



**CERTIFICATION
DE SERVICES**

**La formation
continue
à l'université**

BUREAU VERITAS CERTIFICATION
92046 PARIS-LA-DÉFENSE 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.....	3
2. Domaine d’application	3
3. Contexte réglementaire.....	4
4. Recevabilité de la demande.....	4
4.1 Pré-requis	4
4.2 Constitution du dossier de recevabilité	4
5. Les engagements certifiés.....	5
6. Détail des engagements certifiés	6
6.1 Informer, accueillir, orienter et accompagner un candidat.....	6
6.2 Entretenir le lien après la prestation	14
6.3 S’appuyer sur des personnels compétents et des moyens performants	15
6.4 Accompagner les responsables de formation et les intervenants dans le cadre de leurs prestations	17
6.5 Proposer des prestations adaptées aux partenaires	19
6.6 Améliorer en continu la prestation	20
7. Dispositions d’organisation	23
7.1 Responsabilités	23
7.2 Gestion documentaire.....	23
7.3 Audit Interne.....	23
7.4 Information du personnel	23
8. Plan d’audit externe.....	24
9. Référence à la certification sur les supports de communication.....	25
10. Lexique	26
10.1 Définitions	26
10.2 Sigles	26

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, Écoles...) 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>

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>

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</p> <p>Organigramme</p> <p>Signalétique</p> <p>Offre de formation</p> <p>Site internet</p> <p>Site internet de l'établissement</p>	<p>Visite de l'espace d'accueil</p> <p>Vérification documentaire et entretien</p> <p>Consultation du site</p> <p>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</p> <p>Partenariats/Chartes</p> <p>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</p> <p>Lien avec les acteurs nationaux et territoriaux</p> <p>QPO – CR d'entretien (etc.)</p> <p>Devis</p> <p>Document définissant le projet retenu</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

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 		

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</p> <p>Conventions signées</p> <p>Contrats et conventions FOAD signés</p> <p>Contrats et conventions VA signés</p> <p>Règlement intérieur</p> <p>Conventions de stage signées</p> <p>Conditions générales de vente</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

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 <p>et</p> <ul style="list-style-type: none"> - est en mesure si cela est exigé dans le contrat/convention, de tracer le parcours de formation du stagiaire. 	<p>Liste des stagiaires inscrits</p> <p>Document de suivi</p> <p>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</p> <p>Fichier des stagiaires</p> <p>Maquette de formation</p> <p>PV du jury ou liste des inscrits</p> <p>Courrier d'admission</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

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.</p> <p>Il organise le jury de validation des acquis et s'assure de sa tenue.</p> <p>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.</p> <p>Un référent est nommé.</p> <p>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>

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 Entretenir 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
<p>6.3.1 La vérification de la compétence des intervenants externes</p>	<p>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.</p> <p>Le dossier des intervenants externes est annuellement mis à jour.</p>	<p>Dossier de recrutement</p> <p>Arrêté de nomination</p> <p>Liste des intervenants</p> <p>Courrier d'acceptation</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.3.2 La vérification de la compétence des intervenants internes</p>	<p>Le SFC s'assure de l'adéquation de la compétence des intervenants internes, au besoin des formations non certifiantes, au regard de leur CV.</p>	<p>Liste des enseignants de l'établissement</p> <p>CV</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>
<p>6.3.3 Des personnels formés</p>	<p>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.</p>	<p>Profils de poste internes au service</p> <p>Emplois types</p> <p>Entretien professionnel</p> <p>Plan de formation</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

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.</p> <p>Pour les recrutements des personnels du SFC, il suit les procédures établies par l'établissement.</p>	<p>Profils de poste internes au service</p> <p>Liste des intervenants</p> <p>CV ou fiche signalétique des intervenants</p> <p>Appel à candidature</p> <p>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.</p> <p>Il vérifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les locaux sont accessibles et adaptés à tous publics - les équipements nécessaires aux prestations sont disponibles, opérationnels et conformes aux normes de sécurité. 	<p>Plans et détails des locaux</p> <p>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>

ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
6.4.4 Le suivi de la rémunération des intervenants	Le SFC assure un suivi individualisé de la rémunération des intervenants afin de pouvoir les informer sur leur situation.	Dossier de l'intervenant	Vérification documentaire et entretien
6.4.5 Le retour sur l'évaluation de leur prestation dans le cas où la prestation est financée par un tiers	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).	Résultats de l'évaluation de la satisfaction des stagiaires Preuve de la communication	Vérification documentaire et entretien

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.</p> <p>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.</p> <p>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 Revue professionnelle 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. <p>Ils sont formalisés et connus de tous.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>

ENGAGEMENTS DE SERVICES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>6.6.2 Une amélioration continue de la prestation</p>	<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. 	<p>Objectifs formalisés Rapports d’audit Plan d’actions Enquêtes de satisfaction Tableau de bord de pilotage</p>	<p>Vérification documentaire et entretien</p>

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.</p> <p>Ces évaluations garantissent la confidentialité et l'anonymat.</p> <p>Les résultats de ces évaluations sont analysés, enregistrés, et font l'objet d'actions d'amélioration et d'un suivi.</p>	<p>Objectifs formalisés</p> <p>Enregistrements des résultats d'évaluations</p> <p>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</p> <p>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 réglementaire 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



**BUREAU
VERITAS**

Move Forward with Confidence

Bureau Veritas Certification France sas – Siège social : 60, Avenue du Général De Gaulle - 92800 Puteaux
E-mail info.certification@bureauveritas.com – www.bureauveritas.fr/certification

© Bureau Veritas Certification – Tous droits réservés