

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES ET
NOTION D'APPROPRIATION, QU'EST-CE
QUE JE PEUX PRÉSENTER À L'AUDITEUR
LORS DE MES AUDITS ?

25/05/2023



PRÉSENTATIONS



Delphine Landes

Auditrice QUALIOPi et chargée de certification pour ActivCert



Laurence De Gueyer

Consultante Qualiopi
Dirigeante **optred**

Retour sur le Référentiel National Qualité



RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ

DGEFP

Délégation Générale à l'Emploi et à
la Formation Professionnelle



Référentiel National Qualité

suite à l'obligation de certification
des OPAC selon la loi du 5
septembre 2018



Qualiopi 
processus certifié
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

GUIDE DE LECTURE

Le Guide de Lecture du Référentiel National Qualité permet « d’apporter des précisions sur les modalités d’audit associées au référentiel de certification qualité des organismes prestataires d’actions concourant au développement des compétences, visés à l’article L. 6351-1 du Code du travail ...

Il mentionne pour chaque indicateur du référentiel :

- le niveau attendu du prestataire pour valider l’indicateur ;
- des exemples d’éléments de preuve ;
- d’éventuelles précisions, notamment en fonction des catégories d’actions (AF, CBC, VAE, CFA) ou concernant les nouveaux entrants. » pour moi il y a aussi en fonction des différentes formations(certifiantes) modalités de réalisations (alternance)et publics accueillis (PSH)



Référentiel National Qualité

The diagram features a central blue rounded rectangle with the text 'Référentiel National Qualité'. Seven blue arrows radiate from this central box to seven surrounding text blocks, each representing a criterion. The criteria are arranged in a circular pattern around the center.

CRITÈRE 1

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

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

CRITÈRE 3

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

CRITÈRE 4

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

CRITÈRE 5

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

CRITÈRE 6

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

CRITÈRE 7

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

Indicateur 19 du Référentiel National Qualité



Référentiel National Qualité

CRITÈRE 1

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

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

CRITÈRE 3

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

CRITÈRE 4

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

CRITÈRE 5

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

CRITÈRE 6

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

CRITÈRE 7

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

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

CRITÈRE 3

L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations proposées, l'accompagnement, de suivi

CRITÈRE 1

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

CRITÈRE 4

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

CRITÈRE 7

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

CRITÈRE 6

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

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

INDICATEUR 19

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

Indicateur du Référentiel

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.

Le niveau attendu permet de mieux apprécier les attentes du Référentiel et de limiter les interprétations

INDICATEUR 19

Ces pistes de réflexion donnent des exemples d'éléments de preuve à fournir le jour de l'audit, en fonction des spécificités de l'OF

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 oeuvre.

Pour les CBC : espace documentaire ou outils dématérialisés ou plateforme pédagogique numérique, données socio-économiques relatives au projet professionnel, modalités d'appui à l'exploration des hypothèses d'évolution professionnelle (supports, liste de personnes ressources, ateliers).

OBLIGATION SPÉCIFIQUE

Nouveaux entrants : démontrer que les ressources pédagogiques sont prévues, et des dispositions seront mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier. La mise en œuvre sera audité lors de l'audit de surveillance.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par un défaut ponctuel et non répétitif dans les ressources et les moyens mis à disposition.

Cet encart explique en fonction de la spécificité de la structure audité, les obligations à fournir

Supports et ressources pédagogiques



DÉFINITION

Support pédagogique = moyen pédagogique employé afin d'optimiser l'apprentissage, l'acquisition des compétences.

Ressource pédagogique = élément « multimédias » utilisé dans un processus de développement des compétences.

La notion d'appropriation soulevée par l'indicateur



LE MOT APPROPRIATION

Appropriation =

1. Action d'approprier quelque chose à quelque chose d'autre,
d'être approprié à.

Synonymes : adaptation - concordance - convenance

2. Action de s'approprier quelque chose : L'appropriation des
moyens de production par une minorité.

Synonyme : acquisition

LE MOT APPROPRIATION

Dans le Référentiel, son interprétation est liée à la mise à disposition, pour pouvoir « l'adopter ».

L'auditeur Qualiopi n'a pas le droit de juger de la pertinence, de la manière et du fond de ce qui est diffusé par l'audité.
Il peut tout de même aller plus loin puisque pour certains types de formation, cette notion est très complexe et il sera nécessaire de s'adapter aux spécificités de l'OF et du public accueilli par l'OF.

L'adaptation aux publics



QUELLES QUESTIONS SE POSER POUR ADAPTER ?



Quel public j'accueille ?

Quel est l'environnement dans lequel je forme ?

Quels outils j'ai à ma disposition ? ...

**Vous avez la parole !
Questions dans le tchat**

EQUIPE ACTIVCERT

“ECOUTE ET BIENVEILLANCE”



www.activcert.fr

Les contacts



www.activcert.fr

Tel : 04 94 88 06 67

Clients : client@activcert.fr