



Webinaire

Qualiopi et multimodalité

8 avril | 11h30-12h30

Intervenants :

- **Jacques BAHRY**, Président du FFFOD
- **Myriam HENRY**, Responsable Qualité et certification, AFTRAL
- **Sarah DE LA MORANDIERE**, Conseillère Formation Continue, CAFOC Versailles
- **Marc VERGER**, Directeur du développement ISQ



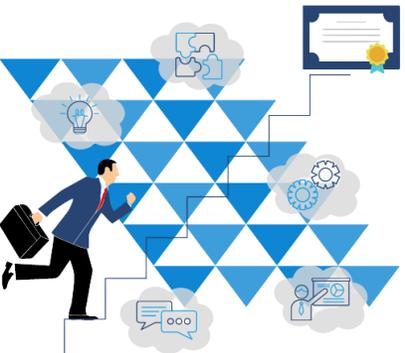


Jacques BAHRY, Président du FFFOD

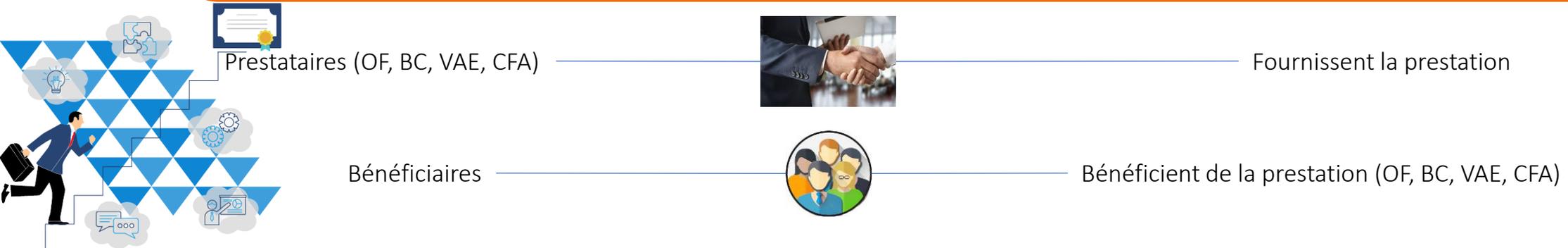




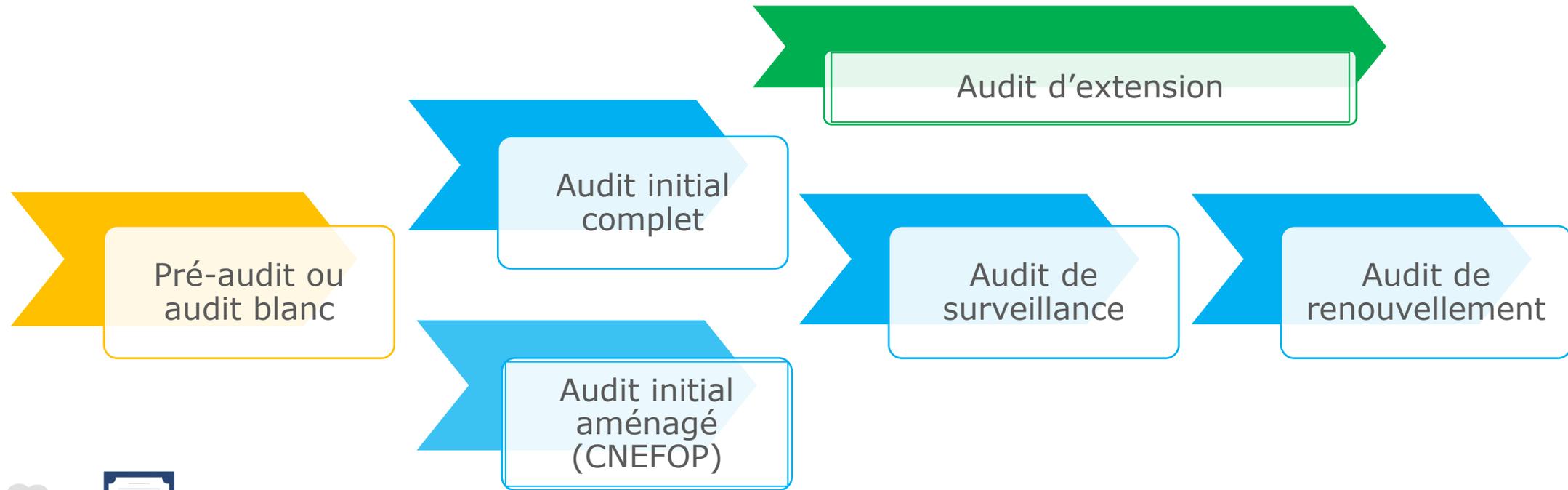
Marc VERGER , Directeur du développement



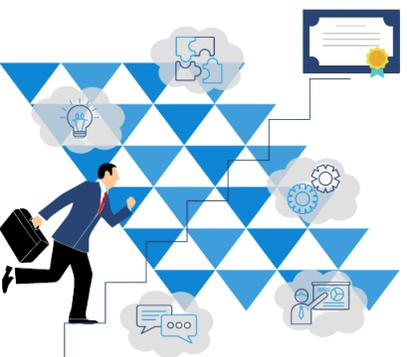
Cadre général de la CNQ



Les différents types d'audit



Indicateurs communs 1 / 2 / 11 / 12 / 22 / 24 / 25 / 26 / 32
 et indicateurs spécifiques applicables



Modalités de réalisation des audits

Si l'auditeur est à distance, le prestataire à intérêt à être en présentiel pour avoir accès à ses documents qui ne seraient pas numérisés.

Degré de digitalisation = taux de digitalisation des éléments de preuve potentiels + accessibilité des éléments de preuve + niveau de maîtrise de l'outil distantiel de l'ensemble de l'équipe mobilisée et mobilisable + choix des conditions matérielles de réalisation (depuis le domicile des équipes ou depuis leurs locaux)

Article du 6 juin 2019 – 1er article : « L'organisme candidat s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit ».



Quel est le profil des auditeurs ?

Que disent les textes (arrêté du 6 juin 2019)?

- L'auditeur dispose d'une expérience professionnelle dans le champ de la formation pro.
- L'auditeur doit disposer d'une formation ou d'une expérience professionnelle dans le domaine de l'audit.



Que fait l'ISQ pour développer les compétences des auditeurs ?

- Formation initiale + formation continue pour harmoniser la compréhension des attendus des indicateurs et mettre à jour les connaissances.
- Supervision d'audits.
- Vérification de tous les rapports.



Sur quels auditeurs l'ISQ s'appuie-t-il ?

- 3 auditeurs salariés + un réseau d'auditeurs indépendants.
- Présence nationale & DOM TOM.



Ce que n'est pas un auditeur

- Un juriste
- La DIRECCTE
- L'URSSAF
- Un auditeur peut noter un RIS en élément de preuve ET n'a pas à apprécier sa conformité



Temps forts d'un audit

Réunion d'ouverture

- Présentation auditeur
- Présentation interlocuteurs internes & structure
- Validation plan d'audit
- Echantillonnage d'actions

Audit (mise à disposition des preuves)

- 5 à 20 minutes par indicateur
- Questions (auditeur) / Réponses (audité)
- Recherche de preuves factuelles de la conformité (pas de copie ou photocopie)

Synthèse

- L'auditeur prépare la réunion de clôture

Réunion de clôture

- Reprise de chaque indicateur
- Avis sur la conformité
- Explication des non-conformités constatées



Qu'est-ce qu'un élément de preuve ?

Quels documents l'auditeur va-t-il consulter ?

- Le Guide de lecture présente une liste potentielle d'éléments de preuve pour chaque indicateur - permet d'appréhender ce que l'auditeur pourrait demander.



Faut-il montrer des documents print ou numérisés ?

- Tous les formats sont recevables dès lors qu'ils permettent d'attester de la conformité avec les attendus des indicateurs.



Quels documents peuvent servir d'éléments de preuve ?

- Une affiche, des posts sur les RS, des réalisations de bénéficiaires,... tout peut servir d'élément de preuve.
- Les éléments de preuve peuvent être utilisés pour différents indicateurs.



Que faire si je n'ai pas d'actions (nouvel entrant) ?

- Le Guide de lecture prend en compte la notion de nouvel entrant.
- L'auditeur va chercher à appréhender dans quelle mesure les processus sont formalisés et identifiés ET dont la mise en œuvre permettra d'être en conformité.



Timing « Zéro » risque



Guide de lecture

CRITÈRE 1

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

N° et nom du critère

Définition de l'indicateur

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

1 Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : **prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité** aux personnes handicapées.

NIVEAU ATTENDU

Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.

Les attendus

Les éléments de preuves potentiels pré-identifiés

Aucune obligation

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente). Pour les PSH, livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès.

Pour les CBC : tout support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs, son financement.

GLOSSAIRE

Prérequis : préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier d'une prestation déterminée. L'absence de prérequis doit être mentionnée.

Objectifs : énoncé des **aptitudes** et **compétences**, visées et évaluables, qui seront acquises au cours de la prestation.

Aptitude : capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes.

Compétences : capacité avérée de mettre en œuvre des savoirs, des savoir-faire et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études/formations, pour le développement professionnel ou personnel.

Durée : la durée peut être exprimée en heure ou en jour. Elle peut également être forfaitisée ou estimée.

Délai d'accès : durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation.

Tarifs : Prix de la prestation ou conditions tarifaires.

Méthodes mobilisées : modalités pédagogiques et/ou moyens et/ou outils utilisés pour mener à bien la prestation dispensée.

Modalités d'évaluation : moyens mobilisés pour me-

Glossaire

&

Information
nouvel entrant

Obligations spécifiques

NB

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

VAE : les contraintes et exigences de la démarche sont clairement formalisées et communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité (c'est à dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité). Concernant les diplômes de l'Education nationale, les modalités de l'étude personnalisée, partie intégrante de la recevabilité, est communiquée.

CBC : les prérequis n'ont pas à être mentionnés.

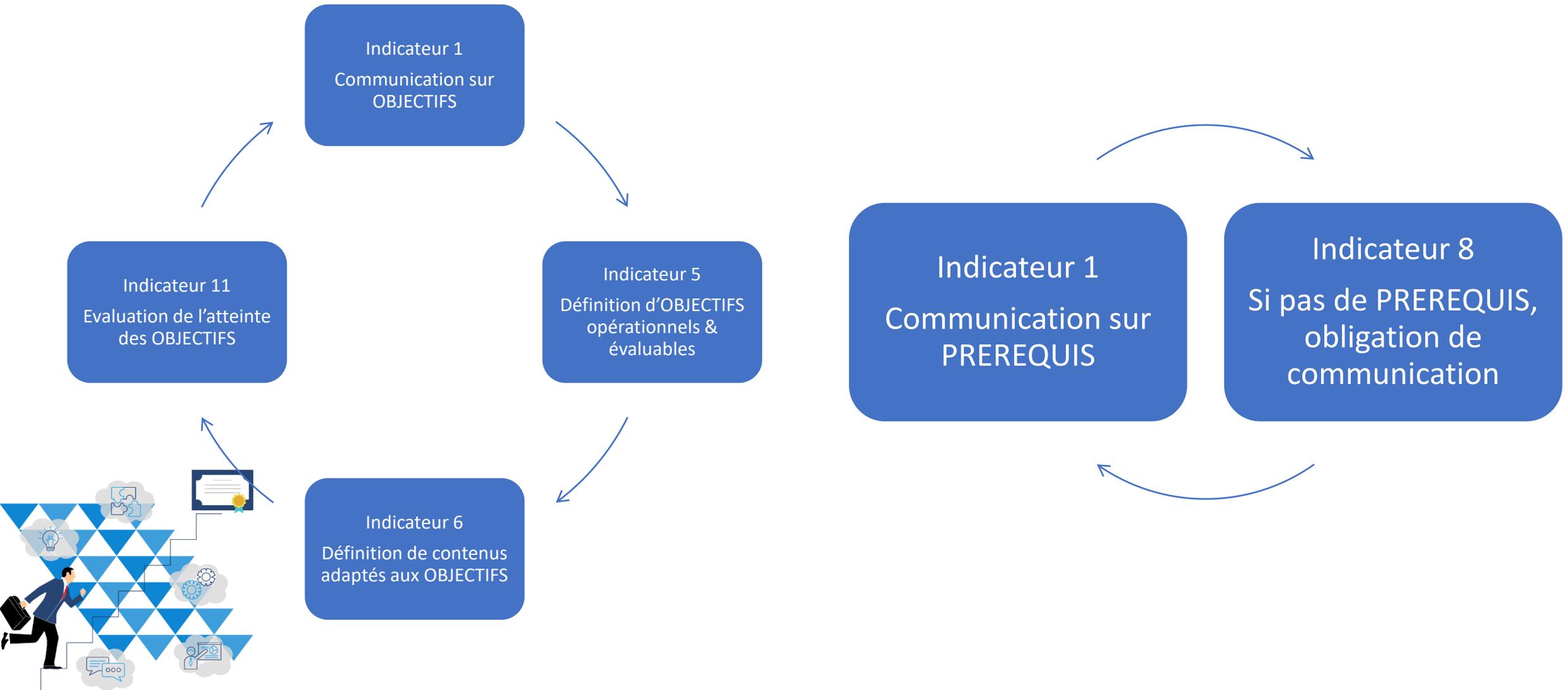
NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information partiellement accessible ou par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication.

Précision sur le type de non-conformité



Interaction entre indicateurs



Critère 1

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

1 Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : **prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité** aux personnes handicapées.

NIVEAU ATTENDU

Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.

Critère 1		Indicateur 1	
Commun		Spécifique	
Audit complet		Audit aménagé	
OF	VAE	BC	CFA
Obligations spécifiques			
	X	X	
Mineure		Majeure	

Points de vigilance

- Bien appréhender la diversité des moyens d'information : site internet, brochure, JPO, réunions d'informations collectives,...
- Selon les cas, l'information est à destination des bénéficiaires, des entreprises (exp. Intra), des financeurs (réponses AO publics)
- Certains prestataires sur des marchés publics ne maîtrisent pas la communication aux bénéficiaires
- Tous les supports de communication / d'information ne doivent pas tout avoir : complémentarité des supports
 - Accessibilité numérique à valoriser



Critère 4

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

19 Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.

Critère 4		Indicateur 19	
Commun		Spécifique	
Audit complet		Audit aménagé	
OF	VAE	BC	CFA
Obligations spécifiques			
Mineure		Majeure	

Points de vigilance

- Pour les prestataires proposant des solutions digitales et distantielles ET en fonction du profil des apprenants, on va regarder les mesures identifiées pour accompagner les bénéficiaires dans l'appropriation de l'outil – tutos, hotline,...
- Consultation des supports de cours





Myriam HENRY, Responsable Qualité et certification

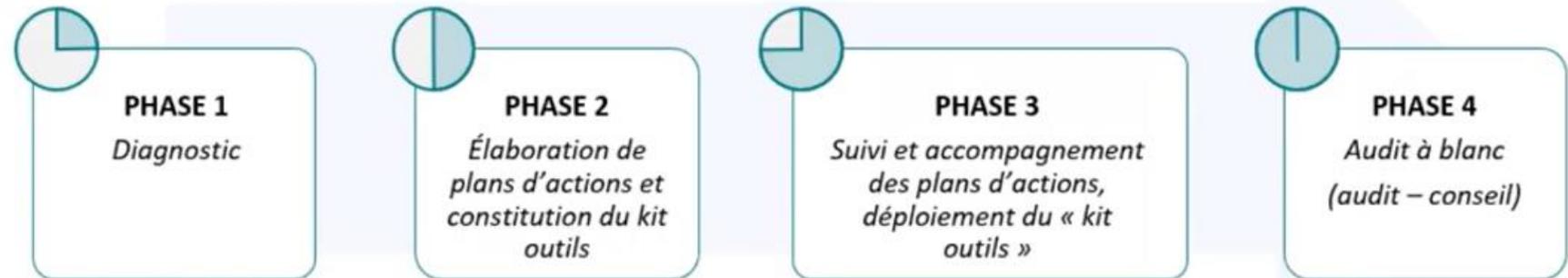


Témoignage – retour d’expérience

Audit multi-sites

120 sites de formation
1 NDA
1 SMQ Unique

Audit du site principal (fonction centrale)
Sites audités par échantillonnage





Sarah de LA MORANDIERE, Conseillère Formation Continue

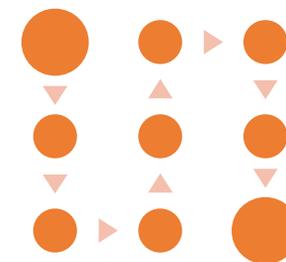


Témoignage – retour d’expérience

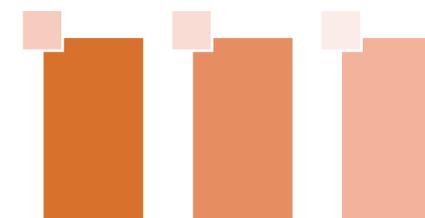
Des clés pour préparer l’audit !



- Un audit préalable ou un entraînement (audit interne)
Montrer la chaîne des preuves
En équipe – jeu de rôle



- Préparer et classer les preuves, par critère et indicateur
Critère – Indicateur - Preuves
Montrer les liens



- Les indicateurs C6 I24 et I25 et le FFFOD



- Veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d’intervention et en exploite les enseignements
- Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements



The logo for fffod, featuring the letters 'fffod' in a stylized, lowercase font. The 'ff' is in a light blue color, and the 'fod' is in a darker blue color. The logo is centered within a white rectangular box.

www.fffod.org



contact@fffod.fr



[@fffod](https://twitter.com/fffod)



[Forum des acteurs de la formation
digitale](#)