



CERTIFICATION OUTIL DE MANAGEMENT ET D'INCLUSION

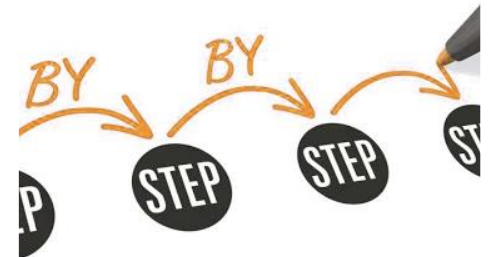
UHFP 2023

AGENDA

Point d'étape de la certification

Outil de management et donner du sens

Facteur d'inclusion



NOS TEMOINS

DIVERSITE

Sylvie GUÉRIN

Responsable Qualité Groupe M2i

35 Agences en France & 7 Campus CFA :

250 collaborateurs - 1 500 Formateurs experts

3 Pôles d'activité :

- **M2i Formations** avec plus de 2500 programmes formations courtes
- **M2i Formations diplômantes de BAC à BAC+4 avec 12 parcours de formation** : Systèmes, réseaux & sécurité, digital & développement, multimédia, tertiaire, insertion & pédagogie
- **2i Tech Academy avec formations en alternance de BAC+2 à BAC+5 sur 8 cursus de formation** : Infrastructure, DevOps & cybersécurité et développement



<https://www.m2iformation.fr/>
06/02/2023



<https://diplome.m2iformation.fr/>



<https://www.zitechacademy.com/>



Sandrine CHAUVET

Directrice Accréditations et Qualité



- ESCP Business School : 1^{ère} Business School fondée dans le monde (en 1819)
- 6 Campus à Berlin, Londres, Madrid, Paris, Turin, Varsovie et une antenne à Dubaï
- 140 partenariats académiques internationaux
- 9 200 apprenants en formation initiale (diplômante)
- 5 000 participants en formation continue
- 211 apprentis
- 180 Professeurs Permanents
- Plus de 1000 vacataires ou intervenants occasionnels
- 546 administratifs
- Portefeuille de 48 programmes : Bachelor in Management, Master in Management, 28 MScs, MBA in International Management, 2 PhDs, 9 Mastères Executives, Executive MBA, Global Executive PhD et une offre de formation continue sur catalogue et sur mesure



<https://escp.eu/>

Christine GOURRET KESSLER

Directrice pédagogique et de la qualité

2 sites de formation

- rue de Londres 75008 Paris
- Campus Le Cristallin Courbevoie 92400

4 activités

- Formation professionnelle continue
- Formation initiale sous statut étudiant
- Formation en alternance
- Bilan de compétences, accompagnement VAE et coaching DEC



L'ÉCOLE SUPÉRIEURE DE L'EXPERTISE
COMPTABLE, DE L'AUDIT ET DU CONSEIL

Marie-Luce Rouxel

Directrice nationale Croix-Rouge Compétence

60 sites répartis dans les 12 régions françaises – 1 CFA national

17 879 apprenants en formations diplômantes et certifiantes

92 694 stagiaires en formation professionnelle

1752 apprentis & 585 VAE

1694 salariés dont 1000 formateurs permanents et 7023 occasionnels

3 segments d'activité :

- **la formation pré qualifiante** à destination des personnes les plus éloignées de l'emploi via des parcours de remise à niveau, de projets professionnels ...
- **la formation apprendre un métier** : nous formons à 30 métiers du sanitaire et social
- **la formation "monter en compétences"** à destination des salariés d'entreprises et d'établissements sanitaires sociaux et médico sociaux dans 2 domaines :
 1. Sanitaire social et médico social
 2. Santé sécurité au travail

06/02/2023

<https://www.croix-rouge.fr/>



Marc Verger

Auditeur / D. Développement



Farida Brioua Temimi

D. Qualité ISQ Certification

Directrice Générale ISQ Association

L'ISQ SE REINVENTE



Depuis le 1^{er} décembre 2022



PARTIE 1

CONTEXTE

POINT D'ETAPE

Janvier 2023

Un référentiel commun

Applicable à tous (grands et petits)

Fin du premier cycle

Appropriation variée



CARTOGRAPHIE DES CERTIFIES

Selon liste des OF – en date du 20/01/2023

	20/01/2023	01/10/2022	
Nombre NDA actifs	113553	119435	-5%
Nombre de prestataire certifiés	42590	41280	3%

Impact de la « campagne de caducité » menée par les DRIETS suite à non déclaration des BPF ou de déclaration de BPF à « zéro »



CARTOGRAPHIE DES CERTIFIES

Selon liste des OF – en date du 20/01/2023

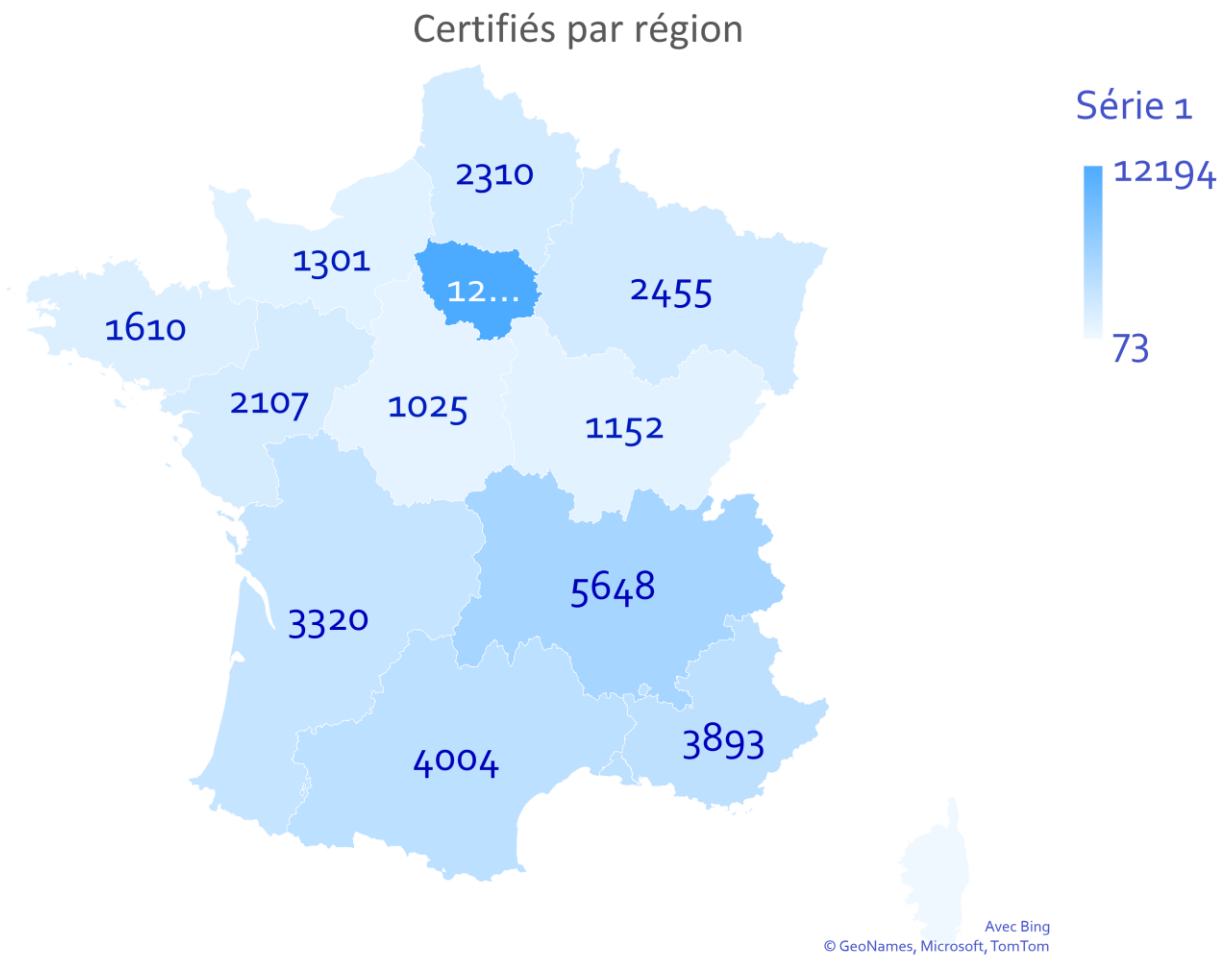
Nombre de certifiés pour...	
1Cat	35447
2Cat	5332
3Cat	1307
4Cat	504

+1019

+244

+47

+0



2024 – RISQUE DE SURCHAUFFE !

Une ligne d'arrivée commune & 2 années en une

Les années 2022 et 2023 largement consacrées à l'audit de surveillance

L'audit de renouvellement à programmer pour l'ensemble des certifiés 2020 ET 2021 !

Deux années de certification pour une même année de fin de certification

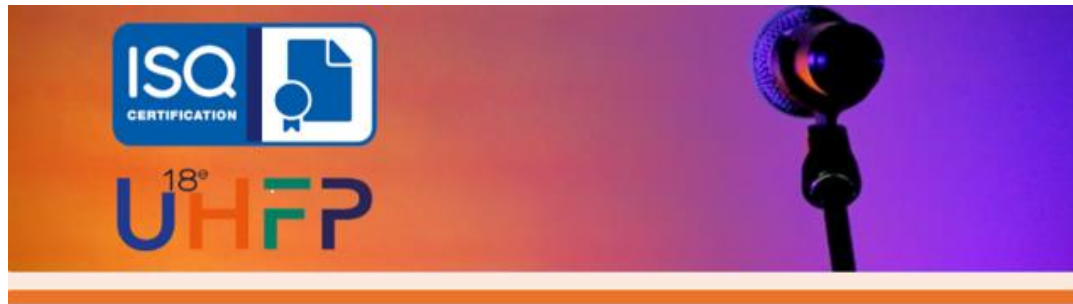


PARTIE 2

OUTIL DE MANAGEMENT ET DONNER DU SENS

Enquête auprès des lecteurs de la newsletter ISQ

Enquête réalisée par mail auprès des 9 984 lecteurs de la newsletter mensuelle d'ISQ du 19 au 23 janvier 2023. Nos lecteurs sont majoritairement dirigeants d'organisme de formation, directeurs qualité, responsables pédagogiques



Qualiopi - votre avis nous intéresse

Participez à l'enquête sur le premier retour d'expérience après la mise en œuvre de la certification Qualiopi.

Ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes.
Nous partagerons avec vous les résultats prochainement.

Une évaluation de votre perception de la certification qualiopi sous 5 critères

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

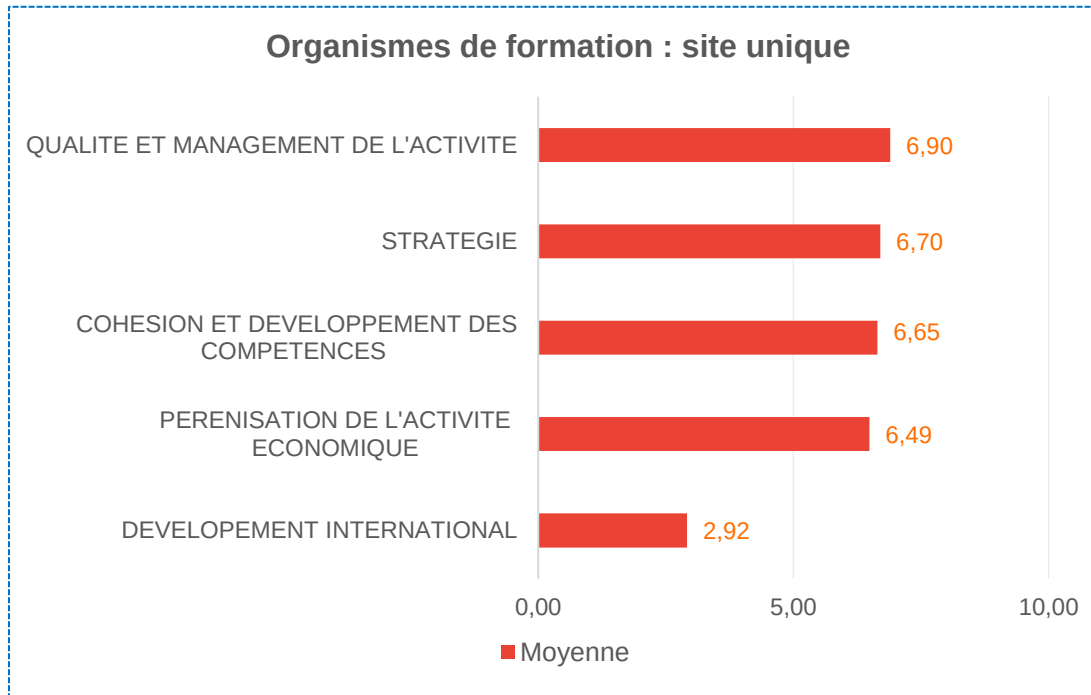
Non, pas du tout ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Oui, tout à fait

Une question ouverte (Qu'aimeriez vous dire de plus ?)

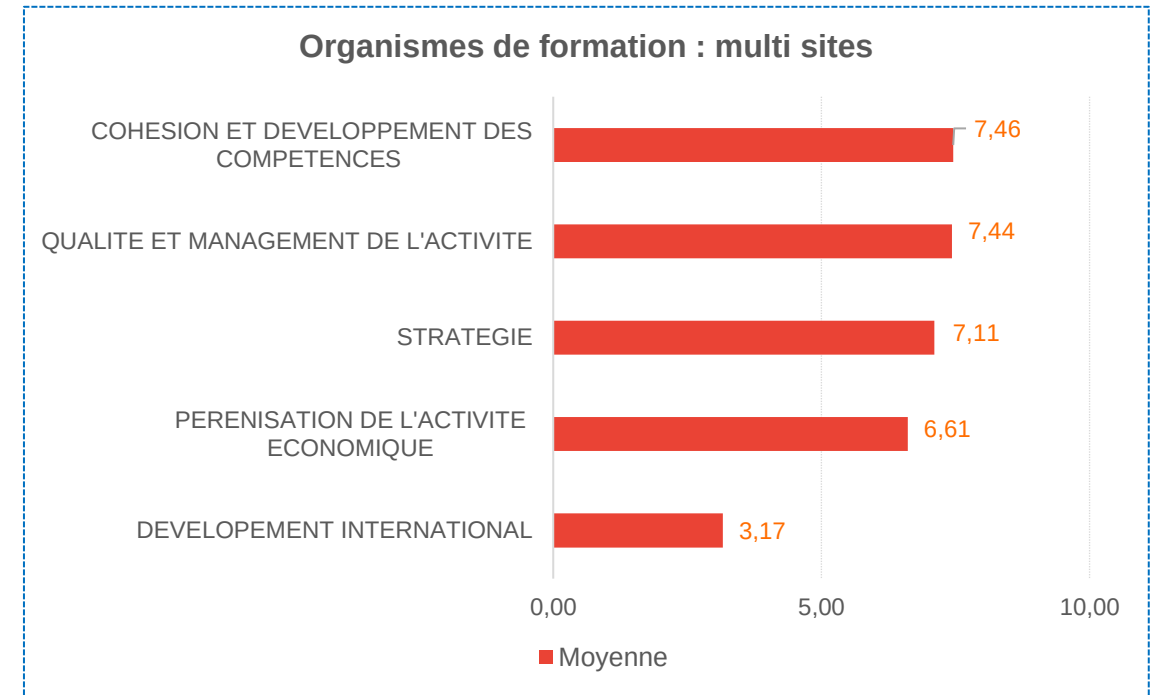
Nombre de lecteur 9 984
Nombre d'ouvertures : 3 798 (38%)

Nombre de réponses : 358
Dont OF site unique : 255 (71%)
Dont OF multi site : 103 (29%)

VOTRE PERCEPTION : OF SITE UNIQUE VS OF MULTI SITES



- 1- Qualité et management de l'activité
- 2- Au service de la stratégie
- 3- Cohésion et développement des équipes



- 1- Cohésion et développement des équipes
- 2- Qualité et management de l'activité
- 2- Au service de la stratégie

Traitement de la question ouverte réalisée avec AWS, un service de traitement du langage naturel (NLP) qui utilise le machine learning (ML) pour extraire et analyser les informations des 142 réponses.

Classification en 4 groupes :



Les positifs (17%) : ils ont observé pour leur organisation principalement des bénéfices.



Les partagés (10%) : ils ont identifié pour leur organisation des bénéfices mais aussi des inconvénients.



Les neutres (45%) : ils sont septiques pour le moment pour leur organisation sur l'impacts des bénéfices ou des inconvénients.



Les négatifs (28%) : ils ont observé pour leur organisation principalement des inconvénients.

CERTIFICATION POUR OF DE GRANDE TAILLE

Les différents freins et les solutions mises en place pour y remédier ?

- Contraintes face à la mise en place d'outils de communication harmonisés et conformes
- Contrainte de temps face au déploiement et à la mise en route d'un SI et d'espaces collaboratifs
- Déclinaison des process et mutualisation des outils

Quels bénéfices pour la Croix Rouge ?

- Accélérer l'adoption d'une démarche nationale de pilotage
- Harmonisation des pratiques
- Appropriation totale des enjeux de la formation professionnelle
- Structurer le CFA largement déployé en 2022
- Un véritable challenge managériale – décroissement des équipes et émulation des régions : échange, partage, mutualisation – une belle réussite collective.

NOS TEMOINS



Structuration de l'organisation et donneur de sens

Création poste de Responsable Qualité le 02/03/20 pour piloter la mise en œuvre du projet de certification Qualiopi (nécessite expertise métier en management de la qualité & projet)

Pilotage CNQ comme projet d'entreprise avec implication de tous les collaborateurs du Groupe en amont et accompagnement

Formalisation de toutes nos pratiques et process dans des procédures pour apporter de la rigueur dans notre organisation interne

Un cadre commun et « le nord pour tous »



NOS TEMOINS



Conditions et manifestation d'un outil de management

Appréhender Qualiopi comme un système

Intégration de Qualiopi dans le process de décision – on interroge l'impact avant la mise en œuvre

Développement d'un langage commun

Décloisonnement – comprendre le sens des responsabilités et actions des autres

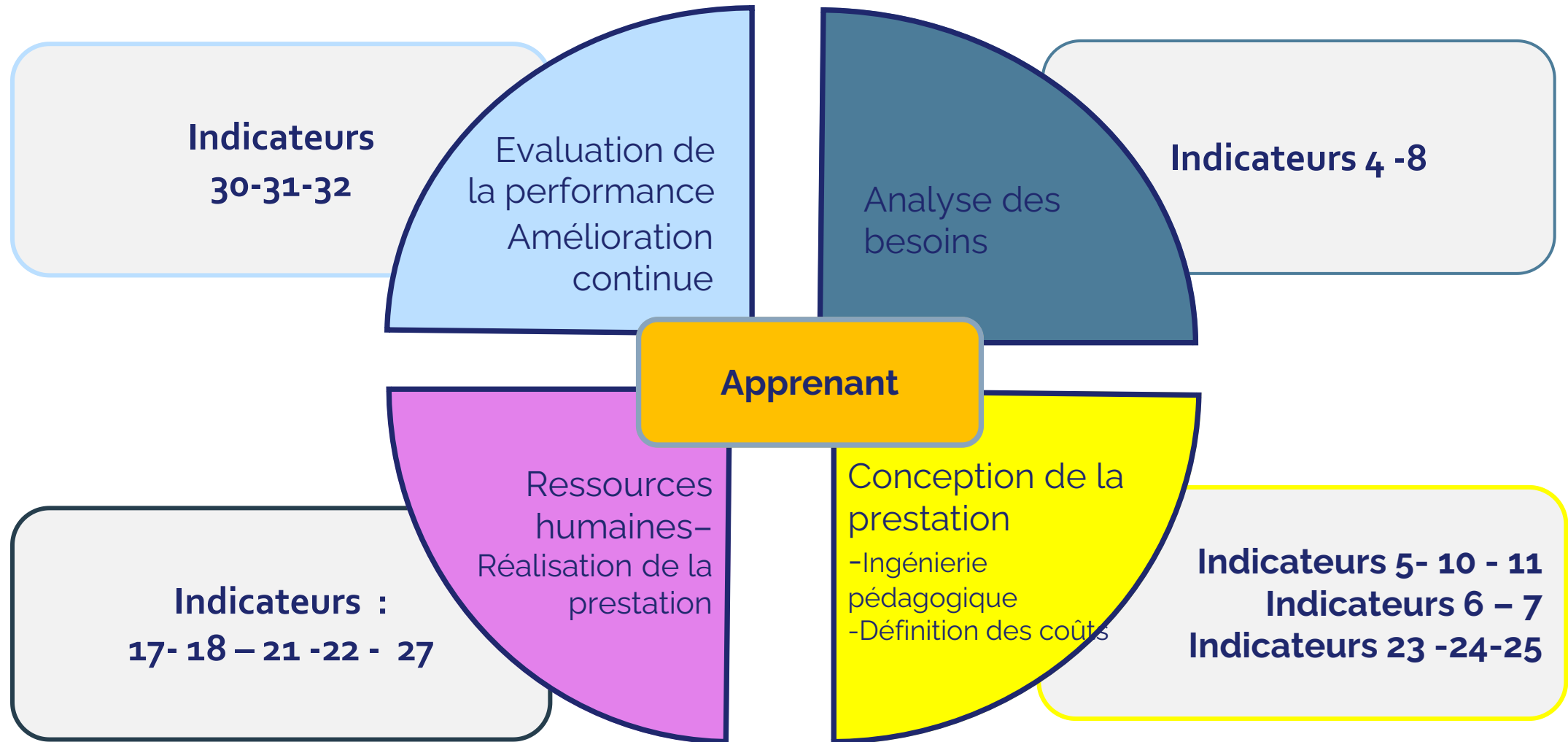
Favorise une croissance importante ordonnée



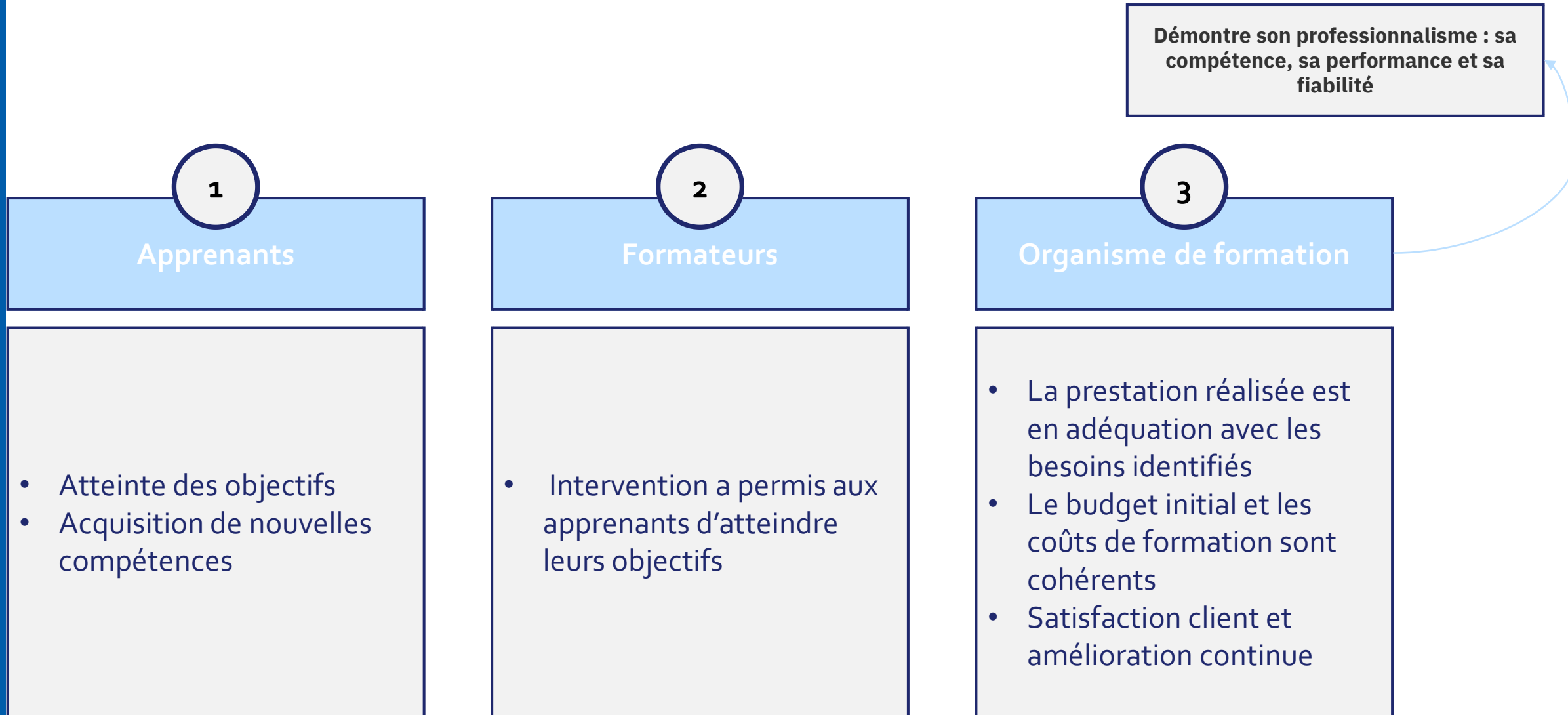
REVOLUTION OU FORMALISATION ?

Contrainte réglementaire ou outil de management





Performance de l'organisme



PARTIE 3

FACTEUR D'INCLUSION

INCLUSION ET PSH



Un item transverse au-delà de l'indicateur 26

Sensibiliser nos collaborateurs à l'accueil des PSH avec organisation d'une formation "Réfèrent Handicap" pour toutes nos agences

Nommer une Référente Nationale Handicap Groupe, Référent National Handicap CFA et des référents handicap dans nos 35 agences après suivi d'une formation externe et définition d'une fiche de poste pour ces Référents Handicap

Organiser des réunions trimestrielles avec tous les Référents Handicap pour mutualiser les pratiques, optimiser nos modalités pratiques d'accueil PSH et améliorer nos procédures internes

Formaliser notre Politique d'accueil PSH avec nos modalités d'accès publiées sur nos sites internet, livrets d'accueil et autres supports de communication

Développer un réseau régional de partenaires pour intervention sur handicap

Enregistrer tous les aménagements mis en place au poste pour accueil PSH avec les partenaires sollicités, équipements, dispositifs d'adaptation, matériels informatiques...

Mettre en place registre unique d'accessibilité.

PILOTAGE & INCLUSION DES INTERVENANTS EXTERNES

- Mise en place d'une fiche de qualification du formateur renseignée lors des entretiens de sélection (indicateur 21)
- Webinaires et formations suivis par les équipes pédagogiques (formateurs internes et prestataires externes) pour maintien et développement de leurs compétences (indicateurs 22, 27)
- Implication dans la veille (Indicateurs 24 et 25)
- Conception et animation de webinars pédagogiques sur formation de formateur, neuro-pédagogie, méthodes pédagogiques & outils d'animation, utilisation des outils CAD, ...



FACILITATEUR DE CROISSANCE

Croissance organique, externe (sites) et d'activité

Faciliter l'intégration et l'alignement des différentes parties en phase de croissance – le cadre commun

Exemple de la Croix Rouge – lancement CFA



Garantie de continuité opérationnelle

Facteur de valorisation dans le cadre d'une cession



LES CONDITIONS



CARTOGRAPHIER – process & documents



DEPLOYER – FORMER / SENSIBILISER



UNIFORMISER / STANDARDISER



CONTROLLER (fonction centrale)



REDIGER PROCEDURES -
FORMALISER



FAIRE EVOLUER / AMELIORER

COMMENT ETRE PRÊT

Audit de surveillance, audit de renouvellement, audit d'extension

Application et mise en œuvre systématique de nos process, pratiques, documents

La préparation devrait se limiter au contrôle et non à la mise en conformité



QUESTIONS/REPONSES

A VOTRE ÉCOUTE

Les Verbatim par groupe



Les positifs (17%)

C'est un outil d'amélioration continue.
 Améliore nos pratiques.
 Permet de faire grandir un OF en se posant les bonnes questions.
 Un outil de travail qui formalise chaque action menée par l'OF (qualité).
 C'est avant tout une reconnaissance.
 Permet de structurer nos processus.
 un outil de communication sur la qualité.
 C'est un bon outil de management interne.
 Une charge supplémentaire qui a beaucoup apportée.
 Respecter l'esprit de la formation professionnelle en facilitant une posture réflexive.



Les partagés (10%)

Permet de formaliser les process, mais a également considérablement augmenté les tâches administratives.
 Qualiopi est un outil intéressant, mais la modalité de vérification par examen est stressante pour les managers.
 Le concept est vertueux mais très chronophage notamment pour l'organisation en TPE.
 Qualiopi, c'est bien pour les OFs mal organisés.
 Des process très structurant mais un peu lourd pour des OF inférieur à 500k € de CA qui travaille avec des freelances uniquement.



Les négatifs (28%)

Serait appréciable que le référentiel soit plus adapté aux petites structures.
 Compliqué à mettre en œuvre et l'on est sur une version administrative.
 Lourdeur administrative qui éloigne du cœur de métier et ne valorise en rien le contenu réel d'une formation.
 Un outil qui prend du temps et oblige à écrire des documents pour des processus déjà mis en place.
 Une démarche chronophage.
 Ne présume en rien de la qualité des formations mais uniquement de la qualité des process interne.
 Certaines attentes du référentiel sont à revoir. Exemple : recueil des appréciations des financeurs.
 Qualiopi est une certification obligatoire qui n'apporte rien car il existe toujours de nombreux organismes de formation fraudeurs ou en dérive de pratique.
 Une démarche lourde de peu d'intérêt, apportant peu de garanties supplémentaires aux stagiaires.



Les neutres (45%)

Il y a des items qui font monter les OF en qualité et d'autres rigides.
 L'ampleur des critères et leur nombre nous transforme en réceptacle de trop nombreuses preuves à avoir.
 Nous aurons plus de recul dans 2 ans.
 L'indicateur d'appréciation des financeurs (30) pose problème, il serait plus juste que ce soit l'organisme qui évalue le financeur.
 Ne peut pas refléter intégralement la qualité des formations.
 Des disparités significatives dans l'interprétation du référentiel entre les organismes certificateurs et les auditeurs.
 Un outil au service du management central pour harmoniser les pratiques et favoriser la mutualisation des outils.
 Le processus qui suscite des résistances, mais est un moyen de rationaliser et d'optimiser son processus administratif, un moyen de développer la cohésion entre formateurs, de clarifier et de systématiser les bonnes pratiques de respect du client et des participants aux formations mais la différence entre le 1° audit et l'audit de contrôle au bout de deux ans est très difficile à vivre malgré la qualité des auditeurs d'ISO.
 Comment mettre en place des critères sur des formations de 1 ans et les mêmes critères sur des formations d'une journée.
 Nombre de jours d'audit inadapté pour les structure avec plusieurs site on passe plusieurs jours à regarder les mêmes choses.
 La certification Qualiopi n'est pas une fin en soi : un support pertinent de management de la qualité dans notre organisme de formation.
 Le process Qualiopi oblige à réfléchir, développer, adopter et ritualiser des modalités de travail répondant aux exigences qualité. C'est donc un levier fédérateur.

MERCI DE VOTRE ATTENTION

 Contacter ISQ Certification – Marc Verger

 01 46 99 14 55

 www.isqcertification.com – m.verger@isqualification.com

 info@isqcertification.com

