



QUALIOPi ET LA FORMATION MULTIMODALE

Eléments de preuve

Recommandations pour la mise en application
du référentiel national qualité Qualiopi



Destiné aux professionnels du secteur, les auditeurs comme les responsables de la qualité dans les organismes de formation mais aussi tous les acteurs intervenant sur le marché de la formation, le dernier-né des guides du FFFOD met à disposition des recommandations pour la lecture du référentiel qualité Qualiopi s'agissant de formations multimodales.

Le référentiel Qualiopi est désormais largement déployé et son guide de lecture a fait l'objet de plusieurs mises à jour qui intègrent les retours d'expériences.

À la demande de nos adhérents, nous avons souhaité par ces recommandations, faciliter la compréhension des éléments probants spécifiques pour les formations hybrides, digitales, c'est-à-dire plus globalement multimodales.

Un groupe de travail du FFFOD a donc travaillé sur un document à visée opérationnelle qui ne prétend pas autre chose que de faciliter le travail sur la qualité du processus mis en œuvre. Ni sous-référentiel ni guide de doctrine sur le bien-fondé de la qualité en formation ouverte et à distance, ce guide a été conçu comme un outil pratique pour les formations multimodales délivrées dans un organisme de formation appliquant Qualiopi.

En effet, si la formation professionnelle continue a été pensée à ses origines comme étant surtout du présentiel désormais l'évolution des pratiques de formation notamment dans hybridation des formations est majeure. La réforme de septembre 2018 l'a consacrée !

Par conséquent, le FFFOD a voulu mettre à disposition « l'état de l'art » sur les preuves nécessaires dans les indicateurs Qualiopi concernant l'acte de formation qui utilise la voie de la multimodalité c'est-à-dire dans la grande majorité des 40 000 organismes certifiés.

Joël RUIZ
Président du FFFOD

remerciements

Les Recommandations du FFFOD pour la mise en application du référentiel national qualité Qualiopi s'agissant des formations multimodales sont issues des réflexions d'un groupe de travail plus conséquent intitulé « Indicateurs, Qualité et FOAD » piloté par **Victoria PÉRÈS-LABOURDETTE** (CONSORTIUM E-GRETA-CFA) qui propose de formaliser les articulations possibles entre les processus/les indicateurs/les cadres référentiels de gestion de la qualité et la FOAD.

ONT PARTICIPÉ À LA RÉDACTION DE CE LIVRABLE

- MICHEL BAUJARD (CFS +)
- SARAH DE LA MORANDIÈRE (CENTRE INFFO)
- FRANÇOISE GÉRARD (CENTRE INFFO)
- MYRIAM HENRY (AFTRAL)

NOUS REMERCIONS AUSSI TOUS LES CONTRIBUTEURS DU GROUPE DE TRAVAIL « INDICATEURS, QUALITÉ ET FOAD »

- OLIVIER BERNAERT (MAN'AGIR CONSULTANTS)
- CORINNE COURTIN-CHAUDUN (RÉSEAU CANOPÉE)
- EMILIE CRÈCHE (CAFOC DE PARIS)
- VINCENT DALMEYDA (CNAM)
- BERTRAND DAVRAINVILLE (CONSORTIUM E-GRETA-CFA)
- PHILIPPE HELMSTETTER (TEMPEO)
- NIKOLETA IONOVA (DIGIFORMA)
- BETTY LOUMAGNE (CAFOC DE PARIS)
- HÉLÈNE LUCISANO (RÉSEAU CANOPÉE)
- VICTORIA PÉRÈS-LABOURDETTE (CONSORTIUM E-GRETA-CFA)
- ERWAN NÉDÉLEC (COMPÉFORMA)
- FRÉDÉRIC RAMPION (ÉDUCATION ET FORMATION)
- SYLVIE REY (CONSORTIUM E-GRETA-CFA)
- MARC VERGER (ISQ)
- ISABELLE WEYANDT (CONSORTIUM E-GRETA-CFA)

Crédits

Suivi éditorial :
Aurélia BOLLÉ, FFFOD

Maquette, PAO :
Valérie CENDRIER,
Centre Inffo

Visuels : Shutterstock
FFFOD Janvier 2023



RECOMMANDATIONS DU FFFOD

CRITÈRE 1	Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus		
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	1 2 3	P. 6
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		
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	4 5 6	P. 7
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	7 8	P. 8
CRITÈRE 3	L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre		
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	9 10 11	P. 9
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	12 13 14	P. 10
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	15 16	P. 11
CRITÈRE 4	L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre		
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	17 18	P. 12
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	19 20	P. 13
CRITÈRE 5	La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations		
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	21 22	P. 14
CRITÈRE 6	La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations		
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	23 24 25	P. 15
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	26 27	P. 16
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	28 29	P. 17
CRITÈRE 7	Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées		
	INDICATEURS COMMUNS D'APPRÉCIATION	30 31 32	P. 18

LES CONDITIONS D'INFORMATION DU PUBLIC SUR LES PRESTATIONS PROPOSÉES, LES DÉLAIS POUR Y ACCÉDER ET LES RÉSULTATS OBTENUS

▶ RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 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.

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.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 2

Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

NIVEAU ATTENDU

Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'information, rapports d'activité, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 3

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

NIVEAU ATTENDU

Donner au public une information accessible, exhaustive et actualisée.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'information : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, taux d'obtention d'une certification pour les formations certifiantes, trajectoires d'évolution des bénéficiaires à l'issue de la prestation insertion ou mobilité.

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Vérification des compétences et des outils numériques nécessaires pour participer aux activités et travaux à distance.
- ▶ Support indiquant les ressources mises à disposition du stagiaire, leur mode d'accès (LMS, cloud collaboratif), l'assistance technique et pédagogique, le programme indiquant les activités pédagogiques à effectuer à distance et durées moyennes, les évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

▶ RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

L'IDENTIFICATION PRÉCISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS PROPOSÉES ET L'ADAPTATION DE CES PRESTATIONS AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA CONCEPTION DES PRESTATIONS

▶ RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 4

Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation).

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 5

Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 6

Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.

FORMATION À DISTANCE

▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

▶ Précisions des dispositifs d'alternance et des relations entre les différentes modalités pédagogiques utilisées. ◀◀◀

▲ RECOMMANDATIONS DU FFFOD ▼

L'IDENTIFICATION PRÉCISE DES OBJECTIFS DES PRESTATIONS PROPOSÉES ET L'ADAPTATION DE CES PRESTATIONS AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES LORS DE LA CONCEPTION DES PRESTATIONS

► RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 7

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

NIVEAU ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tableau croisé du contenu de la formation et du référentiel de compétences.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 8

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en œuvre des procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation adaptée aux publics et modalités de formations.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quiz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès.

FORMATION À DISTANCE

► Pas de spécificité. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

► Procédure de validation des compétences numériques nécessaires pour participer aux activités et travaux à distance. ◀◀◀

► RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

L'ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION MISES EN ŒUVRE

▶ RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 9

Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.

NIVEAU ATTENDU

Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès des personnes en situation de handicap.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 10

Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

NIVEAU ATTENDU

La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (référé pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation. Pour les PSH, liste de structures/personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 11

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

NIVEAU ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification.

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Convocations en présence/à distance/multimodal.
- ▶ Modalités d'accès à la LMS, assistance technique et pédagogique.
- ▶ Règlement intérieur intégrant les consignes à respecter en présence/à distance/en situation de travail. Dans la partie à distance, préciser les modalités de réalisation des séquences de formation à distance et les obligations d'assiduité du stagiaire. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Charte tutorale.
- ▶ Contractualisation de l'accompagnement décrivant notamment la méthode, les modalités individuelles et collectives, ainsi que l'échéancier de la mise en œuvre (sur le modèle d'un PIF).
- ▶ Traçabilité de l'accompagnement proposé et réalisé (forums, mails ...), planning, ressources, activités ou cas pratiques personnalisés selon les niveaux et attentes de l'apprenant. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Traçabilité des évaluations régulières, mise en place de jalons tout au long du parcours de formation. ◀◀◀

▶ RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

L'ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION MISES EN ŒUVRE

▶ RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 12

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 13

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

NIVEAU ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Tout outil de liaison entre l'entreprise, le bénéficiaire et le prestataire : carnet de suivi, preuves de dialogue entre prestataire et tuteurs pour l'adaptation, plannings, comptes rendus d'entretien ou de visite d'entreprise, tableau de bord dématérialisé.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 14

Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que l'accompagnement de l'apprenant est formalisé et mis en œuvre par la mise en place de projets spécifiques.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Mise en place de projets spécifiques d'activités sportives, ateliers culturels, éducation aux écrans, culture à l'exercice de la citoyenneté, dispositifs d'aides financières, listes des intervenants sociaux, dispositif d'accompagnement des apprenants dans le centre (restauration, foyer, internat).

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Justificatifs de réalisation de travaux et/ou de l'implication des apprenants.
- ▶ Procédure de suivi-relance, présence-absence. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Possibilité de produire un livret d'apprentissage en ligne, partagé entre l'organisme de formation et l'entreprise, ainsi que des rendez-vous synchrones de suivi pour vérifier la coordination entre les apprentissages centre/entreprise. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

▶ RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

L'ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION MISES EN ŒUVRE

► RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 15

Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les apprentis sont informés des droits et devoirs des salariés/apprentis et sur les règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Règlement intérieur, supports d'informations, supports de contractualisation, compte rendu de réunions d'information collectives, livret d'accueil.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 16

Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

NIVEAU ATTENDU

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

ÉLÉMENTS DE PREUVE

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

FORMATION À DISTANCE

► Pas de spécificité. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

► Vérification auprès du certificateur des conditions de passage de l'examen à distance, et des conditions d'accessibilité s'il y a lieu. ◀◀◀

► RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 17

Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, Document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paper-board, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 18

Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicapé.

FORMATION À DISTANCE

▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

- ▶ Maîtrise d'outils et compétences liées à la formation en digital learning dans les fiches de postes ou les CV.
- ▶ Communication sur les personnes chargées de l'assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours.
- ▶ Référent numérique (technique et pédagogique). ◀◀◀

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.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles, liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP...), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources (présentiel, à distance, espace partagé), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques. Pour les PSH, modalités d'accès ou supports spécifiques et capitalisation des aménagements mis en œuvre.

FORMATION À DISTANCE

▶ Mesures identifiées pour accompagner les bénéficiaires dans l'appropriation de l'outil – tutos, hotline... ◀◀◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION 20

Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

NIVEAU ATTENDU

Le prestataire présente :

- la liste des membres du conseil de perfectionnement, le dernier compte rendu et/ou procès-verbal ;
- la liste des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) ;
- le nom et le contact du référent handicap.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

- Nom et qualité des membres du conseil de perfectionnement (dernier compte rendu et/ou procès-verbal, preuve de constitution en cours du conseil de perfectionnement pour le nouveau CFA) ;
- nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale) ;
- nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination.

FORMATION À DISTANCE

▶ Désignation d'un référent numérique dans l'équipe pédagogique sensibilisé à l'accessibilité numérique. ◀◀◀

LA QUALIFICATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES DES PERSONNELS CHARGÉS DE METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS

▶ RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 21

Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations.

La maîtrise de ces compétences fait par ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, entretiens professionnels, curriculum vitae des formateurs, formations initiales et continues des formateurs, sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap, processus d'accueil des nouveaux professionnels, échanges de pratiques, plan de développement des compétences, pluridisciplinarité des intervenants (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources).

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 22

Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'un plan de développement des compétences pour l'ensemble de son personnel.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Mobilisation de différents leviers de formation/professionnalisation, qualification des personnels, recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.).

FORMATION À DISTANCE

▶ Mobilisation et évaluation des compétences en animation digitale des intervenants internes/externes. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

▶ Intégration dans le plan de développement des compétences numériques des salariés. ◀◀◀

▶ RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

LA QUALIFICATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES DES PERSONNELS CHARGÉS DE METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS

▶ RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 23

Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire et son exploitation.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques, veille réglementaire en matière de handicap.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 24

Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 25

Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées. Pour les organismes qui accueillent des personnes en situation de handicap, participation à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques pour le public visé.

FORMATION À DISTANCE

▶ Adhésion à des organisations et/ou abonnement à des publications spécialisées (FFFOD). ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

▶ RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

LA QUALIFICATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES DES PERSONNELS CHARGÉS DE METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS

▶ RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 26

Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Liste des partenaires du territoire susceptibles d'aider le prestataire dans la prise en compte des PSH, dont les partenaires spécialisés intervenants pour le compte de l'Agefiph et du Fiphfp. Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte rendu de rencontres. Compétences et connaissances du référent handicap.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 27

Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer les dispositions mises en place pour vérifier le respect de la conformité au présent référentiel par le sous-traitant ou le salarié porté.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.

FORMATION À DISTANCE

▶ Mobilisation dans son réseau de partenaires d'une ou de plusieurs personnes sensibilisées à l'accessibilité numérique. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

▶ La vérification régulière de la mise à jour de leurs compétences par les sous-traitants comprend une vérification de la mise à jour des compétences nécessaires au digital learning. ◀◀◀

▶ RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

LA QUALIFICATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES DES PERSONNELS CHARGÉS DE METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS

► RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 28

Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'un réseau de partenaires socio-économiques mobilisé tout au long de la prestation.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Comités de pilotage, comptes rendus de réunions, liste des entreprises partenaires, conventions de partenariats, contacts réseau SPE, livret alternance, informations sur les partenariats.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 29

Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence d'actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Actions visant à favoriser l'insertion professionnelle des apprenants (salon d'orientation, visite d'entreprise, atelier CV/lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi, réseau d'anciens élèves), actions de promotion de la poursuite d'étude, partenariats avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi et avec le monde professionnel.

FORMATION À DISTANCE

► Le réseau des partenaires socio-économiques du prestataire est mobilisé pour la prise en compte des actions de formation réalisées en tout ou partie à distance, notamment pour la prise en compte des compétences en digital learning des tuteurs et intervenants dans l'entreprise auprès des stagiaires. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

► Pas de spécificité. ◀◀◀

► RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

LE RECUEIL ET LA PRISE EN COMPTE DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS FORMULÉES PAR LES PARTIES PRENANTES AUX PRESTATIONS DÉLIVRÉES

▶ RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ QUALIOPi ◀

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 30

Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Enquête de satisfaction, questionnaire, compte rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 31

Le prestataire met 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.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation.

INDICATEUR COMMUN D'APPRÉCIATION 32

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques.

FORMATION À DISTANCE

▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

▶ Traitement des insatisfactions, aléas, difficultés et réclamations liés à la formation à distance. ◀◀◀

FORMATION À DISTANCE

▶ Pas de spécificité. ◀◀◀

▶ RECOMMANDATIONS DU FFFOD ◀

Le FFFOD est l'association de référence sur la formation digitale et l'innovation pédagogique. Elle réunit plus de 200 acteurs de l'écosystème de la formation professionnelle et de l'apprentissage : prestataires de formation, Opco, consultants, entreprises, collectivités territoriales, associations professionnelles patronales et de salariés, éditeur de logiciels, avocats...

Créée en 1995, l'association FFFOD s'engage à optimiser les savoir-faire, les plans d'action et la stratégie de ses adhérents au plus près des enjeux et du contexte de développement de la multimodalité en formation professionnelle continue et dans l'apprentissage.

En savoir plus : www.fffod.fr

NOUS CONTACTER

FFFOD, Forum des acteurs de la formation digitale
4 avenue du Stade-de-France, 93210 Saint-Denis-La Plaine

contact@fffod.fr

DERNIÈRES RÉALISATIONS

- **Hybrid'Action, le cadre national de l'accompagnement à la digitalisation et l'hybridation de la formation**
Janvier 2023
- Guide LMS 2022, **LMS : comment choisir sa plateforme ?** - Février 2022

NOUS REJOINDRE

Les adhérents du FFFOD analysent l'évolution des systèmes de formation à l'ère digitale, mettent en débat des sujets d'actualité, et travaillent sur des actions concrètes pour faciliter l'usage du digital dans la formation.

www.fffod.fr/adherer/article/adhesion



4, avenue du Stade de France
93210 Saint-Denis-La Plaine

www.fffod.org

contact@fffod.fr

Ce livret est conçu comme une aide à la mise en application du référentiel national qualité Qualiopi. Son ambition est principalement d'outiller l'ensemble des professionnels du secteur sur la qualité de la formation multimodale.

Il propose ainsi une série de recommandations sur les différents indicateurs du référentiel national.

Vous trouverez pour chaque indicateur, quand des spécificités liées à la formation multimodale ont été relevées, une ou plusieurs recommandations qui viennent enrichir les exemples d'éléments de preuve.

Ce travail a été réalisé par des experts du FFFOD investis dans la qualité des dispositifs de formation multimodale.



Janvier 2023

Exemplaire gratuit,
ne peut être vendu
ISBN 978-2-84821-324-8