyens humains</p>	<p>Le SFC détermine et veille à la mise à disposition des ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre de ses prestations. Pour les recrutements des personnels du SFC, il suit les procédures établies par l'établissement.</p>	<p>Profil de poste internes au service Liste des intervenants CV ou fiche signalétique des intervenants Appel à candidature Contrats</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.3.5 La mise à disposition de moyens techniques : locaux et équipements</p>	<p>Pour les actions de formation hors diplôme national portées par le SFC, ce dernier fournit les ressources matérielles nécessaires à la mise en œuvre des prestations. Il vérifie que : - les locaux sont accessibles et adaptés à tous publics - les équipements nécessaires aux prestations sont disponibles, opérationnels et conformes aux normes de sécurité.</p>	<p>Plans et détails des locaux Check-list des équipements nécessaires pour chaque formation</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.3.6 La mise à disposition de moyens pédagogiques</p>	<p>Le SFC s'engage à mettre à disposition les supports pédagogiques nécessaires à l'enseignement, quelle qu'en soit la forme.</p>	<p>Dossier pédagogique / Fiche besoin</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

6.4 Accompagner les responsables de formation et les intervenants dans le cadre de leurs prestations

ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.4.1 Un accompagnement à l'ingénierie de formation et à la pédagogie</p>	<p>Le SFC :</p> <ul style="list-style-type: none"> - propose aux responsables de formation un appui en matière d'ingénierie de formation - oriente si nécessaire vers un service d'appui à la pédagogie (exemple enseignement à distance – enseignement par voie d'alternance, ...). 	<p>Liste des conseillers Services d'appui à la pédagogie</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.4.2 L'assurance d'un cadre précis d'intervention</p>	<p>Le SFC définit un cadre précis pour les intervenants et s'engage à respecter les clauses des contrats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contrat d'engagement - l'ordre de mission - le dossier de rémunération. 	<p>Liste des intervenants Contrat d'engagement Ordre de mission Dossier de rémunération</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.4.3 Une diffusion d'informations permettant aux intervenants d'assurer leur prestation dans les meilleures conditions</p>	<p>Pour permettre aux intervenants d'assurer leur prestation dans les meilleures conditions, le SFC leur transmet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier ou un mail de confirmation de l'intervention - une convocation qui précise : <ul style="list-style-type: none"> - le lieu d'intervention - le plan d'accès - la date de l'intervention - la liste des stagiaires - les feuilles d'émargement. 	<p>Courrier de confirmation de l'intervention Convocation Liste des stagiaires Feuilles d'émargement Preuve de la transmission</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.4.4 Le suivi de la rémunération des intervenants</p>	<p>Le SFC assure un suivi individualisé de la rémunération des intervenants afin de pouvoir les informer sur leur situation.</p>	<p>Dossier de l'intervenant</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.4.5 Le retour sur l'évaluation de leur prestation dans le cas où la prestation est financée par un tiers</p>	<p>Le SFC communique, après analyse, les résultats de l'évaluation de la satisfaction des stagiaires aux différents intervenants (cf. engagements 6.6.3 et 6.6.4).</p>	<p>Résultats de l'évaluation de la satisfaction des stagiaires Preuve de la communication</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

6.5 Proposer des prestations adaptées aux partenaires

ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.5.1 Un accès à l'information par des moyens dédiés</p>	<p>Le SFC met à disposition des partenaires en plus des moyens spécifiés dans l'engagement 6.1.1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un chemin d'accès à l'information sur le site internet - un contact spécifique, le cas échéant. 	<p>Site internet Contact Organigramme</p>	<p>Consultation du site Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.5.2 Une proposition de prestations « sur mesure »</p>	<p>Le SFC précise avec le client son projet, ses attentes, l'oriente si nécessaire vers un conseiller et définit la prestation en cohérence avec son projet. Il fait valider le projet par le client et lui propose un devis pédagogique et financier (cf. engagement 6.1.4).</p>	<p>Document définissant le projet retenu Devis</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.5.3 Une proposition de formations au regard de diagnostics territoriaux, de branches, ...</p>	<p>Le SFC s'assure que les relations avec les partenaires externes sont identifiées et formalisées. Le SFC analyse les besoins identifiés au travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des diagnostics réalisés par les collectivités, les branches métiers, ... - de la réglementation - des données relatives à l'environnement économique, institutionnel, commercial et professionnel (marché de l'offre et de la demande) - des tendances du marché de l'emploi. <p>Il valide les besoins auprès des partenaires concernés et fait évoluer ses prestations en conséquence.</p>	<p>Cartographie Diagnostics Réglementation Revues professionnelles Offre de formations</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

6.6 Améliorer en continu la prestation

ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.6.1 L’engagement de la direction relatif à la qualité de services</p>	<p>La direction du SFC définit la stratégie de son service et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la politique, les objectifs et les engagements concernant la qualité des services à rendre aux clients, partenaires et intervenants. Ces choix s’inscrivent dans les orientations politiques telles que définies au niveau national et à celui de l’établissement. Ils sont formalisés et connus de tous. - le plan d’action qualité, annuel ou pluri annuel, destiné à fixer les priorités en termes d’amélioration continue - les priorités du service en matière d’amélioration continue, qui sont, si nécessaire, arrêtées. Le SFC prend en compte les résultats des évaluations. <p>Elle assure le suivi de la mise en œuvre du plan d’action et des résultats obtenus.</p> <p>Elle nomme un référent pour la certification de services, formé au référentiel.</p>	<p>Contrat d’établissement</p> <p>Veille stratégique</p> <p>Note d’engagement de la direction diffusée au personnel</p> <p>Objectifs formalisés</p> <p>Tableau de bord de pilotage glissant</p> <p>Plan d’action annuel</p> <p>Compte-rendu annuel de suivi du plan d’action</p> <p>Profil de poste</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

VERISELECT – La Formation Continue à l’Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
6.6.2 Une amélioration continue de la prestation	<p>Le SFC doit démontrer sa capacité à améliorer en permanence l'efficacité de ses prestations en utilisant :</p> <ul style="list-style-type: none">- les objectifs précédemment définis- les résultats de l'évaluation de la satisfaction des stagiaires- les enquêtes de satisfaction client- le tableau de bord de pilotage (cf. 6.6.5)- les comptes rendus d'audits internes- le compte rendu des audits de certification précédents- le plan d'actions.	Objectifs formalisés Rapports d'audit Plan d'actions Enquêtes de satisfaction Tableau de bord de pilotage	Vérification documentaire et entretien

VERISELECT – La Formation Continue à l'Université

Référentiel de Certification de Services

Rev.2.1 – 16/12/2016



ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.6.3 L'évaluation de la prestation par les stagiaires</p>	<p>Le SFC met en œuvre des moyens d'évaluation de la satisfaction des stagiaires pour les formations faisant appel à un financement tiers, conformément aux objectifs. Ces évaluations garantissent la confidentialité et l'anonymat. Les résultats de ces évaluations sont analysés, enregistrés, et font l'objet d'actions d'amélioration et d'un suivi.</p>	<p>Objectifs formalisés Enregistrements des résultats d'évaluations Enregistrements des actions d'amélioration</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.6.4 La prise en compte et traitement des réclamations, suggestions et avis</p>	<p>Le SFC :</p> <ul style="list-style-type: none"> - enregistre les réclamations, les suggestions et les avis des stagiaires et des clients et en accuse réception ; - traite les réclamations, les suggestions et les avis et enregistre la suite donnée. 	<p>Enregistrements Accusés de réception</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.6.5 La mesure de la performance de l'activité</p>	<p>Le SFC évalue annuellement son niveau de performance par le suivi d'un certain nombre d'indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolution du volume d'affaires - Taux d'ouverture par rapport au nombre de formations lancées - Taux de remplissage des nouvelles formations par rapport au potentiel d'accueil - Taux de transformation des devis - Taux de réussite aux formations certifiantes - Taux d'abandon par type de formation - Nombre de réclamations. <p>Il dispose pour cela d'un tableau de bord de pilotage.</p>	<p>Tableau de bord de pilotage</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

7. Dispositions d'organisation

7.1 Responsabilités

Le directeur ou le responsable du Service de Formation Continue est chargé de la bonne application des engagements et des règles internes liés au présent référentiel.

7.2 Gestion documentaire

L'organisation décrite dans le présent référentiel s'appuie sur un système documentaire s'articulant de la manière suivante :

- a) Le présent référentiel
- b) Les enregistrements apportant la preuve de la mise en œuvre des engagements de services
- c) Les textes réglementaires et/ou normatifs en vigueur.

Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :

- a) La gestion du référentiel est maîtrisée par la FCU
- b) La gestion des enregistrements est maîtrisée par le directeur ou la (les) personne(s) désignée(s)
- c) Si un texte réglementaire et/ou normatif pouvant avoir des conséquences sur les règles établies dans le présent référentiel entre en vigueur, l'application des exigences du présent référentiel sera mise à jour en conséquence.

7.3 Audit Interne

Le Service de Formation Continue vérifie, 9 mois au maximum après la certification, le respect des caractéristiques définies dans le référentiel et certifiées par Bureau Veritas Certification.

Le Service de Formation Continue suit les modalités d'audit interne définies par la FCU dans une procédure écrite, pour s'assurer de la conformité des engagements de services du présent référentiel.

Le Service de Formation Continue vérifie :

- l'existence éventuelle des documents de référence décrivant les pratiques à suivre
- l'existence des enregistrements requis, à jour
- le respect des engagements de services.

Les résultats de ces audits internes sont enregistrés, les éléments de preuves de conformité et de non-conformité sont consignés dans le rapport.

Lorsqu'une non-conformité a été détectée, le service met en œuvre une action corrective destinée à éliminer la non-conformité et les actions sont enregistrées.

Les résultats des contrôles internes sont examinés et pris en compte lors des audits externes ultérieurs, effectués par Bureau Veritas Certification.

7.4 Information du personnel

Le Service de Formation Continue organise des réunions d'animation au cours desquelles le sujet de la certification de services sera abordé. Elles donnent lieu à un enregistrement.

8. Plan d'audit externe

La certification est délivrée par Bureau Veritas Certification à chaque Service de Formation Continue.

La certification est valable pour une durée de 3 ans suite à un audit initial et confirmée sous réserve de la réalisation d'un audit de suivi à 18 mois.

La durée d'audit est déterminée en fonction du nombre d'antennes du service de formation continue délocalisées et en responsabilité de gestion et d'animation de formations.

Tous les sites sont audités au cours des audits initiaux, de suivis et de renouvellement.

Le service de formation continue doit justifier de la mise en place d'une organisation commune et centralisée mettant en œuvre :

- des procédures communes pour répondre aux critères du référentiel
- une consolidation des audits internes réalisés (central + délocalisés) ainsi que le suivi des actions d'amélioration associé
- une consolidation des réclamations clients, des évaluations de satisfaction ainsi que le suivi et la consolidation des actions d'amélioration associés.

Un lien juridiquement exécutoire doit exister entre le service central et les antennes et l'organisme certificateur, Bureau Veritas Certification. Ce lien peut être, formalisé dans le contrat par la liste des antennes en responsabilité de gestion et d'animation de formations.

9. Référence à la certification sur les supports de communication

Seule la composition complète du logotype doit être utilisée.

Le logotype est obligatoirement composé avec :

1. La représentation figurative du logo de la « FCU »
2. Les mentions suivantes, conformément au décret 2008-1401 du 19 décembre 2008, dans le cadre de la communication sur la certification de services :
 - Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur :
Bureau Veritas Certification
 - La dénomination du référentiel utilisé :
La Formation Continue à l'Université
 - Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu :
Disponible sur demande

Le logotype, complet, à utiliser est :



L'autorisation d'utiliser le logotype restera acquise tant que l'organisation concernée continuera à satisfaire aux conditions du droit d'utilisation de ce dernier. Ce point particulier fera l'objet de contrôles dans le cadre du cycle de surveillance.

Bureau Veritas Certification se réserve expressément le droit de retirer à tout moment l'autorisation d'utilisation du logotype aux organisations s'étant vu attribuer la certification de services dès lors que les conditions d'utilisation du logotype ne sont plus remplies. Si l'organisation dont le droit d'utilisation a été retiré poursuit cette utilisation, Bureau Veritas Certification se réserve le droit de demander réparation par toutes voies de procédure.

10. Lexique

10.1 Définitions

- Antenne du service formation continue : Unité de Formation et Recherche (UFR), Institut ... en charge de la gestion pédagogique et administrative directe des actions de formation continue
- Client : Prospects : individu, entreprise, association, commanditaire
- Etablissement : structure dont dépend le service de formation continue
- Formation certifiante : formation qui comprend les diplômes nationaux, les diplômes d'université et les certifications inscrites au RNCP (quelques soient les modalités pédagogiques)
- Intervenant : personne spécialiste d'un domaine intervenant ponctuellement au cours de la formation et sous la responsabilité du responsable de formation
- Organisme financeur : entité qui prend en charge financièrement les coûts de formation
- Partenaire : entreprise ou financeur
- Reprise d'études : retour après une interruption d'études
- Responsable de formation : personne responsable de l'ensemble des activités pédagogiques de la formation dispensée
- Stagiaire : personne qui bénéficie d'une prestation d'un service de formation continue
- Service de Formation Continue : entité juridique qui dispense la formation
- Veille stratégique : veille règlementaire et normative, tendances du marché de l'emploi, veille concurrentielle, veille pédagogique

10.2 Sigles

- CDSUFC : Conférence des Directeurs de Service Universitaire de Formation Continue
- CNEFOP : Comité National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles
- COMUE : Communauté d'universités et d'établissements
- COPANEF : Comité Paritaire Interprofessionnel National pour l'Emploi et la Formation Professionnelle
- COPAREF : Comité Paritaire Interprofessionnel Régional pour l'Emploi et la Formation Professionnelle
- CPU : Conférence des Présidents d'Université
- CREFOP : Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles
- DAEU : Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires
- FCU : Formation Continue à l'Université
- FOAD : Formation Ouverte et A Distance
- OPACIF : Organisme Paritaire Agréé au titre du Congé Individuel de Formation
- OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé
- QPO : Questionnaire de Pré Orientation
- RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles
- SFC : Service de Formation Continue
- VA : Validation des Acquis
- VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

Annexe 1

Principaux textes relatifs au référentiel de Certification de services « La Formation Continue à l'Université »

Dispositions générales :

- **Code du travail**

- **Code de l'éducation** et notamment les **Livres I, VI, VII, VIII et IX** relatifs à l'enseignement supérieur et plus particulièrement les articles L952-1 952-2 3 et 6 relatifs au recrutement des enseignants et enseignants chercheurs
- **Code de l'éducation** – Articles **D612-1 à 612-18** relatifs à l'inscription des étudiants dans les universités et les établissements scientifiques publics à caractère scientifique et culturel indépendants des universités
- **Code de l'éducation** – Articles **D613-1 à D613-5** relatifs aux grades et titres universitaires et aux diplômes nationaux,
- **Code de l'éducation** – Articles **D613-6 à 613-12** relatifs aux diplômes nationaux de l'enseignement supérieur

- **Décret n° 2014-997 du 2 septembre 2014** modifiant le décret n° 84-431 du 6 juin 1984 fixant les dispositions statutaires communes applicables aux enseignants-chercheurs et portant statut particulier du corps des professeurs des universités et du corps des maîtres de conférences
- **Décret n° 87-889 du 29 octobre 1987** relatif aux conditions de recrutement et d'emploi de vacataires pour l'enseignement supérieur
- **Décret n° 2015-527 du 12 mai 2015** relatif aux instances compétentes pour les décisions de recrutement et de rémunération de certains personnels enseignants des établissements d'enseignement supérieur

- **Loi n° 2007-1199 du 10 août 2007** relative aux libertés et responsabilités des universités
- **Loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013** relative à l'enseignement supérieur et à la recherche

Dispositions applicables à la formation professionnelle continue

- **Code de l'éducation** – Articles **D714-56 à 714-65** relatifs aux dispositions applicables à l'ensemble des activités de formation continue des établissements publics d'enseignement supérieur
- **Loi n° 2004-391 du 4 mai 2004** relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social
- **Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009** relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie
- **Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014** relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale
- **Décret n° 2014-935 du 20 août 2014** relatif aux formations ouvertes ou à distance
- **Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015** relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

Dispositions applicables à la VAP, la VAE et la VES

- **Code du travail** – Articles **R6422-1 à R6422-13** relatifs au congé pour validation des acquis de l'expérience (VAE)
- **Code de l'éducation** – Articles **D613-38 à D613-50** fixant les conditions de validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels en vue de l'accès aux différents niveaux de l'enseignement supérieur
- **Code de l'éducation** – Articles **R335-5 à R335-11** relatifs à la VAE pour la délivrance d'une certification professionnelle
- **Code de l'éducation** – Articles **R613-32 à R613-37** relatifs à la VAE par les établissements d'enseignement supérieur
- **Loi du 20 juillet 1992** sur la validation des acquis professionnels (VAP)
- **Loi du 17 juillet 2002** de modernisation sociale

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DU DIALOGUE SOCIAL

Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

NOR : ETS1506316D

Publics concernés : les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L. 5214-1.

Objet : détermination des critères permettant de s'assurer de la qualité des actions de formation.

Entrée en vigueur : les dispositions du décret entrent en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des dispositions du I de l'article 1^{er} qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Notice : ce décret a pour objet de préciser les critères que doivent prendre en compte les organismes collecteurs paritaires agréés (OPCA) mentionnés à l'article L. 6332-1, les organismes paritaires agréés pour la prise en charge du congé individuel de formation (OPACIF) mentionnés à l'article L. 6333-1, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L. 5214-1 lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, afin de s'assurer de la qualité de cette action.

Il précise notamment le rôle du CNEFOP dans l'amélioration des démarches de certification de la qualité et prévoit que les organismes financeurs de formation doivent mettre à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées.

Références : le présent décret est pris pour l'application de l'article 8 de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Les dispositions du code du travail modifiées par le présent décret peuvent être consultées sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social,

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6316-1 et L. 6332-6 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles en date du 10 février 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 mai 2015 ;

Le Conseil d'Etat (section sociale) entendu,

Décrète :

Art. 1^{er}. – I. – Le titre I^{er} du livre III de la sixième partie du code du travail est complété par un chapitre VI ainsi rédigé :

« CHAPITRE VI

« Qualité des actions de la formation professionnelle continue

« Art. R. 6316-1. – Les critères mentionnés à l'article L. 6316-1 sont :

« 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;

« 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;

« 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;

« 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;

« 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;

« 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

« Les organismes financeurs s'assurent en outre du respect des dispositions des articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9.

« *Art. R. 6316-2.* – Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 inscrivent sur un catalogue de référence les prestataires de formation qui remplissent les conditions définies à l'article R. 6316-1 :

« 1^o Soit dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation ;

« 2^o Soit par la vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label au sens de l'article R. 6316-3.

« Ce catalogue est mis à la disposition du public par chacun de ces organismes.

« *Art. R. 6316-3.* – Les certifications ou labels dont les exigences sont conformes aux critères mentionnés à l'article R. 6316-1 sont inscrits sur une liste établie par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle selon des modalités qu'il détermine.

« Cette liste est mise à la disposition du public.

« *Art. R. 6316-4.* – Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 veillent à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.

« *Art. R. 6316-5.* – Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées. »

II. – L'article R. 6123-1-3 du code du travail est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Il favorise l'amélioration et la promotion des démarches de certification qualité, notamment sur la base du rapport mentionné à l'alinéa précédent. »

Art. 2. – La sous-section 3 de la section 1 du chapitre II du titre III du livre III de la sixième partie du code du travail est ainsi modifiée :

1^o A l'article R. 6332-24, après les mots : « un employeur » sont insérés les mots : « ou un prestataire de formation » ;

2^o A l'article R. 6332-25, les mots : « l'assiduité du stagiaire des stagiaires » sont remplacés par les mots : « l'assiduité du stagiaire » ;

3^o Après l'article R. 6332-26, il est inséré un article R. 6332-26-1 ainsi rédigé :

« *Art. R. 6332-26-1.* – Pour remplir leurs missions prévues respectivement au 4^o de l'article L. 6332-1-1 et au 5^o de l'article L. 6333-3, les organismes paritaires agréés concernés s'assurent de l'exécution des formations dans le cadre d'un contrôle de service fait selon des modalités qu'ils déterminent.

« En cas d'anomalie constatée dans l'exécution d'une action, l'organisme paritaire sollicite auprès de l'employeur ou du prestataire de formation tout document complémentaire à ceux mentionnés aux articles R. 6332-25 et R. 6332-26 pour s'assurer de la réalité de l'action qu'il finance et de sa conformité aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles.

« Le défaut de justification constitue, après que l'employeur ou l'organisme de formation a été appelé à s'expliquer, un motif de refus de prise en charge ou de non-paiement des frais de formation au sens des articles R. 6332-24 et R. 6332-25. Ces organismes paritaires effectuent tout signalement utile et étayé auprès des services de l'Etat chargés du contrôle de la formation professionnelle. » ;

4^o La première phrase du second alinéa de l'article R. 6332-31 est remplacée par deux phrases ainsi rédigées :

« L'état est accompagné d'une note présentant les principales orientations de l'activité de l'organisme et d'un document, élaboré par l'organisme, concernant l'évolution des charges et l'organisation du contrôle interne. Le commissaire aux comptes présente, dans un rapport, ses observations sur ce dernier document. »

Art. 3. – A l'article R. 6333-8 du code du travail, après les mots : « Les dispositions prévues par les articles R. 6332-18 à R. 6332-22 » sont insérés les mots : « et R. 6332-38 à R. 6332-42 ».

Art. 4. – Les dispositions prévues au I de l'article 1^{er} du présent décret entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Art. 5. – Le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 juin 2015.

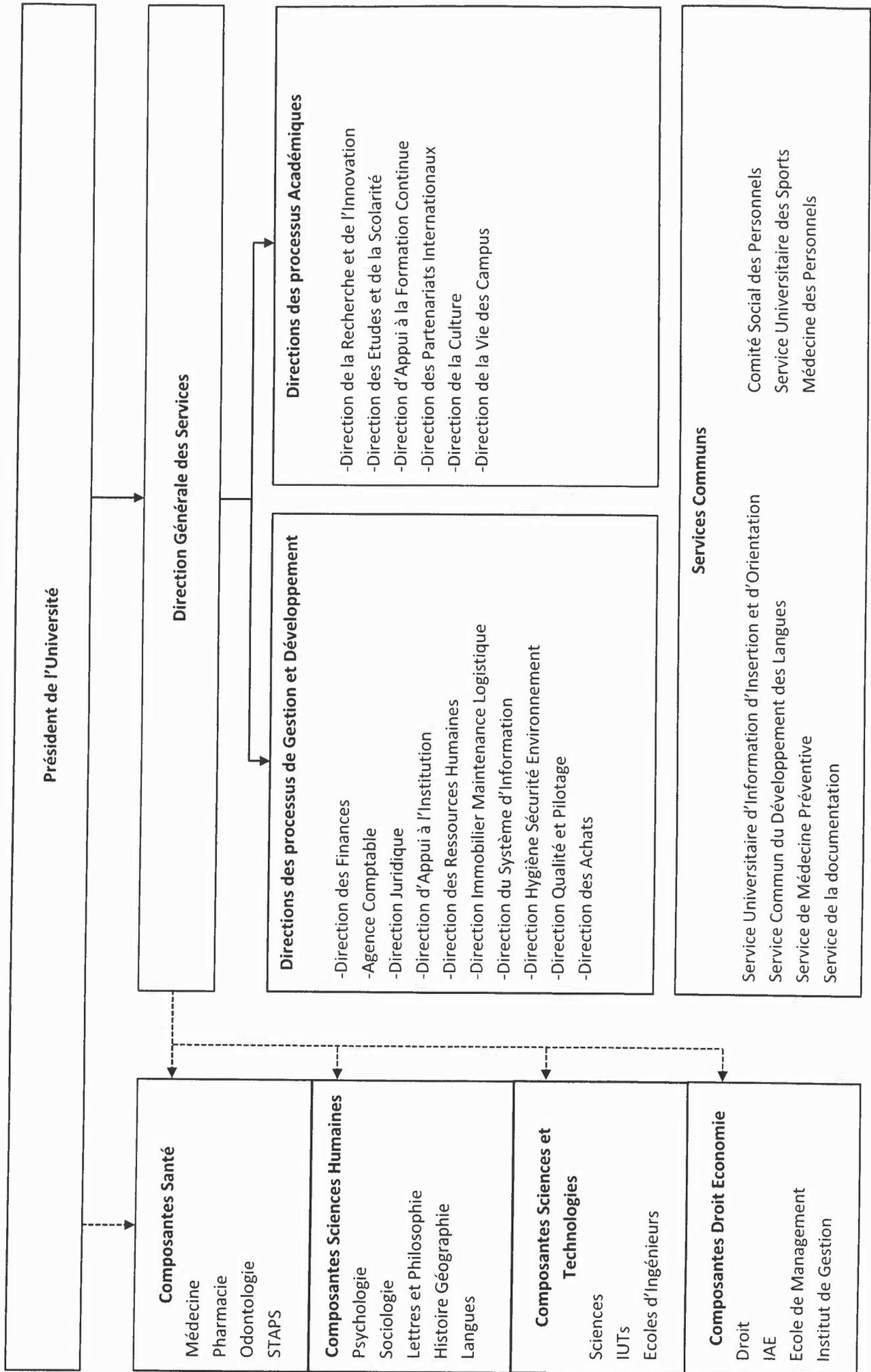
MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

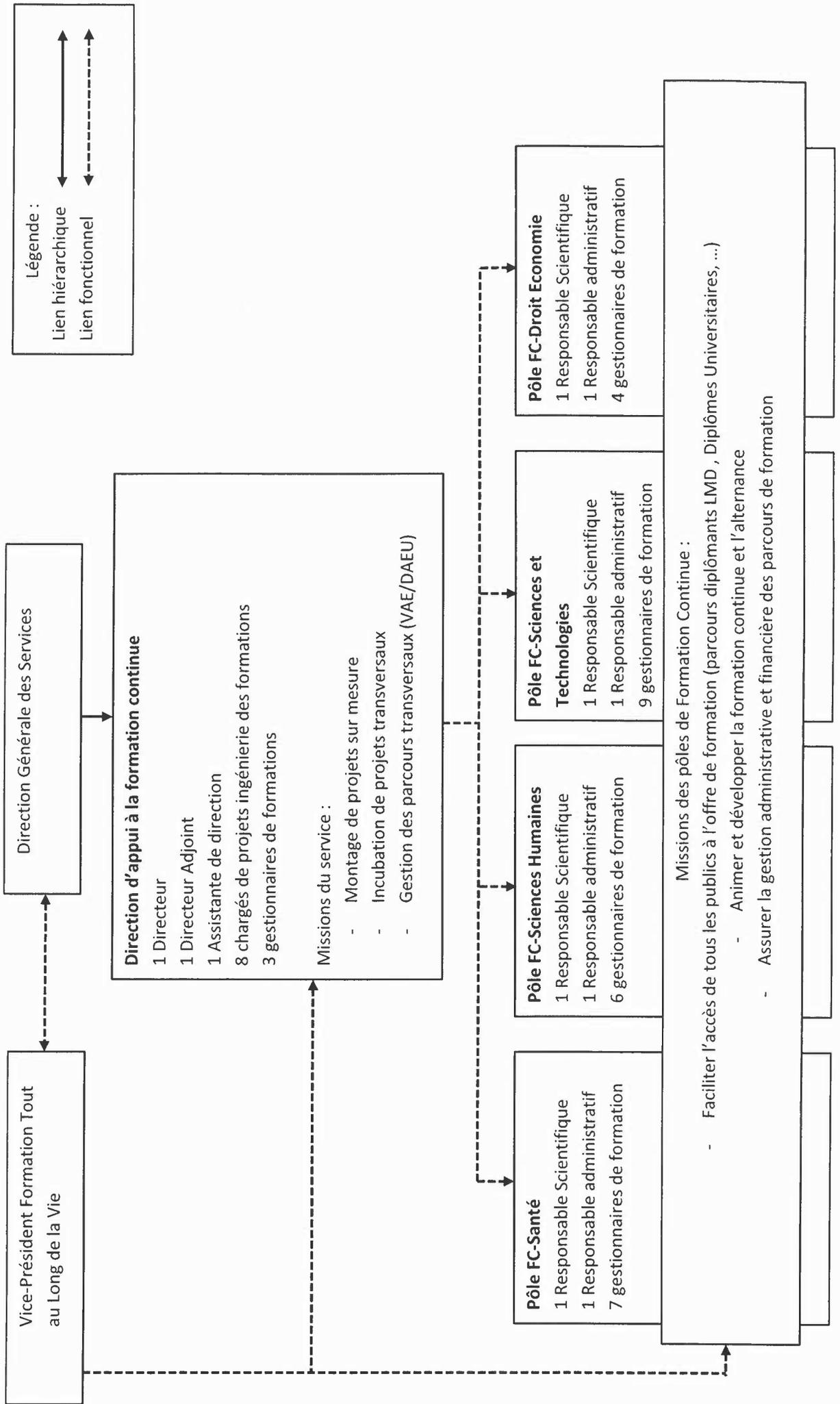
*Le ministre du travail, de l'emploi,
de la formation professionnelle
et du dialogue social,*

FRANÇOIS REBSAMEN

DOCUMENT 4 - ORGANIGRAMME UNIVERSITE XXX



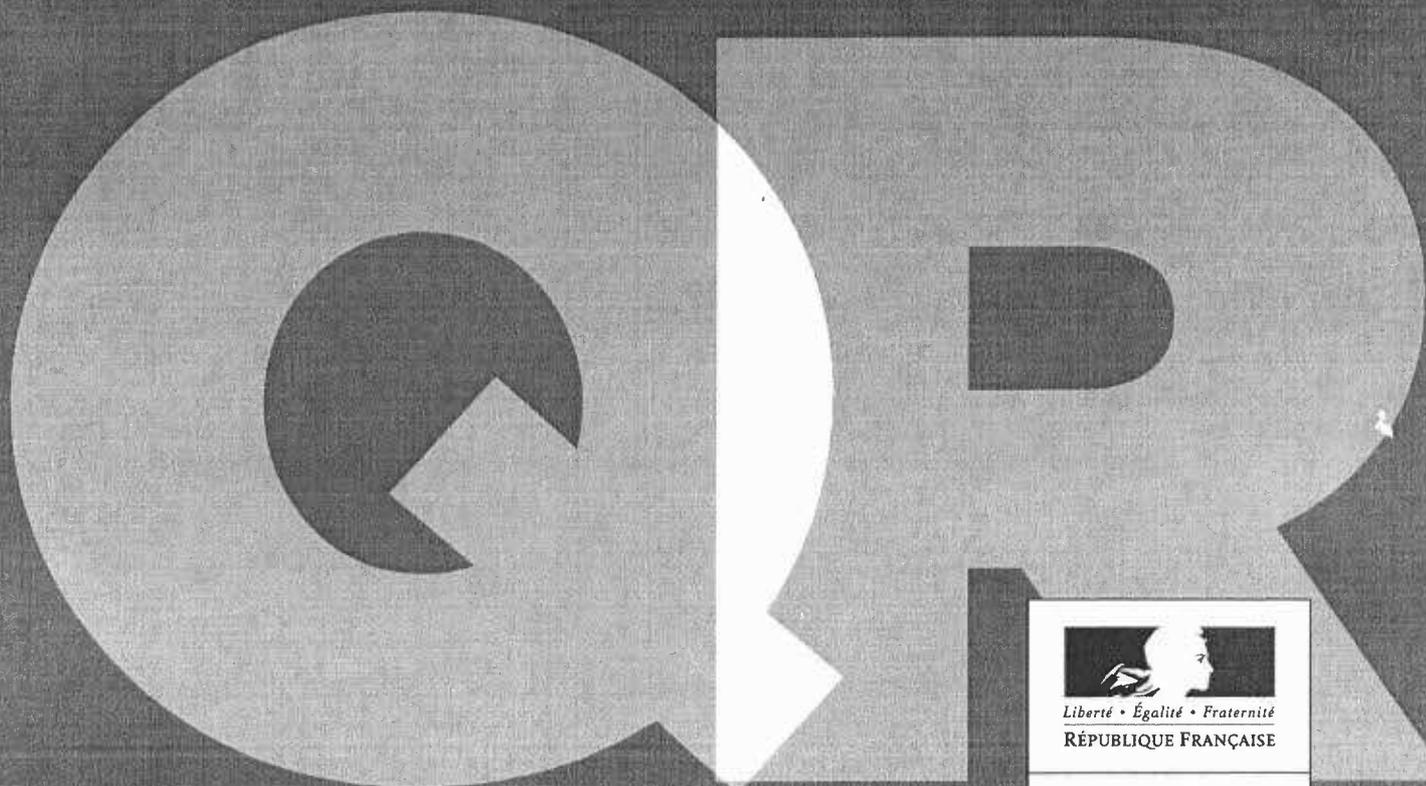
DOCUMENT 5 - Recensement des agents impliqués dans la formation continue (organigramme fonctionnel)



QUESTIONS RÉPONSES

DÉCRET RELATIF À LA
QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION
DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

À DESTINATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
ET DU DIALOGUE SOCIAL

Dans le prolongement de l'Accord national interprofessionnel (ANI) du 14 décembre 2013 relatif à la formation professionnelle, et des débats parlementaires qui se sont déroulés à l'occasion de l'examen du projet de loi sur la « réforme de la formation professionnelle », la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a créé à l'article 8 un Chapitre VI nouveau consacré à la : « Qualité des actions de formation professionnelle continue ». Ce chapitre est constitué d'un article unique (l'article L. 6316-1 du code du travail) qui invite l'Etat, les régions, Pôle Emploi, l'Agefiph, les OPCA et les OPACIF à s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser des actions de qualité.

Par analogie avec la loi, le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 (publié au Journal Officiel du 1^{er} juillet 2015) crée un chapitre spécifique à la qualité des actions de formation professionnelle continue et fixe six critères d'appréciation de la capacité du prestataire de formation à dispenser une formation de qualité et y ajoute un critère de conformité réglementaire.

Ces critères ont tous pour vocation d'améliorer la lisibilité de l'offre de formation, d'inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi, et d'accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former.

Les prestataires de formation peuvent répondre à ces nouvelles exigences de deux manières :

- en répondant aux grilles d'évaluation interne mises en place par les financeurs de formation
- en justifiant d'une certification qualité ou d'un label inscrit sur une liste publiée par le CNEFOP.

Les prestataires de formation dont la capacité a été vérifiée sont ensuite inscrits sur le catalogue de référence du financeur de formation.

Au-delà du respect de ces critères qualité, les financeurs continuent de fixer librement leurs priorités et critères de prise en charge et définissent leurs clauses contractuelles notamment en matière de service fait. La détention d'un label ou d'une certification inscrite sur la liste du CNEFOP n'est pas suffisante pour décider du financement d'une action.

Pour permettre à l'offre de formation, dans toute sa diversité, de s'adapter à cette dynamique en faveur de la qualité de la formation professionnelle, et aux OPCA de s'approprier cette démarche, il a été souhaité que les critères entrent en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2017.

Dans ce contexte, il est apparu utile de proposer un questions-réponses pour permettre aux prestataires de formation de s'approprier les possibilités qui leurs sont offertes pour répondre aux nouvelles exigences de qualité et de faciliter la compréhension des nouvelles dispositions réglementaires.

Ce document pourra être complété ou précisé.

1. QUELLES SONT LES ACTIONS FINANÇÉES QUI DOIVENT RÉPONDRE AUX CRITÈRES QUALITÉ ?

L'article L. 6316-1 du code du travail dispose que les financeurs de formation (OPCA, OPACIF, Etat, Régions, Pôle emploi et Agefiph) s'assurent, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, de la capacité du prestataire de formation mentionné à l'article L. 6351-1 à dispenser une formation de qualité.

Les actions de formation ici visées sont celles décrites à l'article L. 6313-1 du code du travail qui admet une typologie d'actions large en incluant notamment les bilans de compétences et la validation des acquis de l'expérience (VAE).

2. LES ACTIONS FINANÇÉES PAR DES CONTRIBUTIONS CONVENTIONNELLES OU VOLONTAIRES SONT-ELLES SOUMISES AUX CRITÈRES DE QUALITÉ ?

Oui. L'article L. 6316-1 ne fait pas de distinction entre les actions financées au titre de la contribution légale ou celles financées par les contributions conventionnelles ou volontaires.

Dès lors, les critères définis à l'article R. 6316-1 pour s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser une formation de qualité s'appliquent donc également dans le cas de financement d'actions de formation au titre des contributions conventionnelles ou volontaires.

3. A QUOI SERVENT LES CATALOGUES DE RÉFÉRENCE PUBLIÉS PAR LES FINANCEURS VISÉS À L'ARTICLE L. 6316-1 ?

Les financeurs visés à l'article L. 6316-1 (l'Etat, les Régions, Pôle Emploi, l'Agefiph, les OPCA et les OPACIF) doivent référencer dans un catalogue les prestataires de formation dont ils se sont assurés de la capacité à dispenser une action de formation de qualité. Ces catalogues doivent être rendus publics et chaque organisme doit en assurer l'actualisation, afin d'y répertorier les nouveaux organismes qui satisfont aux critères ou afin de retirer, le cas échéant, ceux qui ne rempliraient plus les conditions du décret.

Ces catalogues visent à éclairer le public (entreprises, ménages...) en lui proposant des repères simples et utiles sur l'offre de formation. Ils devront être mis à disposition du public par chaque financeur le 1^{er} janvier 2017.

4. LA DÉTENTION D'UN LABEL OU D'UNE CERTIFICATION QUALITÉ EST-ELLE SUFFISANTE POUR SATISFAIRE AUX CRITÈRES DU DÉCRET ?

Oui. La reconnaissance par le CNEFOP, point national de référence qualité pour la France auprès de l'Union européenne, de la conformité d'un label ou d'une certification qualité aux critères de qualité définis par le décret et son inscription sur la liste mise à disposition du public est suffisante pour que la détention dudit label ou certification qualité constitue une présomption simple de la capacité du titulaire à dispenser une action de qualité au sens de l'article L. 6316-1. Selon les modalités de délivrance des certifications qualité ou labels, cette présomption peut ne concerner qu'un périmètre ou des domaines de formation pour lesquels la certification ou le label sont délivrés.

5. COMMENT RÉPONDRE AUX FINANCEURS LORSQU'ON NE DISPOSE PAS D'UNE CERTIFICATION QUALITÉ OU D'UN LABEL INSCRIT SUR LA LISTE DU CNEFOP ?

Chaque financeur (l'Etat, les Régions, Pôle Emploi, l'Agefiph, les OPCA et OPACIF) doit s'assurer de la qualité des formations qu'il finance et donc mettre en place les procédures adéquates. Dans ce cadre, il lui appartient de vérifier que les prestataires de formation remplissent les conditions du décret. Pour ce faire, les certifications et labels qualité facilitent le travail de ces organismes, notamment si la certification qualité ou le label est inscrit sur la liste du CNEFOP, mais la détention d'une certification qualité ou d'un label n'est pas une obligation.

Lorsque le prestataire de formation ne possède ni une certification qualité ni un label, il devra apporter la preuve à chaque financeur concerné de sa capacité à respecter ces critères dans le cadre des démarches interne d'évaluation mises en place par ces organismes.

Pour faciliter cette démarche, les financeurs travaillent à la mise en place de grilles communes d'évaluation des critères qualité. Ils peuvent aussi décider de reconnaître les procédures internes d'évaluation mises en place par les autres financeurs ou de co-construire cette démarche, comme c'est actuellement le cas des OPCA et des OPCACIF sous l'égide du FPSPP dans le cadre du mandat confié à ce dernier par les partenaires sociaux (COPANEF).

6. QUE PERMET LA RECONNAISSANCE D'UNE CAPACITÉ À DISPENSER UNE ACTION DE QUALITÉ PAR UN FINANCEUR ?

En cas de financement d'une action de formation, le prestataire de formation dont il a été vérifié qu'il respectait les critères du décret sera répertorié sur le catalogue de référence publié par le financeur.

7. LA QUALITÉ EST-ELLE CONCILIABLE AVEC LE DROIT DE LA CONCURRENCE ?

Oui. Que ce soit au niveau national ou européen, les exigences ou critères de qualité sont de plus en plus prégnants, y compris dans le secteur de la formation professionnelle comme l'illustre la prise en compte des démarches qualité, labels et certifications dans le cadre d'initiatives publiques.

La référence aux labels et aux certifications dans les cahiers des charges facilite le travail de l'acheteur. Toutefois, elle ne doit pas pour autant conduire à limiter l'accès au marché en le réservant aux seuls détenteurs des labels ou certifications afin de ne pas heurter les règles de concurrence. Les prestataires de formation peuvent apporter par tous moyens la preuve qu'ils respectent les critères de qualité même s'ils ne sont pas certifiés ou labellisés.

8. LES FORMATEURS DOIVENT-ILS ÊTRE CERTIFIÉS ?

Non. Il n'existe aucune obligation de certification des formateurs. En revanche, la qualification professionnelle et la formation continue des formateurs fait partie des critères d'appréciation de la capacité de l'organisme à dispenser des actions de qualité. La notion de qualification professionnelle vise la capacité du formateur à exercer son métier, appréciée à l'examen des titres et diplômes, et/ou selon l'expérience professionnelle. A noter qu'il existe des certifications de qualité spécifiques pour les personnes physiques.

9. LES ORGANISMES SOUS-TRAITANTS DOIVENT-ILS SATISFAIRE AUX CRITÈRES QUALITÉ ?

Oui. Les organismes sous-traitants doivent satisfaire aux critères qualité. Cela suppose de la part des financeurs et des organismes de formation une vigilance accrue sur les moyens et les modalités de mise en oeuvre des actions. A ce titre, les contrats de sous-traitance doivent comporter tous les éléments utiles garantissant que la prestation respectera les critères de qualité sous la responsabilité du donneur d'ordre.

10. LES CRITÈRES SONT-ILS CUMULATIFS ?

Oui. Tous les critères doivent être examinés par l'Etat, les Régions, Pôle Emploi, l'Agefiph, les OPCA et les OPACIF pour permettre d'apprécier la capacité des prestataires de formation à dispenser des actions de qualité. Cet examen doit être effectué en fonction de la commande du financeur. En effet, les critères eux-mêmes comprennent des éléments de souplesse, notamment les critères relatifs à l'individualisation et à l'adéquation des moyens à l'offre de formation qui sont fonction du type d'action, de la durée, du public, ou de l'innovation déployée et de l'objectif à atteindre (mise à niveau, adaptation au poste de travail, accès à la qualification).

11. PEUT-ON APPLIQUER LES MÊMES CRITÈRES À DES ORGANISMES DE TAILLE ET DE NATURE DIFFÉRENTE ?

Oui. Les critères ont été définis de manière à ce que tout organisme, quelle que soit sa taille et ses modalités pédagogiques d'intervention, puisse y répondre. Les spécificités sont prises en compte notamment par les 2èmes et 3èmes critères : l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogiques et d'évaluation aux publics de stagiaires et l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation. Le décret prévoit également la prise en compte de l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, de l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire et de l'innovation des moyens mobilisés.

Ces dispositions facilitent le recours aux différentes modalités de formation comme par exemple celles qui font appel aux formations ouvertes et à distance (Cf. article L.6353-1).

12. LES PRIX DE LA FORMATION SONT-ILS DORÉNAVANT ENCADRÉS ?

Non. Il est simplement demandé aux financeurs de formation de veiller à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique, à l'innovation et aux tarifs pratiqués. Cela signifie la possibilité pour les financeurs de demander des précisions sur ce qui peut justifier un prix très éloigné des tarifs pratiqués pour des prestations qui semblent comparables ou lors d'une offre anormalement basse. Ces financeurs peuvent aussi fixer des plafonds de prise en charge.

DÉCRET RELATIF À
LA
QUALITÉ DES
ACTIONS DE
FORMATION
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
CONTINUE

13. LES EMPLOYEURS SONT-ILS SOUMIS AU DÉCRET ?

Non. Les employeurs, lorsqu'ils réalisent directement la formation en interne, ne sont pas soumis au décret. Il en va de même lorsqu'ils font appel à un organisme de formation sans demande de financement des organismes mentionnés au L. 6316-1. Toutefois, il leur est fortement conseillé de s'en inspirer. Pour aider les entreprises et les organismes de formation, les financeurs doivent mettre à leur disposition les outils, méthodologies et indicateurs permettant d'apprécier la qualité de la formation.

QUESTIONS RÉPONSES