



RAPPORT D'ACTIVITÉ



SERVICE QUALITE

Mai 2026

IRTS CA INSTITUT RÉGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL DE CHAMPAGNE-ARDENNE
ET SON CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS / CENTRE DE FORMATION / PÔLE RESSOURCES VAE



8, rue Frédéric et Irène Joliot-Curie 51100 REIMS
03 26 06 22 88 / www.irtsca.fr



Table des matières

PROPOS INTRODUCTIFS.....	2
PARTIE 1 - BILAN QUALITE CHIFFRÉ ET SYNTHÉTISÉ.....	3
1.1 CERTIFICATION QUALIOPi ET CONFORMITE : DONNEES CLES.....	3
1.2 INDICATEURS CHIFFRES DE L'IRTS CA : DISPOSITIF QUESTIONNAIRE 2025.....	4
PERIMETRE ET METHODOLOGIE DES INDICATEURS RECUEILLIS DANS CE RAPPORT	4
DES INDICATEURS CALCULES – QUESTIONNAIRES POST FORMATION	7
ANALYSE	8
1.3 AUTRES DONNEES QUALITATIVES RECUEILLIES	9
APPORTS DE LA FORMATION A L'IRTS CA AUX NOUVEAUX PROFESSIONNELS.....	9
POINTS FORTS ET POINTS SENSIBLES SOULIGNES (ANNEE 2024-2025).....	10
PARTIE 2 – ACTIVITÉS DU SERVICE ET ENSEIGNEMENTS DE L'ANNÉE 2025-2026.....	11
2.1 VEILLE REGLEMENTAIRE	11
LA V10 ENCORE ATTENDUE.....	11
ENSEIGNEMENT DE L'ISQ : QUELQUES THEMATIQUES POUR ANTICIPER UNE AUTRE LECTURE DU REFERENTIEL ET IMPACT SUR NOS PRATIQUES.....	12
RENFORCEMENT DES CONTROLES : LA VERSION 15 DES CGU DE LA PLATEFORME <i>MON COMPTE FORMATION</i> – MAI 2026	19
2.2 AUDIT DE SURVEILLANCE – NOVEMBRE 2025.....	20
METHODOLOGIE ET DEROULEMENT DE L'AUDIT	21
2.3 AUDITS INTERNES 2025-2026.....	24
2.4 CONTROLE ET MISE EN DEMEURE	24
CONSTAT	24
RAPPEL REGLEMENTAIRE (EXTRAIT DE LA <i>REVUE DU MOIS 11/2025</i> EDITE PAR ISQ CERTIFICATION)	25
PARTIE 3 - PERSPECTIVES 2026-2027	27
3.1 EVOLUTIONS CONCRETES 2025-2026 DANS LE PERIMETRE DU REFERENTIEL NATIONAL QUALITE.....	27
3.2 AXES D'AMELIORATION PRIORITAIRES 2026-2027	28
CONCLUSION	29
ANNEXE 1 – PRÉCISIONS DES INDICATEURS DU GUIDE DE LECTURE DU REFERENTIEL NATIONAL QUALITE (V9).....	30
ANNEXE 2 – INDICATEURS CHIFFRÉS IRTS CA 2024-2025.....	33

Propos introductifs

Dans la continuité du précédent rapport d'activité, ce document constitue une nouvelle occasion de dresser un bilan de l'année écoulée. **Il couvre la période de mai 2025 à mai 2026** et s'adresse à l'ensemble des personnes intéressées par le développement de la culture de l'amélioration continue au sein de l'IRTS Champagne-Ardenne.

L'année 2025-2026 s'inscrit dans **un contexte institutionnel et pédagogique particulièrement riche et novateur**. Elle est notamment marquée par la finalisation de la réorganisation interne de l'IRTS CA, conduite par l'équipe de Direction en cohérence avec le projet d'établissement 2025-2030, édité en juin 2025. Cette période est surtout marquée par **la mise en œuvre des réformes des formations de niveau 6**, et par **l'évolution des pratiques** autour de la notion de parcours de diplomation. Ces évolutions majeures ont conduit à la création du Pôle Admission, VAE et Examen (PAVE), placé sous la responsabilité de notre direction pédagogique et développé en étroite collaboration avec les équipes pédagogiques.

Si ces évolutions constituent des enjeux majeurs pour l'établissement, elles ne relèvent pas directement du périmètre de ce rapport. **Celui-ci est consacré plus spécifiquement à l'aspect « qualité » en lien avec l'ensemble des formations entrant dans le périmètre de la certification Qualiopi**. Pour cette édition, le service qualité a souhaité privilégier une présentation davantage visuelle, reposant sur des schémas, graphiques et synthèses, afin de faciliter l'accès à l'information et de renforcer la lisibilité de la démarche engagée. L'objectif est d'offrir une vision synthétique et accessible du contexte qualité et des activités conduites par le service.

Ce rapport d'activité est structuré autour de **trois chapitres complémentaires** :

Le premier chapitre synthétise **les activités centrales du service qualité** : rappel du parcours de certification Qualiopi de l'établissement, calculs d'indicateurs chiffrés conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (RNQ) et autres indicateurs qualitatifs recueillis ainsi que poursuite des audits internes.

Un deuxième chapitre met en lumière **les enseignements** tirés des activités de la veille inscrite dans le périmètre de la qualité, des audits externes et audits internes ainsi que l'impact de contrôle fait.

Enfin, le troisième chapitre est consacré aux **perspectives d'évolution du service qualité**, dans un esprit d'amélioration continue.

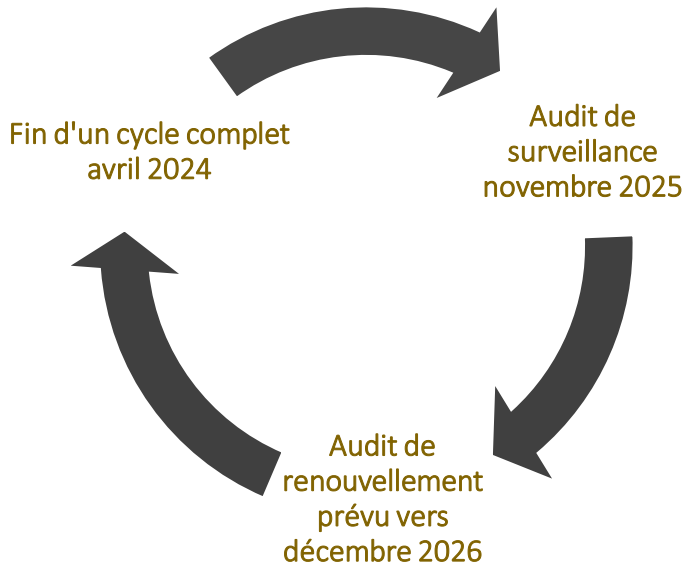
Enfin, un feuillet annexé au présent rapport rassemble l'ensemble des indicateurs chiffrés relatifs à l'activité de formation.

Je vous souhaite une agréable lecture et une bonne découverte des activités menées par le service qualité au cours de cette année.



Partie 1 - Bilan qualité chiffré et synthétisé

1.1 Certification Qualiopi et conformité : données clés



Echéance de la certification : 27/04/2027

Audit de surveillance – novembre 2025 :

- Auditrice en présentiel
- *Echantillonnage** : VAE (1 accompagnement DE ES) ; CFA (DE EJE) ; OF (DE EJE) ; ASMAT 80H et Action de formation intra-secteur C *
- Implication et participation directe de l'équipe pédagogique
- *Expériences et retours positifs des équipes*
- *2 non conformités posées et levées*
- *Plan d'action à l'issue*

* Périmètre de la certification : Actions de formations de l'organisme de formation (OF), par apprentissage (CFA) et permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)

* secteur C : contenu adapté sur commande

Deux non-conformités posées

Mauvais usage de la marque Qualiopi repéré sur plusieurs documents internes lors de l'audit

Non-conformité majeure

Evaluation de l'atteinte des objectifs non démontrée dans le cadre des actions de formation Inter, Intra, MAP échantillonnées – indicateur 11 (OF)

Non-conformité majeure

Non conformités levées en 1 mois

NB

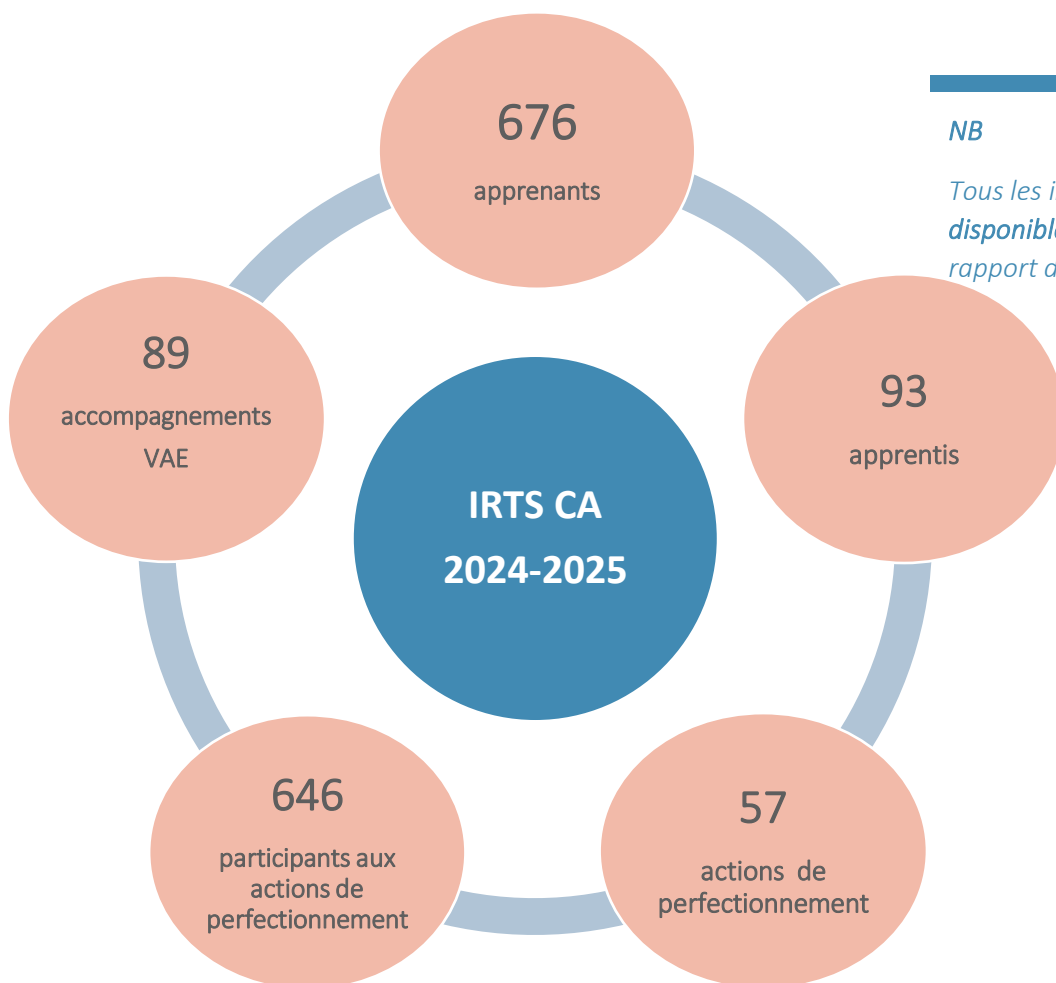
Bien que posée au titre d'une seule catégorie (OF, CFA ou VAE), toute non-conformité est considérée comme transversale : son traitement et les actions d'amélioration continue engagées par l'IRTS CA s'appliquent à l'ensemble des catégories

Nous aborderons les enseignements du constat d'audit de surveillance dans la deuxième partie de ce rapport

1.2 Indicateurs chiffrés de l'IRTS CA : dispositif questionnaire 2025

Ce dispositif vise à recueillir l'avis de l'ensemble des parties prenantes, à analyser les retours exprimés et à les intégrer dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'IRTS CA. Dans une logique d'évolution, le présent rapport d'activité propose d'exploiter et de valoriser les nombreuses données produites par ce dispositif. En effet, celles-ci sont souvent peu mobilisées dans les analyses globales, ou réduites à quelques indicateurs rendus visibles sur le site internet en réponse aux obligations réglementaires. **Cette année, le choix a été fait de centrer l'analyse sur les évaluations des apprenants.** Cette approche vise à remettre leur expérience et leur perception de la formation au cœur de la démarche d'amélioration continue, en souhaitant **apporter un autre éclairage des indicateurs chiffrés** recueillis et obligatoires, conformément à l'indicateur 2 du Référentiel National Qualité. Les bilans relatifs aux autres parties prenantes — intervenants internes et externes, sites qualifiants, employeurs, financeurs et commanditaires — sont disponibles sur demande auprès du service Qualité, mais ne sont pas présentés dans le présent document.

Périmètre et méthodologie des indicateurs recueillis dans ce rapport



NB

Tous les indicateurs chiffrés sont disponibles dans l'annexe de ce rapport d'activité.

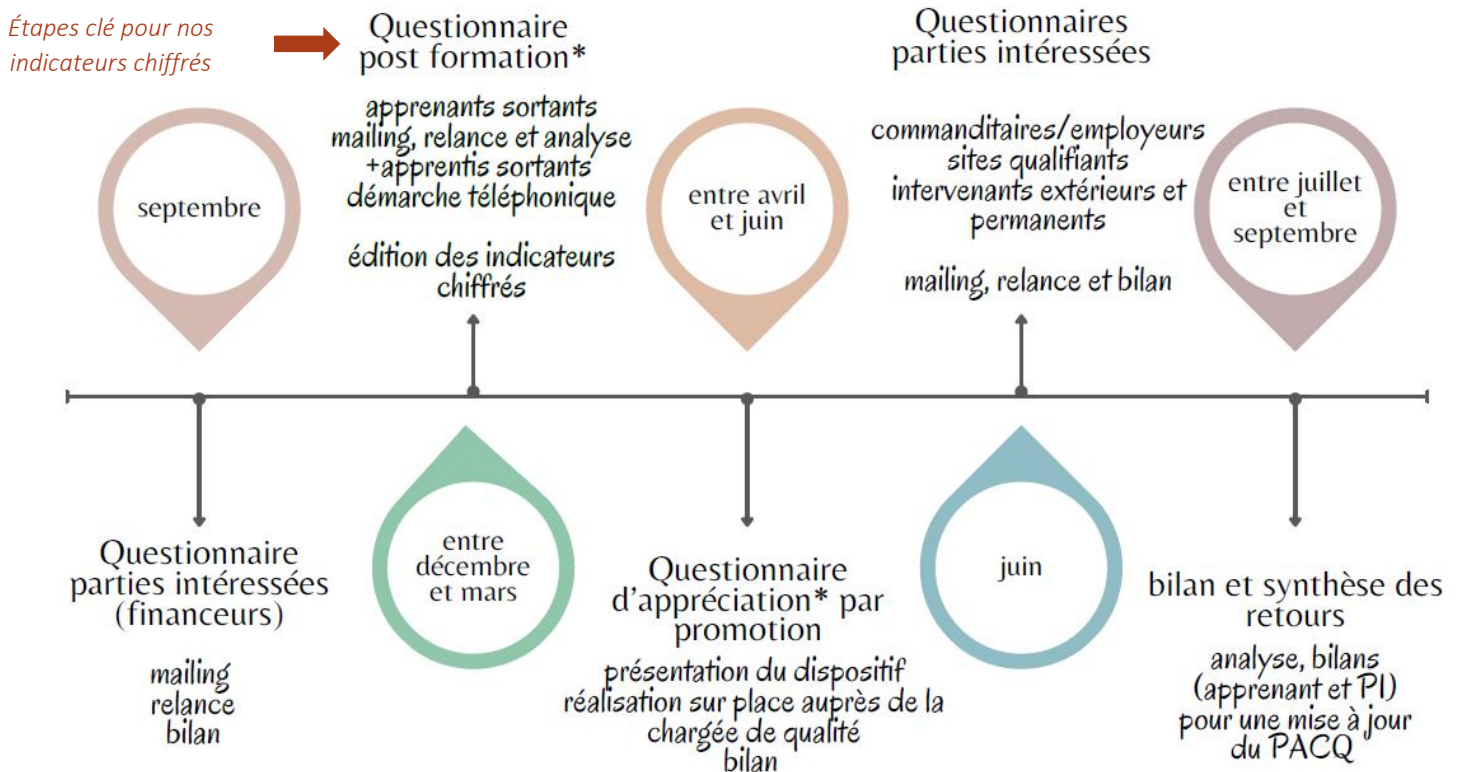
Le recueil des indicateurs chiffrés s’inscrit dans le cadre du **dispositif questionnaires déployé chaque année**. Le schéma suivant précise le nombre d’apprenants et participants concernés par le **dispositif 2025**. Pour précision, le schéma à droite présente les principales étapes du dispositif annuel.

Méthodologie :

Les indicateurs chiffrés diffusés conformément aux exigences du **Référentiel National Qualité (RNQ)** sont calculés à partir des retours du questionnaire post formation administré entre décembre et mars 2026 aux apprenants sortis en 2025, complété d’une enquête téléphonique auprès des apprentis sortis et avec la collaboration de l’équipe pédagogique

Service qualité IRTS CA - V.02.06.26

Calendrier Dispositif questionnaire actions de formation RNCP, RS ou conduisant à un titre



*En raison de leur caractère récurrent, certaines actions font l’objet d’un calendrier annuel spécifique de recueil des appréciations et des enquêtes post-formation, établi sur l’année civile. Sont concernées :

- les actions de formation ASMAT et ASFAM ;
- les actions de perfectionnement INTER, INTRA et MAP ;
- les accompagnements à la VAE.

À la suite d'une analyse des retours par le service qualité et en collaboration avec l'ensemble de l'équipe, **chaque formation dispose désormais de ses propres indicateurs chiffrés**, diffusés sur le site internet.

Le Référentiel National Qualité (indicateur 2) précise la nature des données à communiquer, parmi lesquelles : le taux d'obtention du diplôme ou du titre, le taux de satisfaction du parcours, le taux d'interruption ou de rupture, le taux d'insertion professionnelle globale ou dans le métier visé, ainsi que le taux de poursuite d'études.

Si ces indicateurs permettent d'interroger la performance des actions de formation, **ils invitent également à une réflexion collective plus large :**

- Quels sont les indicateurs réellement pertinents pour mesurer l'impact de nos formations ?
- Quelle perception les bénéficiaires gardent-ils de leur formation théorique et pratique à l'IRTS CA une fois leur parcours terminé ?
- Dans quelle dynamique professionnelle s'inscrivent-ils aujourd'hui : évolution professionnelle, reprise d'études, nouveaux projets ?

Ces données peuvent constituer **un support de réflexion dans le cadre d'un rapport d'activité ou d'un conseil de perfectionnement**. Elles peuvent ainsi être valorisées collectivement afin de questionner leur sens et leur utilité : comment faire de ces indicateurs **un levier d'amélioration continue** plutôt qu'un simple outil de communication parfois peu consulté ? Comment leur donner **une portée collective et partagée** ? Serait-il pertinent de les diffuser également auprès des parties prenantes et partenaires des formations ?

En complément des indicateurs quantitatifs calculés, nos questionnaires post formation invitent à recueillir **des éléments qualitatifs permettant :**

- D'apprécier l'impact des formations réalisées à l'IRTS CA sur les pratiques professionnelles des personnes en poste
- D'évaluer en quoi les formations théoriques et pratiques ont contribué à la professionnalisation des participants
- D'identifier, lorsque les données recueillies le permettent, les projets professionnels ou de poursuite d'études des bénéficiaires, ainsi que les personnes souhaitant participer à des jurys (avec leurs coordonnées, si vous souhaitez y donner suite)

Des indicateurs calculés – questionnaires post formation

Méthodologie :

Les indicateurs sont calculés à partir des retours du questionnaire post formation administré aux apprenants sortis en 2025, complété d'une enquête téléphonique auprès des apprentis sortis et avec la collaboration de l'équipe pédagogique.

Indicateurs quantitatifs



- effectifs actions de formation RNCP, RS ou conduisant à un titre
- effectifs apprentissage
- effectifs accompagnements VAE
- effectifs actions de formation de perfectionnement inter, intra,MAP

indicateurs qualitatifs



- taux moyen de recommandatin de l'IRTS CA par les apprenants
- appréciation par les apprenants : volet conditions matérielles et pédagogie
- taux d'abandons et taux de suspension
- taux d'obtention du diplôme ou titre mis en relation avec le taux de personnes présentées aux examens
- Suite du parcours (Taux de poursuite d'études)
- insertion professionnelle globale et dans le métier visé

NB

D'autres indicateurs relatifs au service RH (rédaction par Marion MAREYNAT, DRH) et admissions (rédaction par Rajae KAMAL, chargée du service admissions) sont consultables dans le rapport d'activité rédigé par les services concernés.

Les rapports d'activités rédigés par chaque responsable de formation peuvent également apporter d'autres éclairages sur les apprenants (répartition homme/femme, âge, provenance sur le territoire, etc.)

Analyse

une satisfaction globale élevée des apprenants

Les résultats issus des questionnaires d'appréciation mettent en évidence **un niveau de satisfaction globalement élevé** concernant les conditions matérielles, l'organisation des formations et les modalités pédagogiques.

La majorité des formations présentent des **taux d'appréciation favorables** supérieurs à 80 %, certaines atteignant ou approchant les 100 %. Les actions de perfectionnement et les accompagnements VAE affichent également des niveaux de satisfaction très satisfaisants.

Les taux de recommandation observés traduisent également **la confiance accordée par les apprenants** à l'institut et constituent un indicateur positif de la qualité perçue des prestations proposées.

Des parcours de formation globalement sécurisés

L'analyse des taux d'abandon et de suspension montre que **la majorité des parcours se déroulent dans des conditions favorables**.

Plusieurs formations enregistrent des taux d'abandon nuls ou très faibles. Lorsque des abandons ou suspensions sont constatés, ils demeurent limités et doivent être analysés au regard des situations individuelles rencontrées par les apprenants (contraintes personnelles, professionnelles, financières ou réorientation de projet).

Une atteinte satisfaisante des objectifs de certification

Les taux de présentation aux épreuves et les taux d'obtention des diplômes, titres ou certifications élevés mettent en évidence **l'efficacité des parcours de formation** proposés.

La plupart des formations affichent **des taux de réussite élevés**, souvent supérieurs à 80 % et pour certaines proches de 100 %. Les résultats obtenus dans le cadre des démarches de Validation des Acquis de l'Expérience apparaissent également encourageant

Un impact professionnel confirmé

Les indicateurs relatifs à l'insertion professionnelle et à l'impact des formations sur les pratiques professionnelles mettent en évidence **la contribution effective des actions conduites à la professionnalisation des bénéficiaires**. Les taux d'insertion professionnelle observés sont globalement satisfaisants et traduisent **l'adéquation des formations aux besoins du secteur du travail social**. Les résultats relatifs à l'insertion dans le métier visé confirment également **la pertinence des parcours proposés**.

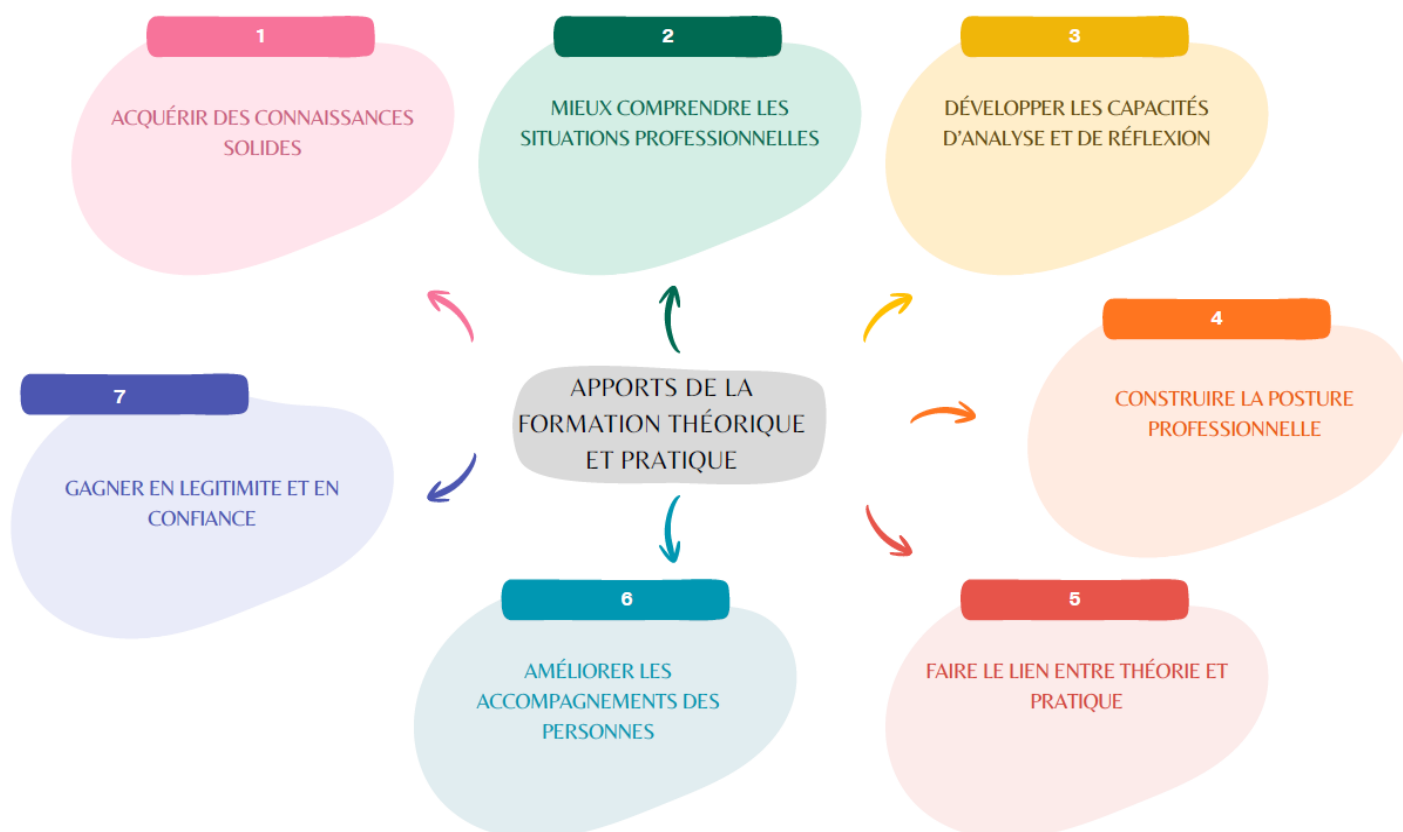
1.3 Autres données qualitatives recueillies

Apports de la formation à l'IRTS CA aux nouveaux professionnels

Méthodologie :

Ces données sont recueillies à partir des retours du questionnaire post formation administré aux apprenants sortis en 2025

Ressources du service qualité : bilan questionnaire post formation 2025



La formation, qu'elle soit théorique ou pratique représente un véritable **outil de compréhension, de positionnement et d'action professionnelle.**

Points forts et points sensibles soulignés (année 2024-2025)

***Méthodologie** : points recueillis via les questionnaires d'appréciation du parcours 2024-2025*

Ressources du service qualité : synthèse globale – Dispositif questionnaire IRTS CA 2024-2025 (édition le 08/07/25)

Points forts recueillis

- **L'encadrement et l'accompagnement** des référents de parcours, des temps d'accompagnement personnalisé, apport de soutien
- **Réactivité de l'équipe pédagogique** (assistante, formateurs et responsables) et un cadre très sécurisant
- **Qualité et diversité des intervenants** : appréciation de leur écoute, disponibilité, professionnalisme et ancrage sur les terrains
- **Richesse des contenus pédagogiques**
- **Les échanges** et la dynamique de groupe
- **Immersion professionnelle et mise en pratique**
- **Bonnes conditions de formation**

Points sensibles recueillis

- **Demande d'adaptation du calendrier et du rythme cours/stages**
- **Davantage d'épreuves orales blanches** et d'accompagnement aux écrits
- **Des cours plus détaillés** et moins répétitifs, adaptés aux besoins des métiers
- **Plus de transversalité** entre promotions et filières
- **Planning annuel communiqué plus tôt**
- **Une vision globale du contenu par module** plus claire
- **Des plans de cours** ou supports de cours **transmis systématiquement**



Partie 2 – Activités du service et enseignements de l'année 2025-2026

2.1 veille réglementaire

L'exploitation de la veille consiste à analyser, sélectionner et intégrer les informations issues de la veille dans les pratiques, les documents ou les prestations de l'organisme.

Elle doit être tracée et avoir un impact visible ou justifiable sur le fonctionnement de l'organisme.



Sources : ISQ certification/webinaires - Avril 2025

La V10 encore attendue



NB

Le sujet fait couler beaucoup d'encre dans le secteur de la formation professionnelle.

Mais gardons-nous des spéculations alimentées par la veille et les réseaux sociaux : la V10 du Référentiel National Qualité arrivera lorsqu'elle sera prête. D'ici là, l'hypothèse d'une publication en 2027 reste une possibilité parmi d'autres.

Enseignement de l'ISQ : Quelques thématiques pour anticiper une autre lecture du référentiel et impact sur nos pratiques

Thématiques du webinaire de la rentrée et de la *Revue du mois* éditée par ISQ Certification

- 1 webinaire de septembre 2025
Anticiper les évolutions réglementaires - rentrée 2025
- 2 revue de septembre 2025
Communication et diffusion de l'offre de formation
- 3 revue d'octobre 2025
La réussite de l'apprenant - au coeur de la démarche qualité
- 4 revue de novembre 2025
Sous-traitance - exigences Qualiopi et responsabilités clés
- 5 revue de décembre 2025
Apprentissage
- 6 revue de janvier 2026
Indicateurs de résultats
- 7 revue de février 2026
Individualisation du parcours
- 8 revue de mars 2026
La relation organisme de formation et entreprise
- 9 revue de mai 2026
Intervenants extérieurs

NB

Nous énumérons dans ce document les axes prioritaires intégrés dans nos objectifs d'amélioration continue. L'impact en lien avec les points retenus sont des sujets qui sont, parmi d'autres, abordés lors des audits internes annuels.

1

Anticiper les évolutions réglementaires – rentrée 2025 (webinaire)

Réflexion sur le renforcement des contrôles GIE D2OF (Datadock) et de la Caisse des Dépôts et des Consignations.

Impact : **Renforcement de l'anticipation des exigences de conformité.**

Un point est dédié autour des points de vigilance repérés à la suite de la lecture approfondie des référentiels GIE D2OF et Grille des contrôleurs MCF dans le bilan de clôture annuelle rédigé par le service qualité. Une présentation visuelle est transmise cette année à l'ensemble des personnels de l'IRTS CA.

Ressources du service qualité :

- *Bilan de clôture annuelle et perspectives d'amélioration 2025/2026 – Version du 10.09.25*
- *Perspectives d'amélioration continue 2025-2026 et présentation visuelle de bilan de clôture annuelle 2024-2025*

2

Communication et diffusion de l'offre de formation

Pilier essentiel de la démarche Qualiopi mobilisant 6 indicateurs du Référentiel National Qualité (1, 2, 3, 5, 6 et 9), la maîtrise de ces indicateurs contribue à renforcer la confiance de nos apprenants et parties intéressées.

Impact : **Actualisation et sécurisation des informations diffusées.**

La conformité des informations diffusées sur l'offre de formation nécessite une actualisation régulière des *fiches présentation de la formation* et une vigilance accrue sur les exigences réglementaires, notamment pour les formations certifiantes et diplômantes (indicateurs 1 et 3).

Cette revue impose par ailleurs **une réflexion autour de la diffusion des indicateurs chiffrés**. Ce sujet est abordé à part dans une autre revue du mois (point 6 de cette partie)

Autres ressources du service qualité :

- *Fiches des indicateurs chiffrés pour l'ensemble de notre offre de formation relevant des actions de formation, de la VAE et de l'apprentissage.*

3

La réussite de l'apprenant – au cœur de la démarche qualité

« Placer l'apprenant au centre du dispositif de formation, c'est l'un des fondements du Référentiel National Qualité. Cet article dédié au "parcours apprenant" explore les indicateurs qui structurent le projet de formation, du premier contact à l'évaluation finale, en passant par la définition des objectifs et l'implication active du bénéficiaire » (extrait de la revue du mois édité en octobre 2025 par ISQ Certification)

9 indicateurs sont mobilisés (indicateurs 1, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 12 et 30)

Impact : **Renforcement de l'adaptation des parcours et de la traçabilité.**

Parmi les indicateurs analysés, ceux relatifs à **l'évaluation progressive et finale des actions** et à **la notion d'adaptation en amont de l'entrée en formation et tout au long du parcours** retiennent particulièrement l'attention du service qualité.

Concernant les formations diplômantes de niveau 6, actuellement engagées dans un processus de réforme, il est préférable d'attendre leur mise en œuvre pour aborder leur évolution sur ces sujets (audit prévue sur la nouvelle formule pour les formations de niveaux 6 prévus sur 2026-2027).

Les actions d'amélioration cibleront principalement les formations de niveaux 3 et 4, les actions certifiantes (SN, MM, Autisme) ainsi que les dispositifs de perfectionnement (INTER, INTRA et MAP). **Les actions de perfectionnement (INTER, INTRA et MAP) ont constitué un chantier prioritaire de la démarche qualité sur l'année 2025-2026.**

Par ailleurs, à la suite du constat relevé lors de notre audit de surveillance en novembre 2025, un examen détaillé de leurs modalités de conception, de mise en œuvre et d'évaluation finale a été, par ailleurs, réalisé au regard des exigences du Référentiel National Qualité afin de répondre à une non-conformité majeure posée par notre organisme certificateur.

Enfin cette revue du mois rappelle bien sûr l'importance de conserver au maximum **une traçabilité**, qu'il s'agisse d'un courriel, d'un compte rendu, etc. et d'en poursuivre la sensibilisation lors des audits internes.

Autres ressources du service qualité :

- Synthèses d’audits internes diverses
- *Constat d’audit de surveillance* édité et partagé avec les personnels en décembre 2025
- Présentation visuelle de sensibilisation intitulée *Mise en place d’actions de formation INTER INTRA MAP – secteurs A et C – évolutions des pratiques, partagées avec les personnels de l’IRTS CA en avril 2026.*

4

Sous-traitance : exigences Qualiopi et responsabilités clés

« Les responsabilités du donneur d’ordre et du sous-traitant doivent être précisément définies, formalisées et tracées. Cet article décrypte les principaux indicateurs Qualiopi concernés – de l’information au public (1, 2, 3) à la gestion des moyens humains (17, 21, 27) – et les exigences renforcées pour les prestataires intervenant dans le cadre du CPF depuis avril 2024 » (extrait de la revue du mois édité en novembre 2025 par ISQ Certification)

En termes d’éclairage sur la répartition des missions, les indicateurs concernés sont nombreux : 1 à 13, 16, 17, 19, 21, 26, 27, 30.

Ce sujet est abordé déjà dans le rapport d’activité de l’année précédente. Nous avons malheureusement tardé à nous mettre en conformité et à comprendre les attentes réglementaires, jusqu’à la mise en demeure reçue de la Caisse des Dépôts et Consignation relative à la déclaration de notre sous-traitance et des nouvelles obligations réglementaires requises.

Impact : Mise en conformité et clarification des responsabilités.

Nous aborderons ce sujet plus bas dans une partie spécifique à l’impact sur nos pratiques.

Ce sujet entre dans nos axes d’amélioration continue et perspectives 2026-2027. Un travail conséquent est en cours, mobilisant aussi les équipes pédagogiques et le service RH.

5

L’apprentissage

« Être certifié Qualiopi dans la catégorie Actions de formation par apprentissage, conduit à appliquer l’intégralité des 32 indicateurs dont quatre exclusivement dédiés à cette modalité (14 – 15 – 20 – 29) et six qui appellent une lecture spécifique (2 – 4 – 10 – 12 – 13 – 28) en rappelant que les qualifications préparées sont impérativement sanctionnées par un diplôme ou un titre certifiant enregistré au RNCP (1 – 3 – 7 – 16). Ces exigences propres aux filières en apprentissage correspondent aux obligations légales historiques inscrites dans un ensemble de missions liées

à la formation des apprentis, leur accompagnement et leur sensibilisation à plusieurs sujets sociétaux. » (Extrait de la revue du mois édité en décembre 2025 par ISQ Certification)

Impact : Consolidation de l'amélioration continue – minimum 2 audits internes par an.

Le CFA est audité 2 fois par an, permettant de faire le point sur les pratiques et la conformité attendue par le Référentiel National Qualité, en plus d'un audit externe ne présentant pas de non-conformité.

Ressources du service qualité :

- Synthèses des audits internes ou points qualité – CFA
- Constat d'audit de surveillance édité et partagé avec les personnels en décembre 2025
- Points sensibles évoqués lors de l'audit de surveillance et détaillés avec l'équipe CFA lors d'un point à la suite de l'audit de surveillance.

6

Indicateurs chiffrés

« Cet article s'intéresse plus particulièrement à l'indicateur n°2 du Référentiel National Qualité, et propose des repères pour dépasser une approche uniquement chiffrée et inscrire l'analyse des résultats dans une démarche d'amélioration continue. » (Extrait de la revue du mois édité en janvier 2026 par ISQ Certification)

Impact : Développement d'une logique d'analyse et de réflexion auprès des parties intéressées

Cette revue constitue une source de réflexion particulièrement intéressante, non seulement sur la **définition, la pertinence et la fiabilité de nos indicateurs chiffrés**, mais également sur les **modalités de leur appropriation et de leur communication**. Elle invite à dépasser une lecture strictement quantitative des résultats pour leur redonner pleinement leur fonction première : soutenir la démarche d'amélioration continue. Elle ouvre également une réflexion sur des perspectives concernant la valorisation de ces données, tant en interne qu'auprès des parties intéressées, et plus largement encore, auprès de nos partenaires financeurs.

Au-delà de leur publication réglementaire sur le site internet, les indicateurs pourraient être davantage mobilisés comme supports d'analyse collective, de dialogue et de pilotage. **Leur intégration au rapport d'activité s'inscrit dans cette logique, en proposant une lecture partagée des résultats avec les équipes et toutes parties intéressées.**

Cette exigence réglementaire mobilise un travail conséquent du service qualité, en synergie avec les équipes pédagogiques et le service communication.

Ressources du service qualité :

- *Rapport d'activités 2026 et son annexe.*
- *Réflexion actuelle : La structuration de ce rapport d'activité peut-elle constituer une première étape vers la mise en place d'un outil d'observation et de lecture des indicateurs chiffrés propres à l'IRTS CA – Pourrait-elle servir de socle à une analyse évolutive ?*

7 Individualisation du parcours

« Cette notion traverse l'ensemble des exigences Qualiopi. De l'analyse des besoins à l'évaluation finale, en passant par l'adaptation pédagogique et l'accompagnement vers l'insertion, l'individualisation constitue un fil conducteur structurant. » (Extrait de la revue du mois édité en février 2026 par ISQ Certification)

Impact : Approche à renforcer dans les audits et pratiques pédagogiques.

Prévoir cet éclairage lors des audits internes 2026-2027 et **en faire une entrée privilégiée pour les actions de formation de la Réforme, mais aussi pour l'ensemble des actions de formation.** Ce point sera certainement sondé de près par notre organisme certificateur lors du prochain cycle de certification.

Ressources du service qualité :

- *Cette revue constituera **une feuille de route** dans la conduite des prochains audits internes afin de préparer les équipes à présenter leur pratique sous cet éclairage au fil des indicateurs du Référentiel National Qualité.*

8 Relation Organisme de formation (OF) - Entreprise

« Au cœur des dynamiques de formation, la relation entre l'organisme de formation et l'entreprise constitue un levier déterminant pour assurer la pertinence des parcours et leur ancrage dans la réalité des métiers. À travers plusieurs indicateurs du Référentiel National Qualité, cette relation s'inscrit pleinement dans une logique de qualité, de collaboration et d'amélioration continue au service des compétences. » (Extrait de la revue du mois édité en mars 2026 par ISQ Certification)

Impact : Consolidation des partenariats et de l'ancrage professionnel.

Mobilisant plusieurs indicateurs du RNQ (2, 4, 5, 6, 10, 12, 13, 15, 20, 24, 28, 29, 30), l'entreprise occupe une place centrale dans le parcours d'un apprenant.

Concernant les actions de formation de niveau 6, la réforme semble avoir renforcé cette dynamique relationnelle et cette question sera largement abordée avec l'équipe pédagogique lors des prochains audits internes pour mesurer le renforcement attendu de cette relation OF-Entreprise.

Ressources du service qualité :

- *Cette thématique met en évidence plusieurs axes de réflexion et d'amélioration relatifs à l'alternance : l'actualisation de la procédure de pédagogie de l'alternance (indicateur 13) dans le cadre de la réforme, le renforcement de l'accompagnement à l'insertion professionnelle, le développement de l'AFEST, la co-construction des parcours avec les sites qualifiants ainsi que la structuration d'une veille sur l'évolution des métiers.*

Ces sujets feront l'objet d'une attention particulière lors de la mise en œuvre de la réforme des formations de niveau 6 et plus largement pour l'ensemble des dispositifs intégrant l'alternance.

9 L'intervenant : un maillon essentiel de la démarche qualité

Mobilisant plusieurs indicateurs du RNQ, notamment, les indicateurs 14, 17, 18, 21, 22, 26, 27, 30), cette question est largement visée et une maîtrise des processus est attendue pour le prochain cycle de certification. Ce sujet constitue un axe d'amélioration d'envergure au vu du renforcement des contrôles et des exigences de plus en plus affinées de notre organisme certificateur.

Il est essentiel de se préparer dès maintenant à bien :

- Comprendre le rôle des intervenants internes et externes dans la démarche qualité, s'interroger sur ses contributions en supposant une compréhension fine de ses fonctions et son impact sur l'organisation globale
- Structurer et coordonner nos ressources et moyens humains mobilisés
- Recruter et développer les compétences des intervenants internes
- Recruter et évaluer les compétences des intervenants internes et externes
- Encadrer les intervenants externes et la sous-traitance
- Evaluer les pratiques et renforcer l'amélioration continue.

Impact : **Structuration accrue de la gestion des ressources humaines et pédagogiques.**

Un élargissement de la réflexion sur les points sensibles aux indicateurs 18, 21 et 27 et des suggestions d'éléments concrets sont abordés et présentés auprès de l'équipe de direction dès

le mois de février pour entrer dans une dynamique d'amélioration continue le plus tôt possible face à un chantier de taille pour répondre à des exigences réglementaires qui s'alourdissent.

Ressources du service qualité :

- *Le service qualité a poursuivi son travail d'accompagnement des équipes sur les enjeux liés à la gestion des intervenants en élaborant des outils de sensibilisation, de coordination et de contrôle des pratiques. Ces ressources, enrichies par les enseignements des audits et des travaux menés avec les équipes pédagogiques depuis 2024-2025, visent à faciliter l'appropriation des exigences du Référentiel National Qualité et à préparer l'établissement aux attentes du prochain cycle de certification.*
- *Dossier présenté au CODIR de février 2026 autour des indicateurs 18, 21 et 27 pour comprendre et faciliter les conformités attendues.*

Depuis 2024-2025 :

(1) Sensibilisation auprès des Responsables d'axes et de la direction pédagogique sur les points sensibles repérés (notamment, les indicateurs 18 et 27) : Réunion responsable d'axe « réflexion sur les attendus du RNQ en lien avec les pratiques du responsable d'axe » (10/12/2024)

(2) Synthèse de la rencontre avec les responsables d'axe (14 et 15 mai 2025)

(3) synthèse d'audits internes 2024-2025 / 2025-2026

(4) document édité le 08/12/2025 et partagé avec l'ensemble du personnel « Constat d'audit de surveillance »

Renforcement des contrôles : la version 15 des CGU de la plateforme *Mon Compte Formation* – Mai 2026

NB

<https://www.centre-inffo.fr/site-droit-formation/actualites-droit/mon-compte-formation-une-version-15-des-cgu-sous-le-signé-du-contrôle-et-de-la-tracabilité>

« Publiée le 5 mai 2026, la version 15 des CGU de *Mon Compte Formation* introduit plusieurs évolutions destinées à renforcer le contrôle du dispositif CPF.

Ces nouvelles dispositions s'inscrivent dans une logique de sécurisation renforcée du marché et de lutte contre les pratiques considérées comme abusives ou insuffisamment traçables.

Les évolutions portent notamment sur :

- **Le renforcement des obligations de traçabilité ;**
- **L'encadrement des relations avec les sous-traitants ;**

- Les **modalités de justification** des prestations réalisées ;
- Les **contrôles liés à l'assiduité** et à la **réalité des formations suivies** ;
- Les **obligations déclaratives** sur EDOF.

Cette nouvelle version confirme également une montée en exigence sur la cohérence des informations transmises aux bénéficiaires et à la plateforme CPF. Les organismes référencés sur Mon Compte Formation doivent désormais renforcer leur niveau de maîtrise opérationnelle.

Cette évolution implique notamment :

- une **formalisation plus rigoureuse** des preuves d'exécution ;
- une **sécurisation** des pratiques de sous-traitance ;
- une **vigilance renforcée** sur les justificatifs d'assiduité ;
- une **cohérence stricte** entre les informations affichées sur EDOF et les prestations réellement délivrées.

Les processus administratifs, commerciaux et pédagogiques deviennent de plus en plus interdépendants dans l'évaluation de la conformité. Les organismes devront également s'assurer que leurs équipes disposent d'une lecture actualisée des obligations applicables afin de limiter les risques de suspension, de contrôle renforcé ou de déréférencement. »

2.2 Audit de surveillance – novembre 2025

Pour ce nouvel épisode d'audit de surveillance réalisé par notre organisme certificateur ISQ Certification, il convient de souligner qu'il marque **une étape importante pour le service qualité ainsi que pour l'ensemble des personnels de l'IRTS CA**. En effet, la méthodologie déployée dans le cadre de cet audit se distingue sensiblement de celle mise en œuvre lors des précédents audits de certification.

Au-delà des deux non-conformités relevées et des actions correctives et d'amélioration continue engagées, plusieurs enseignements méritent d'être soulignés au regard de la forte mobilisation des équipes aux côtés de l'auditrice tout au long de l'évaluation des indicateurs audités.

Les principaux points à retenir sont les suivants :

- **Une dimension pédagogique particulièrement marquée**, ayant favorisé une meilleure compréhension des exigences du référentiel
- **Un engagement constant et remarquable des équipes** tout au long du processus d'audit
- La démonstration des compétences et du **professionnalisme des personnels** dans le cadre de cet exercice réglementaire

- **Une satisfaction globale exprimée par les équipes** à l'issue de l'audit. Malgré les deux non-conformités prononcées, cet exercice a permis de **mieux appréhender les enjeux de la démarche qualité**, de l'amélioration continue et de la traçabilité attendue
- Un audit de surveillance conduit dans **un climat serein, constructif et sécurisant**. Les équipes se sont présentées avec confiance et ont souligné l'intérêt du travail préparatoire réalisé en amont, notamment à travers les audits internes.

Cette expérience constitue ainsi **un levier de progression collective et contribue à renforcer l'appropriation de la démarche qualité** par l'ensemble des acteurs de l'institut.

Méthodologie et déroulement de l'audit

- **Réunion d'ouverture** en présence de l'équipe de direction Stéphane FOURNAL, Simone FOND, Marion MAREYNAT et de la chargée de la qualité, Aurélie BERGAMASCHI.

Les équipes pédagogiques concernées, selon l'échantillonnage, sont mobilisées, comme défini sur le plan d'audit renseigné en amont de l'audit de surveillance et transmis à l'auditrice.

- **Echantillonnage réalisée par l'auditrice en présence de l'ensemble de l'équipe pédagogique**

- **Catégorie VAE (jour 1)** en présence de Maud RIEFFEL et Caroline SAINT LAURENT.

- **Catégories CFA ET OF (jour 2)** : échantillonnage sur les formations diplômantes RNCP en présence de Virginie COEZ, Sonia PERNOT, Marion LEROUX, Christelle BION et Sophie JAILLANT

- **Catégorie OF (jour 3)** : échantillonnage sur les formations professionnelles continues tout au long de la vie – INTER, INTRA OU MAP en présence de Brigitte JEANSON, Angéline AMOURA, Aurore THOUVENOT.

- **Temps d'échange dédié avec le référent MOBILITES et la référente HANDICAP (jour 2)** en présence de Nicolas PERREIN, Lola SANTOS et Gaëlle LOUIS (Indicateurs 20, 26 et autres indicateurs transverses à la question de l'accueil des PSH)

- **Temps dédié au service RH/DG (jour 3)** en présence de Marion MAREYNAT et Stéphane FOURNAL (indicateurs 21, 22 et 27)

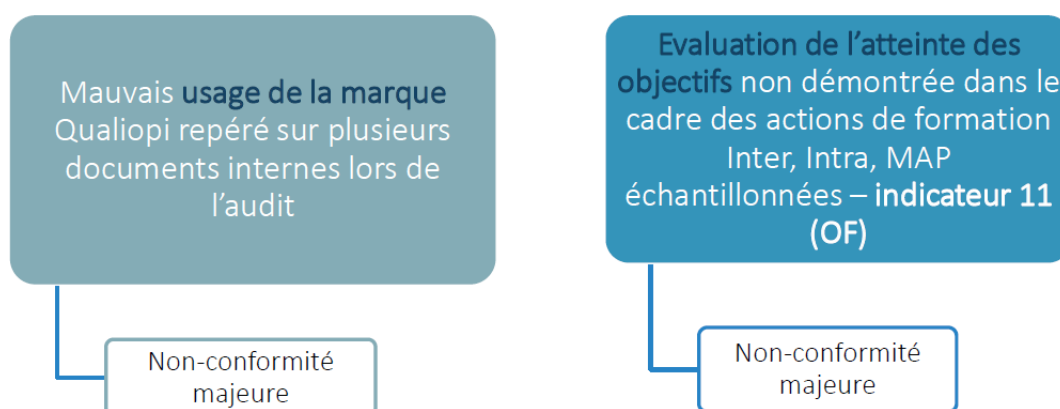
- **Temps dédié au pilotage de l'amélioration continue (jour 3)** en présence d'Aurélie BERGAMASCHI (indicateurs 31 et 32)

- **Réunion de clôture** en présence de l'équipe de direction Stéphane FOURNAL, Simone FOND, Marion MAREYNAT et la chargée de la qualité, Aurélie BERGAMASCHI.

Points sensibles à travailler

Diffusion des informations (fiche présentation/ fiche formation Inter Intra MAP, site internet) Indicateur 1	Précision d'indicateurs chiffrés et calcul de la valeur ajoutée Indicateur 3	L'analyse des besoins des futurs entrants et positionnement Indicateurs 4 et 8
Evaluation des acquis et de l'atteinte des objectifs Indicateur 11	Mise à disposition de ressources pédagogiques Indicateur 19	Mobilisation et évaluation des compétences des intervenants externes Indicateurs 18 et 21
Engagement des intervenants occasionnels au respect de la conformité au référentiel National Qualité Indicateur 27	Liste des partenaires socioéconomiques Indicateur 28	Traçabilité Ensemble des indicateurs

Deux non-conformités posées



USAGE DE LA MARQUE : Notre dynamique d'amélioration continue

Ressources du service qualité :

- *Un guide pour l'usage de la marque Qualiopi adressé aux personnels de l'IRTS CA a été édité à la suite de notre non-conformité et d'un positionnement institutionnel ajusté au regard de notre usage de la marque. Le directeur Général l'a formalisé auprès du personnel par mail.*
- *Un point en lien avec l'usage du logo est abordé par la directrice pédagogique auprès de l'ensemble des assistantes, le 20.11.2025*

INDICATEUR 11 - Evaluation de l'atteinte des objectifs non démontrée (Actions de formation INTER, INTRA, MAP) : notre dynamique d'amélioration continue

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, plusieurs ajustements ont été apportés à nos documents administratifs afin de renforcer la prise en compte des exigences relatives à l'évaluation des formations et à la mesure de l'atteinte des objectifs par les participants. Les documents concernés sont les suivants

Les documents travaillés avec l'équipe pédagogique sont les suivants :

- *Le projet/devis : mise à jour de la trame afin d'intégrer de manière explicite les modalités d'évaluation prévues*
- *L'annexe pédagogique à la convention : reformulation des modalités d'évaluation afin d'en garantir la clarté, la cohérence et la lisibilité*
- *Le plan de cours du formateur (interne ou intervenant extérieur) : mention systématique des modalités d'évaluation mises en œuvre dans le cadre de l'action de formation.*

Ces évolutions s'appliqueront à l'ensemble des documents administratifs édités à compter du **1er décembre 2025**.

Par ailleurs, pour chaque action de formation, les preuves des évaluations réalisées par les participants (quiz, tests ou autres modalités d'évaluation), ainsi que les grilles de correction associées, seront systématiquement conservées afin de garantir **la traçabilité des résultats obtenus**.

À la suite de l'audit de surveillance, un document de sensibilisation adressé à l'ensemble des formateurs IRTS CA (en avril 2026) a été transmis au sujet de **l'évolution des pratiques** attendue dans le cadre de la mise en œuvre d'action de formation INTER, INTRA, MAP

2.3 Audits internes 2025-2026

Comme précisé dans le projet d'établissement 2025-2030 :

« Des audits internes sont menés chaque année par le service qualité en collaboration étroite avec les équipes pédagogiques et les services support, selon un calendrier annuel.

Chaque audit se déroule sur une journée et donne lieu à une synthèse formalisée, co-validée avec les équipes concernées.

Les audits internes constituent à la fois **un temps d'analyse sur les pratiques professionnelles, une opportunité d'échanges autour des forces et des pistes d'évolution possibles, un levier pour renforcer la lisibilité des pratiques menées au service des apprenants.** Ils offrent également au service qualité une meilleure compréhension des réalités de terrain propres à chaque filière ou service. »

Méthodologie des audits internes :

- **La méthodologie est allégée cette année** car l'audit ne balaie pas l'ensemble des indicateurs du Référentiel National Qualité comme pour l'audit interne initial réalisé sur l'année précédente 2024-2025

- **L'audit se déroule ainsi en 3 grands temps :**

1. Un temps de retours sur les constats d'audit de surveillance

2. Un temps sur les points sensibles relevés globalement pour les formations diplômantes, certifiantes ou conduisant à un titre.

3. Un temps d'échange sur la synthèse de l'audit interne réalisé sur 2024-2025 : les évolutions sur l'ensemble des points relevés sont abordées afin de s'assurer de la dynamique d'amélioration continue de la filière.

4. Pour les actions de formation de niveau 6, en pleine dynamique de reconstruction avec la Réforme, un temps d'échanges sur les pratiques en lien avec quelques indicateurs spécifiques du Référentiel National Qualité et la réforme 2026 sont détaillés.

2.4 Contrôle et mise en demeure

Constat

Dans le cadre des évolutions réglementaires liées à la formation professionnelle et aux exigences de la Caisse des Dépôts et Consignations, nous devons désormais déclarer les Numéros de Déclaration d'Activité (NDA) de l'ensemble des intervenants réalisant des actions de formation pour notre organisme. Or, nous avons identifié que certains intervenants déclaraient actuellement leurs revenus à l'URSSAF mais ne disposaient pas encore de NDA en tant que prestataire de formation.

Toute personne qui :

- anime une formation
- conçoit du contenu pédagogique
- facture une prestation de formation

est juridiquement considérée comme **prestataire de formation** et doit effectuer une déclaration d'activité auprès de la DREETS afin d'obtenir un NDA.

Cette démarche est aujourd'hui indispensable pour la conformité réglementaire des organismes de formation et de leurs sous-traitants.

Rappel réglementaire (Extrait de la *Revue du mois 11/2025* édité par ISQ certification)

NB Pour en savoir plus :

Décret n°2023-1350 du 28 décembre 2023

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048729031>

Article L. Article L. 6323-9-2 du code du travail introduit par l'article 5 de la loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000046761720

Arrêté du 3 janvier 2024 portant fixation du plafond mentionné à l'article R. 6333-6-2 du Code du travail

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048932062>

« Depuis avril 2024, les OF, référencés sur la plateforme Mon Compte Formation, s'engagent à veiller à la conformité de leur sous-traitant. Un contrat écrit doit reprendre les missions, le détail du contenu, du diplôme, de la certification ou de l'examen de fin de formation, les moyens mobilisés mais aussi les conditions de réalisation et de suivi de l'action, la durée, la période de réalisation et le montant de la prestation.

Conformément à l'article 3.1 des Conditions générales d'utilisation du CPF, les sous-traitants doivent apporter les preuves qu'ils détiennent un numéro de déclaration d'activité (NDA), qu'ils sont à jour de leurs obligations légales, sociales et fiscales, qu'ils disposent des capacités pédagogiques nécessaires, qu'ils ne sont pas déréférencés de Mon Compte Formation et qu'ils ne sous-traitent pas eux-mêmes leur action de sous-traitance.

Les sous-traitants doivent également, sauf exceptions : être certifiés Qualiopi et disposer des autorisations nécessaires du porteur de la certification (l'habilitation à former, pour les formations préparant à des certifications enregistrées au RNCP ou au RS).

1. Première exception : les sous-traitants qui relèvent du régime microsocial et dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 77 700 € (hors taxes) ne sont pas concernés par l'obligation d'être certifiés Qualiopi, et par l'obligation de détenir les autorisations nécessaires du porteur de la certification.

2. Seconde exception : les sous-traitants qui interviennent sur des actions de formation partielles, c'est-à-dire qui ne préparent pas à un bloc de compétences complet d'une certification RNCP ou à l'intégralité d'une certification RS, ne sont pas concernés eux aussi par l'obligation de détenir les autorisations nécessaires du porteur de la certification. »

Un travail de taille est en cours pour entrer en conformité en terme d'encadrement de nos intervenants extérieurs.

Méthodologie et travail en cours :

- *Rattrapage de la déclaration de nos sous-traitants sur la plateforme EDOF sur la période 2024**
- *Préparation à la déclaration de nos sous-traitants 2025*
- *Courrier de sensibilisation adressés aux sous-traitants concernés*
- *Recueil des NDA après mise en conformité, si nécessaire de leur part*
- *En cours : encadrement des intervenants extérieurs – exigences, engagements à préciser et à formaliser*



PARTIE 3 - Perspectives 2026-2027

3.1 Evolutions concrètes 2025-2026 dans le périmètre du Référentiel National Qualité

Points en lien avec la logistique et l'institution

- Guide de la marque Qualiopi pour un usage restreint dans les documents internes et externes: mise à jour du **guide d'usage de la marque** après décision institutionnelle
- **Amélioration continue pour les Personnes en Situation de Handicap** (indicateurs transverses au RNQ)
- Prise en compte d'une **formation des personnels sur diverses questions relatives au handicap** (choix de thématique et formation collective au séminaire)
- **Mise en conformité des fiches de présentation formation** et mise à jour du contenu du site internet relatif à chaque formation et choix d'une refonte du site internet (indicateurs 1)
- Précision des **indicateurs chiffrés OF CFA et VAE** (indicateurs, 2 et 3)
- Evolution dans le **déroulement des audits externes** : implication de l'équipe pédagogique en autonomie avec la chargée de la qualité
- Mise en oeuvre de la **plateforme pédagogique PHILIA** - ENT institutionnel (indicateur 19)
- Intégration de **tutos et modes d'emploi par le service informatique** à destination des apprenants (indicateurs 10, 19)
- Amélioration des conditions matérielles et logistiques selon le retour des apprenants (**Accès au bouquet CAIRN** par tous les apprenants à l'extérieur de l'IRTS CA, mise en oeuvre **d'ateliers d'aide informatique et Canva**)

Points en lien avec la pédagogie

- **Une diffusion des informations** en réunion de pré- rentrée **plus dense**
- Développement de l'intégration des interventions sur **l'aide à la recherche et meilleure visibilité du Centre de Ressources documentaires**
- Mise en place **d'évaluation finale** pour les actions de formation de perfectionnement
- **Procédure pédagogie de l'alternance** éditée
- **Veille** autour de la réforme des formations de niveau 6 portée par la direction pédagogique, **mise en place de la réforme et informations régulières auprès de l'ensemble des personnels et parties prenantes** (impact: un travail énorme en synergie avec les équipes pédagogiques- dépôt des agréments dans les temps impartis et édition des documents pédagogiques , communication des éléments en instance institutionnelle auprès des personnes et parties intéressées, partage des outils pédagogiques en interne, gestion en parallèle de la réorganisation de l'IRTS CA et du

- développement d'un service PAVE adapté à la nouvelle offre de formation)
- **Une feuille de route par filière à la suite des audits internes:** piste de réflexion, points sensibles à travailler, sensibilisation à la démarche qualité et aux audits externes, amélioration continue tracée par filière
 - **Dispositif Questionnaire renforcé** (questionnaire financeur traité à part, dispositifs POST FORMATION VAE et actions de formation INTER, INTRA, MAP renforcés)

3.2 Axes d'amélioration prioritaires 2026-2027

- 1 Communication et diffusion de l'offre de formation
- 2 Réflexion collective sur la définition des **indicateurs chiffrés**
- 3 **Sous-traitance** - exigences Qualiopi, responsabilités clés et conformité réglementaire
- 4 Accompagnement à des actions pour **favoriser l'insertion professionnelle** des apprentis sortis
- 5 Individualisation du parcours au coeur de nos audits internes
- 6 Relation OF - entreprises au coeur de nos audits internes
- 7 Intervenants : coordination, transparence des engagements et vérification des compétences
- 8 Service qualité: renforcer la **sensibilisation** (en interne, en externe, se préparer aux contrôles, adaptation des outils en lien avec les réformes)

Conclusion

Cette année témoigne d'un renforcement significatif de l'appropriation de la démarche qualité par l'ensemble des personnels de l'IRTS CA, ainsi que d'une montée en maturité du système d'amélioration continue structuré et sécurisé par le service qualité.

Cette année également une évolution notable des attentes des organismes certificateurs, dont le niveau d'exigence se renforce à chaque cycle de certification. Les futurs audits s'orienteront davantage vers l'évaluation de la maturité effective des démarches qualité déployées par les organismes de formation.

Plusieurs tendances se dessinent d'ores et déjà :

- une maturité du système de pilotage de l'amélioration continue au sein des organismes de formation fondée sur des éléments de preuve fiables, traçables et objectivables
- une maîtrise de l'ensemble des processus qui jalonnent le référentiel national qualité (V9)
- une exigence particulière sur la maîtrise des processus de management des organismes de formation, d'encadrement des personnels internes, formateurs extérieurs et sous-traitants.



Pour conclure, au-delà des référentiels, des audits et des exigences croissantes des organismes certificateurs, voici quelques mots qui résonnent particulièrement dans le champ de la formation et de l'accompagnement. La disparition récente d'**Edgar Morin, sociologue et philosophe**, nous invite à conserver ce regard essentiel. Je partage ses quelques mots entendus dans un entretien de 2021 diffusé à l'occasion de l'émission *La Grande Librairie* (mai 2026)

« Avec le calcul, avec les statistiques, tout le monde devient objet et on perd de vue qu'un être humain, c'est de la souffrance, de la joie, de la possibilité de bonheur. »

Et encore :

« Accepter la curiosité, s'étonner, s'enthousiasmer, savoir s'étonner engendre le doute, véritable détoxifiant de l'esprit. »

Cette réflexion trouve un écho dans ces mots de notre collègue Michel BOUDJEMAI : *« A l'instar d'Edgar Morin, nous nous devons de considérer les chiffres comme des indicateurs et non pas comme des vérités. Et prendre garde de ne pas anesthésier nos capacités de réflexion en nous dissimulant derrière des données présumées objectives mais pourtant insuffisantes pour appréhender le réel dans toute sa complexité ».*

En vous remerciant pour votre attention

ANNEXE 1 – Précisions des indicateurs du guide de lecture du Référentiel National Qualité (V9)

<https://travail-emploi.gouv.fr/referentiel-national-qualite-guide-de-lecture-qualiopi#anchor-navigation-45>

Critère 1 : Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

Indicateur 1. Diffusion d'informations obligatoires

Indicateur 2. Diffusion d'indicateurs de résultats

Indicateur 3. Diffusion d'autres indicateurs de résultats spécifiques aux actions de formation conduisant à une certification professionnelle

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

Indicateur 4. Analyse du besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

Indicateur 5. Objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.

Indicateur 6. Contenus et modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

Indicateur 7 (OF et CFA). Adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée pour les actions de formation conduisant à une certification professionnelle

Indicateur 8 (OF et CFA). Procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Indicateur 9. Information aux bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.

Indicateur 10. Adaptation de la prestation, accompagnement et suivi des bénéficiaires.

Indicateur 11. Evaluation de l'atteinte par les bénéficiaires des objectifs de la prestation.

Indicateur 12. Mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

Indicateur 13 (OF et CFA). Pédagogie de l'alternance et progressivités des apprentissages en centre et formation et en entreprise

Indicateur 14 (CFA). Accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté

Indicateur 15 (CFA). Information des apprentis sur leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés et sur les règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel

Indicateur 16. Pour les actions de formation conduisant à une certification professionnelle, les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences de l'autorité de certification.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Indicateur 17. Moyens humains et techniques adaptés

Indicateur 18. Mobilisation et coordination des différents intervenants internes et/ou externes

Indicateur 19. Mise à disposition des ressources pédagogiques et possibilité que le bénéficiaire se les approprie.

Indicateur 20 (CFA) Personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, référent handicap, et conseil de perfectionnement.

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

Indicateur 21. Mobilisation et évaluation des compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

Indicateur 22. Développement des compétences de ses salariés

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Indicateur 23. Veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et exploitation des enseignements

Indicateur 24. Veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois et exploitation des enseignements.

Indicateur 25. Veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et exploitation des enseignements.

Indicateur 26. Accueil, accompagnement/formation ou orientation des publics en situation de handicap.

Indicateur 27. Sous-traitance ou au portage salarial : respect de la conformité au présent référentiel.

Indicateur 28 (OF et CFA) Partenaires socio-économiques mobilisés pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

Indicateur 29 (CFA) Actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

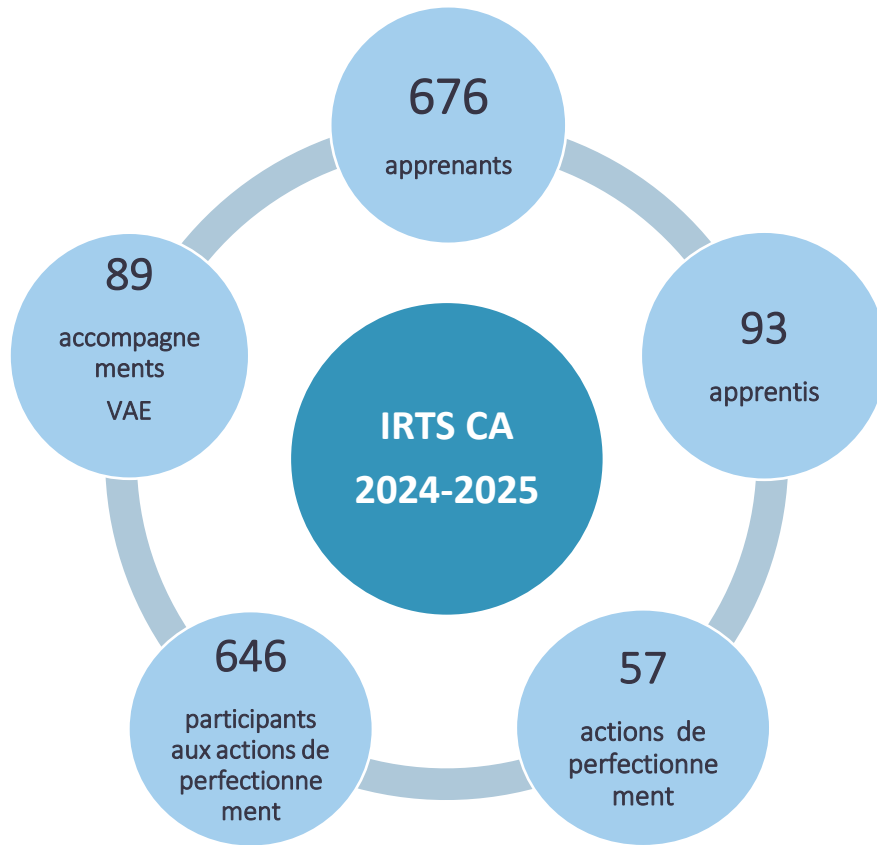
Indicateur 30. Recueil des appréciations des parties prenantes

Indicateur 31. Traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations et des aléas survenus en cours de prestation.

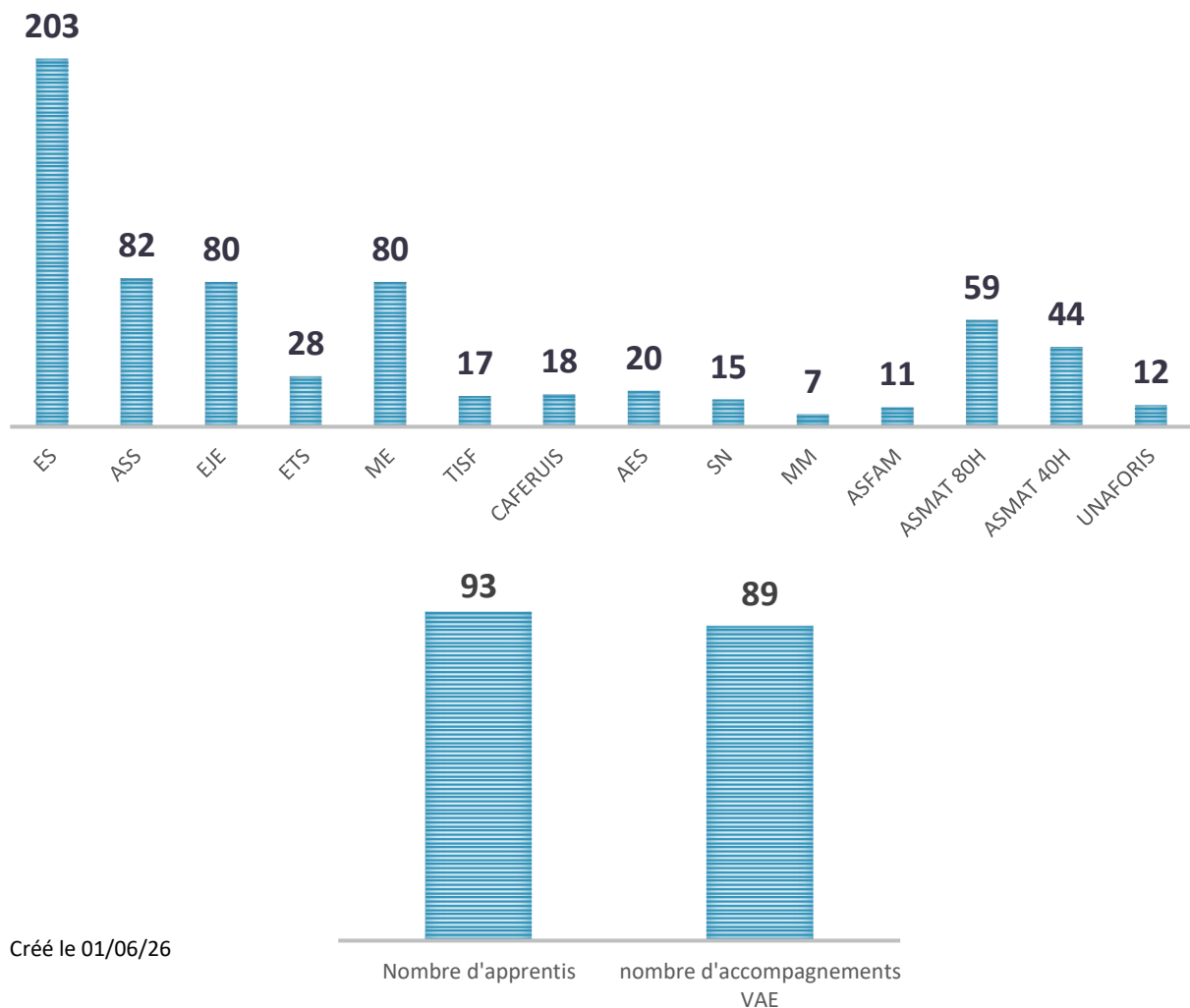
Indicateur 32. Mesures d'amélioration

ANNEXE 2 – Indicateurs chiffrés IRTS CA 2024-2025

(Page suivante)

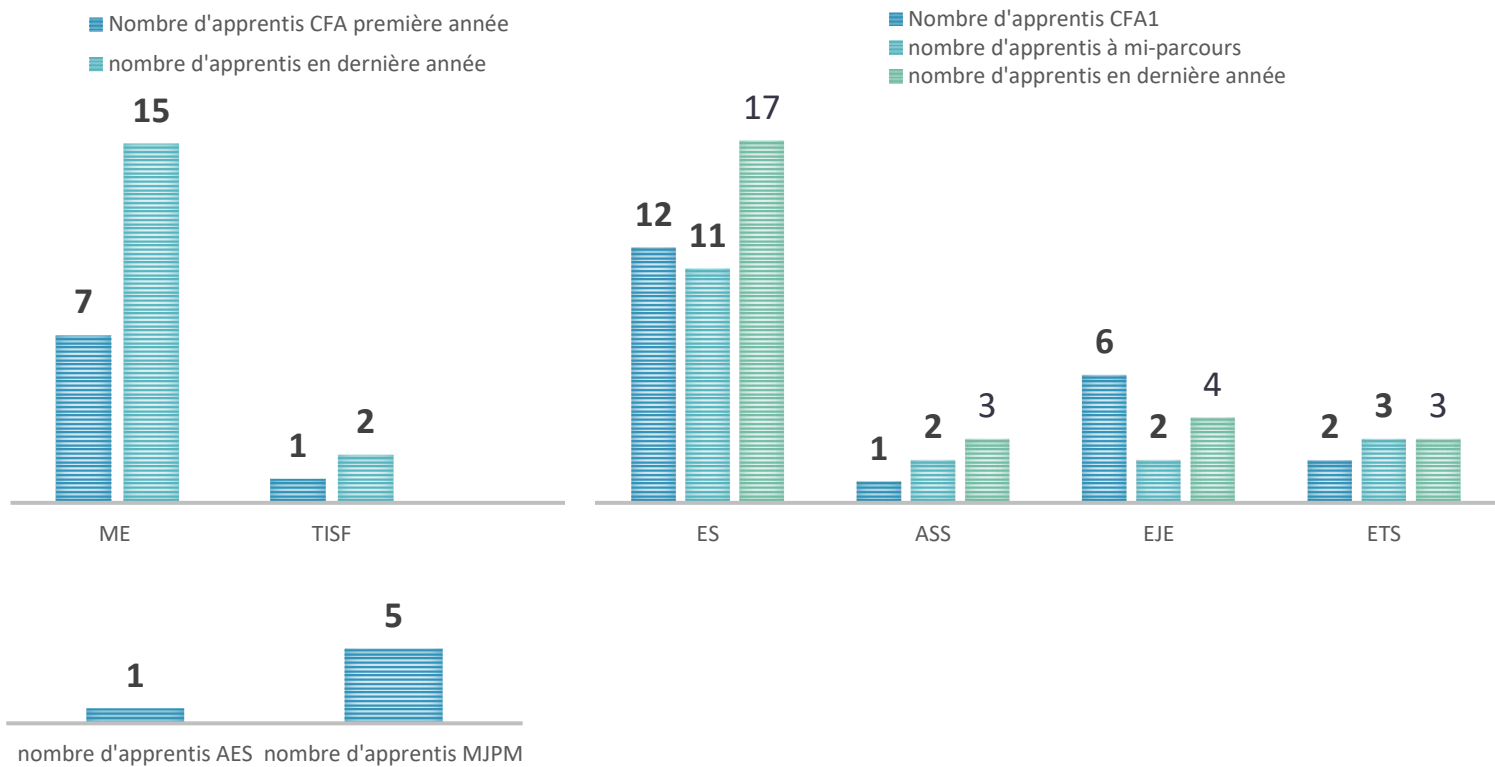


Effectif total par formation 2024-2025



Service qualité – rapport d’activité 2026 / annexe 2

Effectif détaillé - APPRENTISSAGE

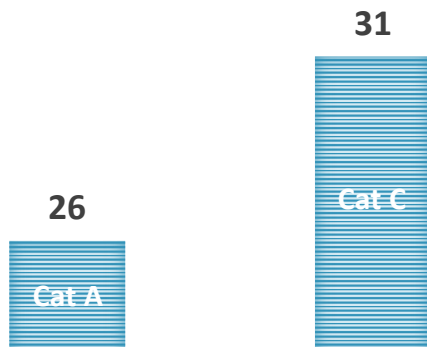


Effectif détaillé - actions de formation de perfectionnement Inter, Intra, MAP

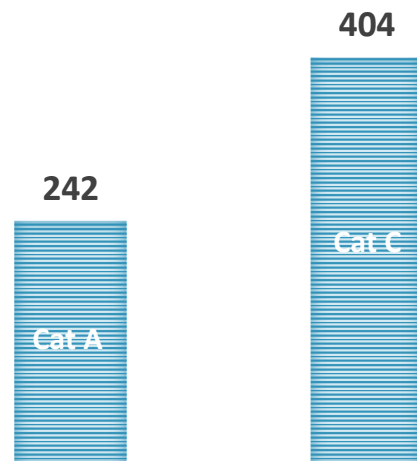
CATEGORIE A : OFFRES SUR CATALOGUE

CATEGORIE C : ACTIONS ADAPTEES SUR COMMANDE

NOMBRES D'ACTIONS DE FORMATION CATÉGORIES A ET C

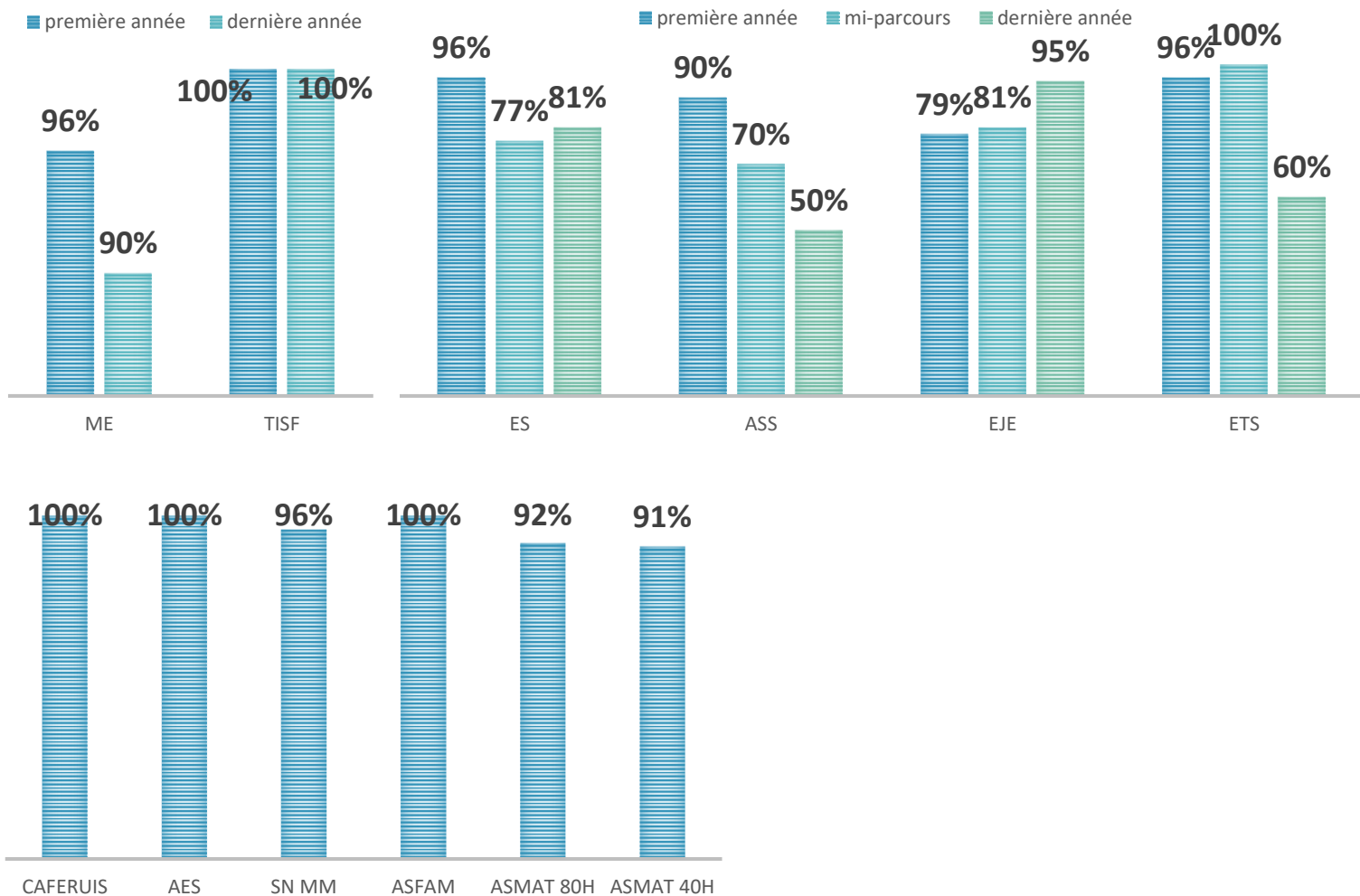


NOMBRE D'INSCRITS CATÉGORIES A ET C

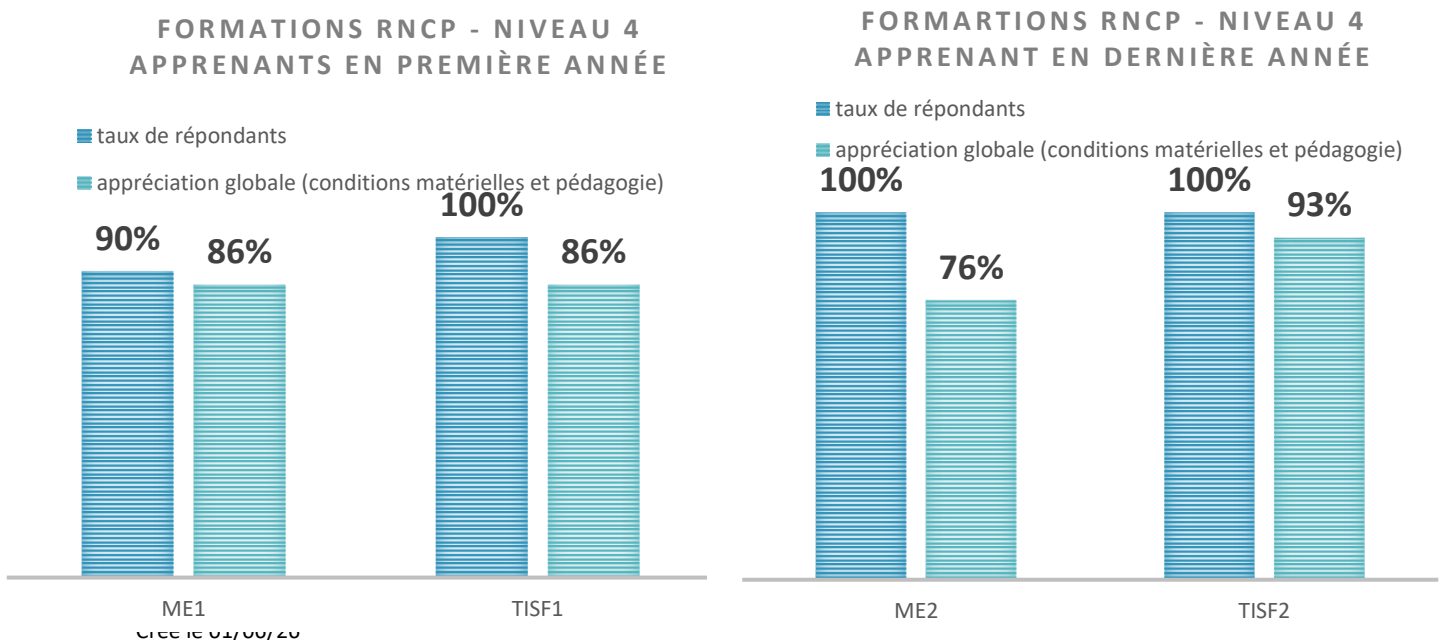


Indicateurs qualitatifs

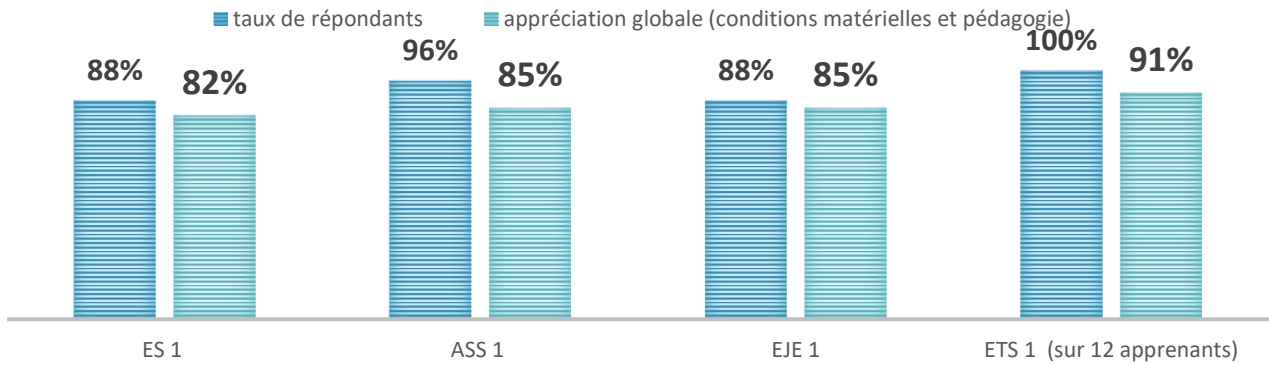
Taux moyen de recommandation de l’IRTS CA par les apprenants



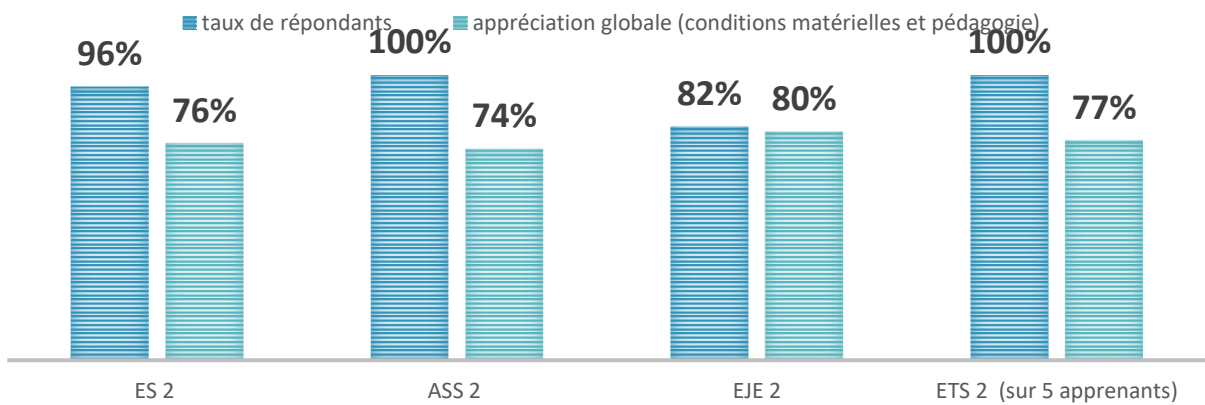
Appréciation par les apprenants : volet conditions matérielles et pédagogie



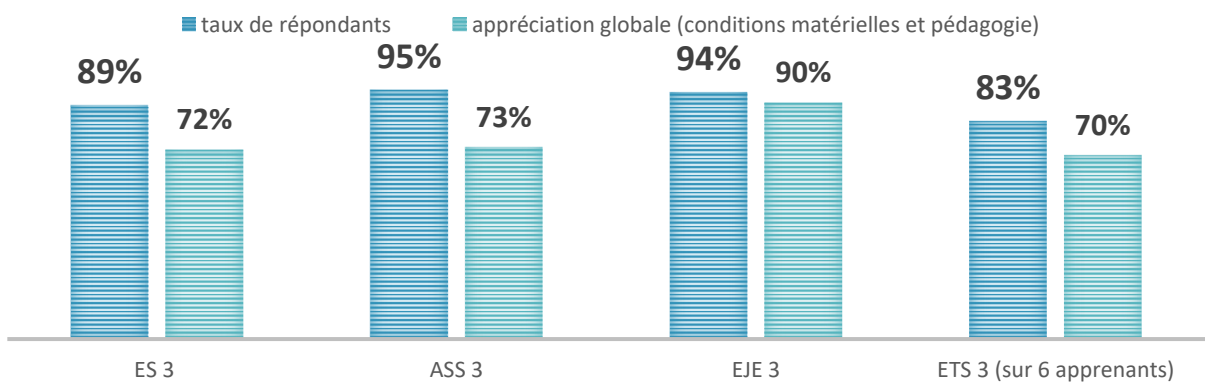
FORMATIONS RNCP NIVEAU 6 - APPRECIATION EN PREMIERE ANNEE



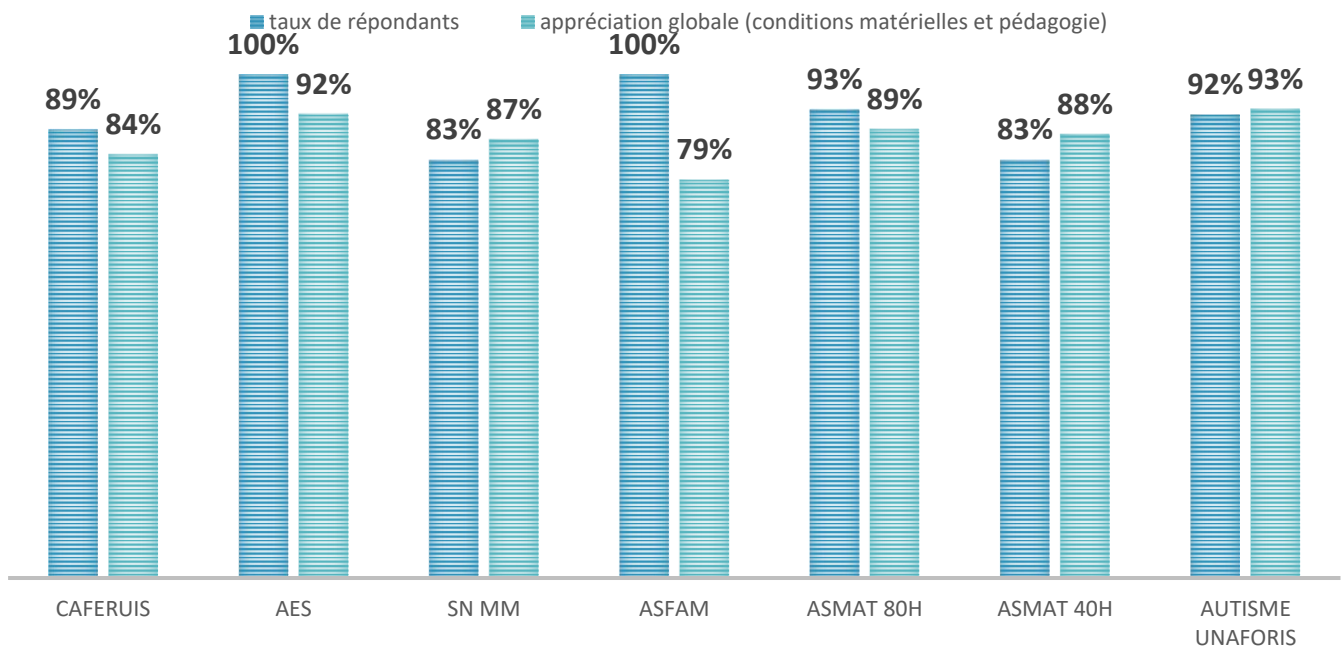
FORMATIONS RNCP NIVEAU 6 - APPRECIATION A MI-PAROURS



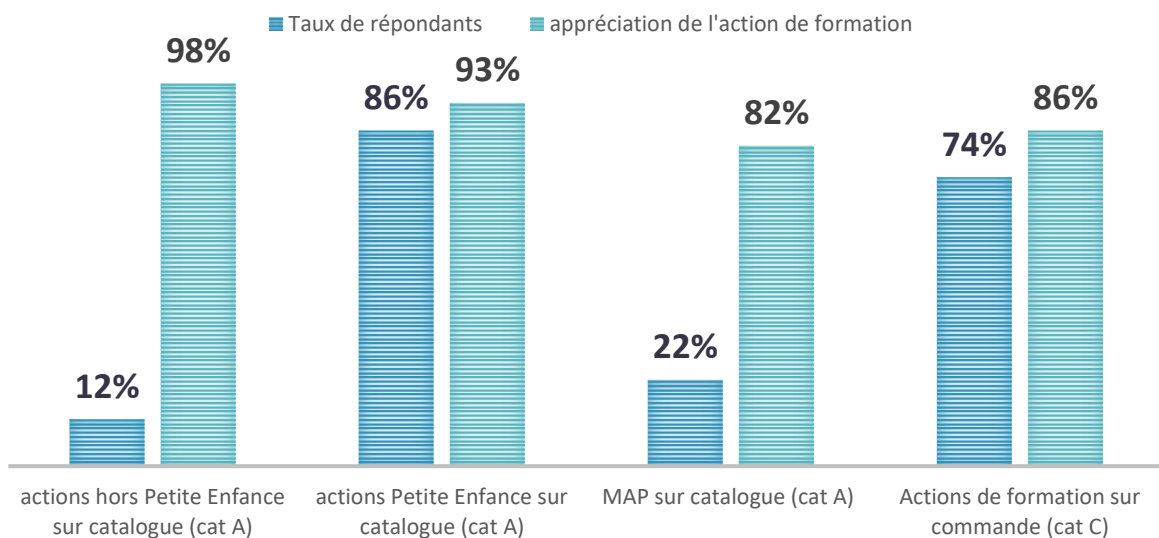
FORMATIONS RNCP NIVEAU 6 - APPRECIATION EN DERNIERE ANNEE



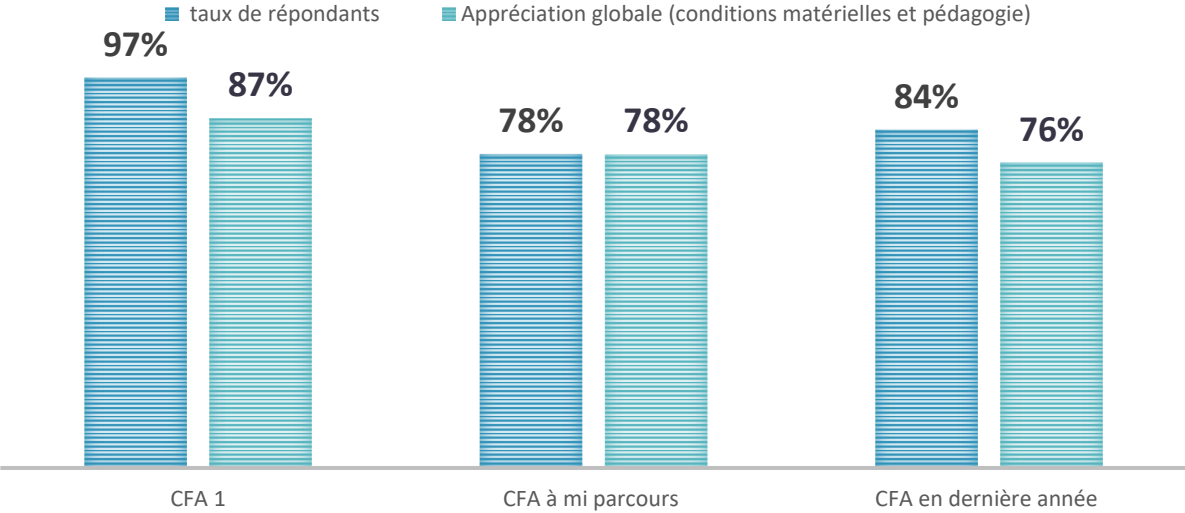
AUTRES FORMATIONS CONDUISANT À UN DIPLÔME, UNE CERTIFICATION OU UN TITRE



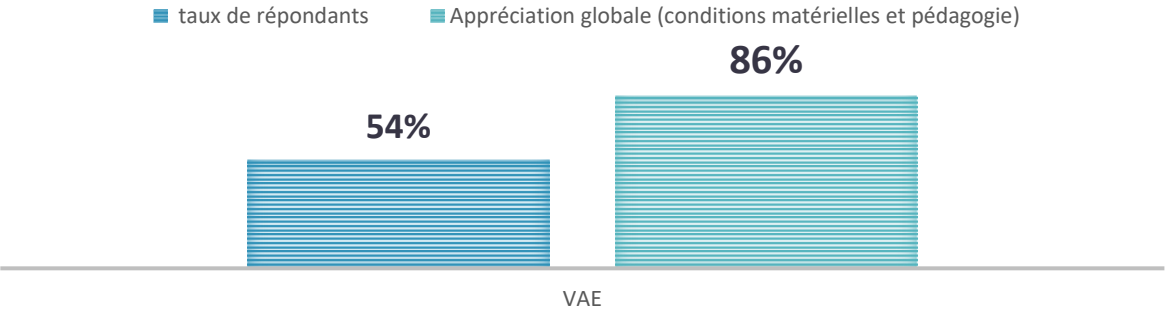
APPRÉCIATION DE L'ACTION DE FORMATION DE PERFECTIONNEMENT



CFA
APPRECIATION GLOBALE DU PARCOURS

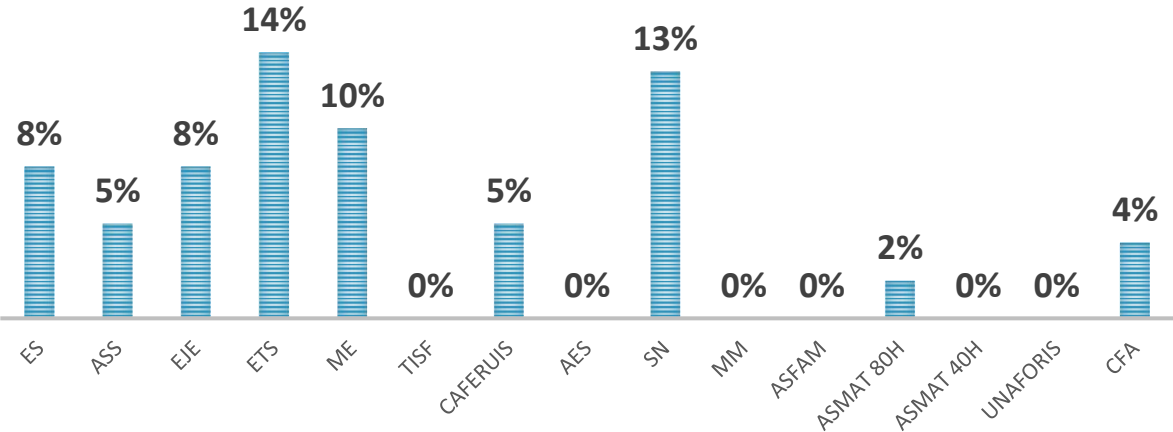


VAE
APPRECIATION DE L'ACCOMPAGNEMENT



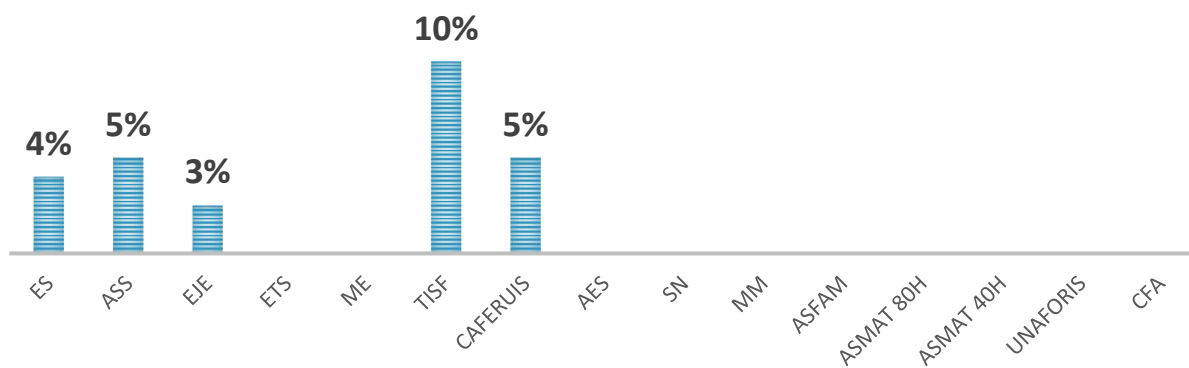
Indicateurs relatifs à la Pédagogie – année 2024-2025

TAUX D'ABANDON TOTAL

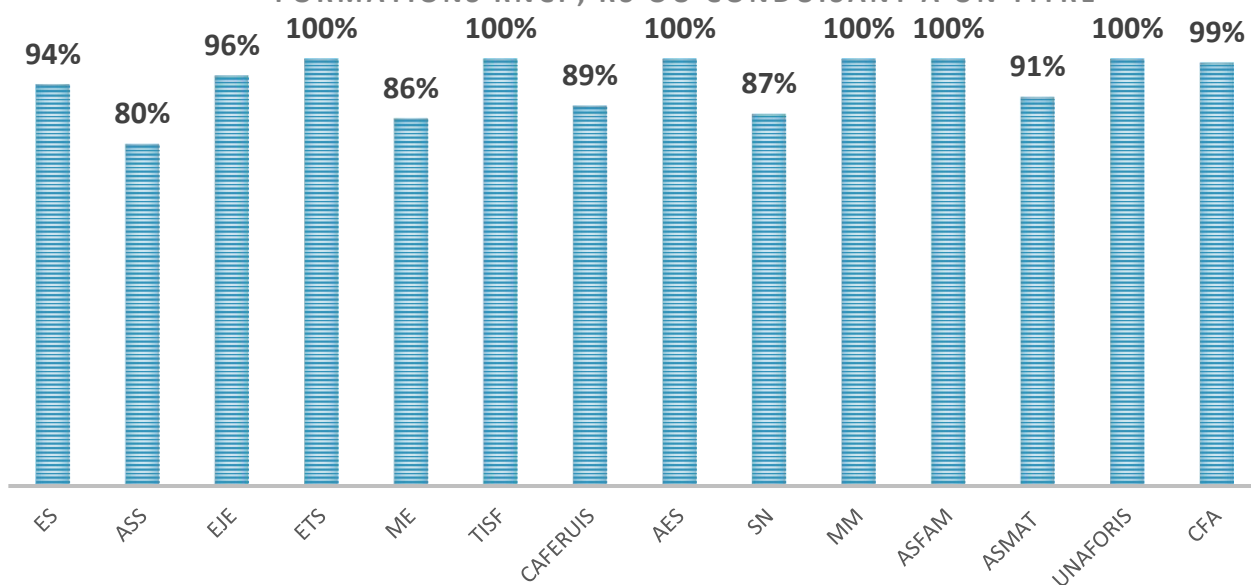


Service qualité – rapport d’activité 2026 / annexe 2

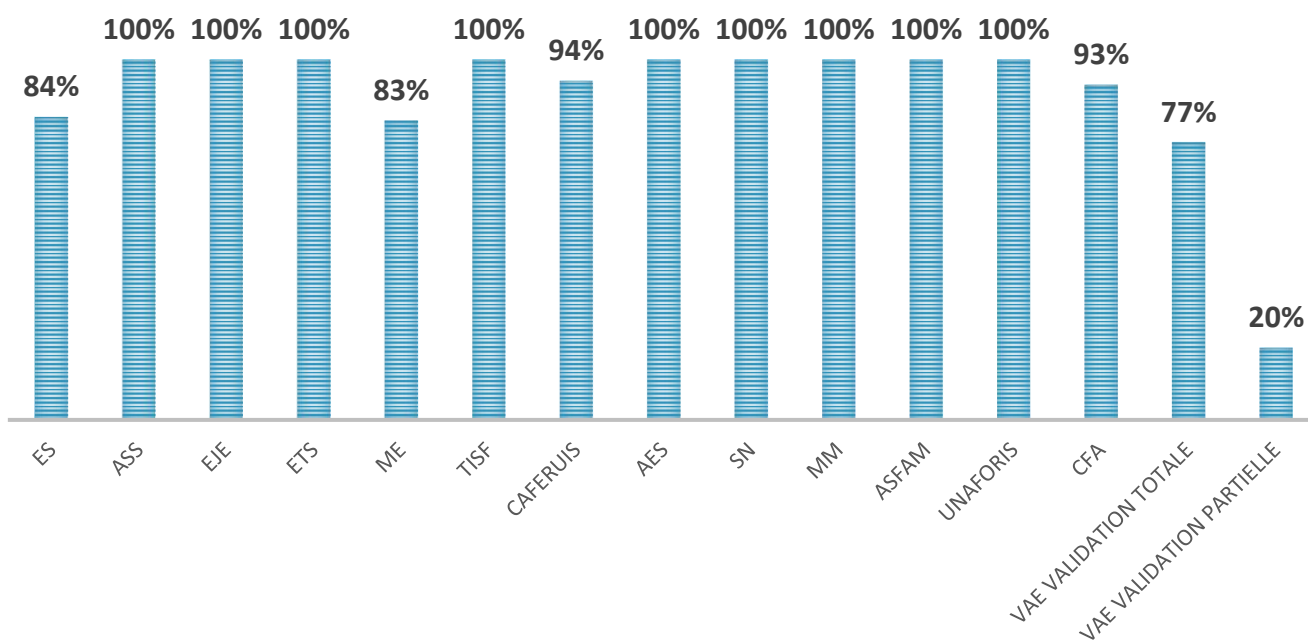
TAUX DE SUSPENSION



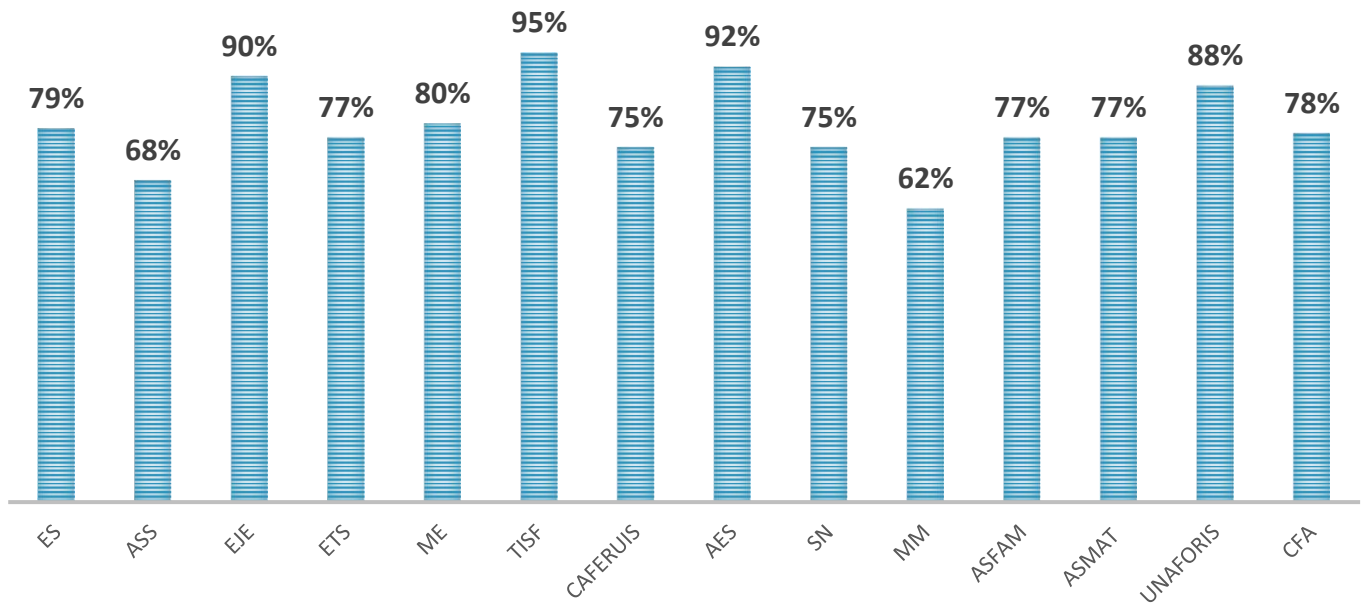
TAUX DE PRÉSENTATION AUX ÉPREUVES FORMATIONS RNCP, RS OU CONDUISANT À UN TITRE



TAUX D'OBTENTION DU DIPLÔME OU TITRE



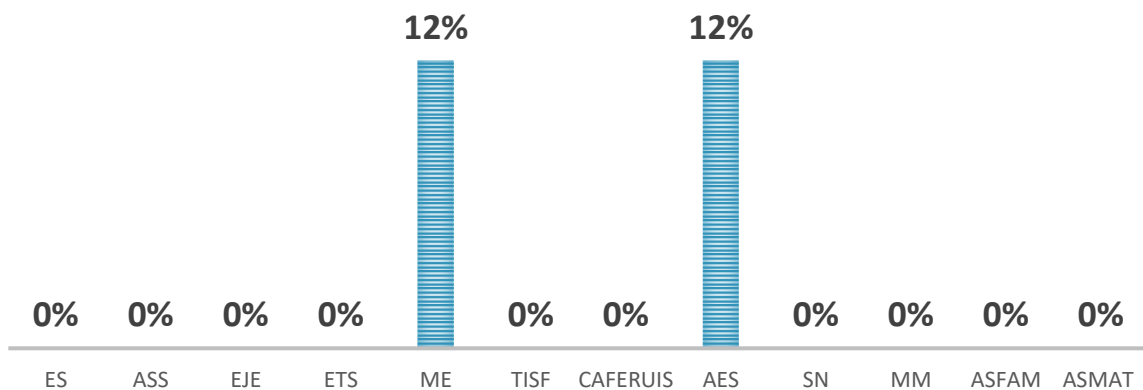
IMPACT DE LA FORMATION SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES



Suite du parcours et atteinte de l'objectif de la formation

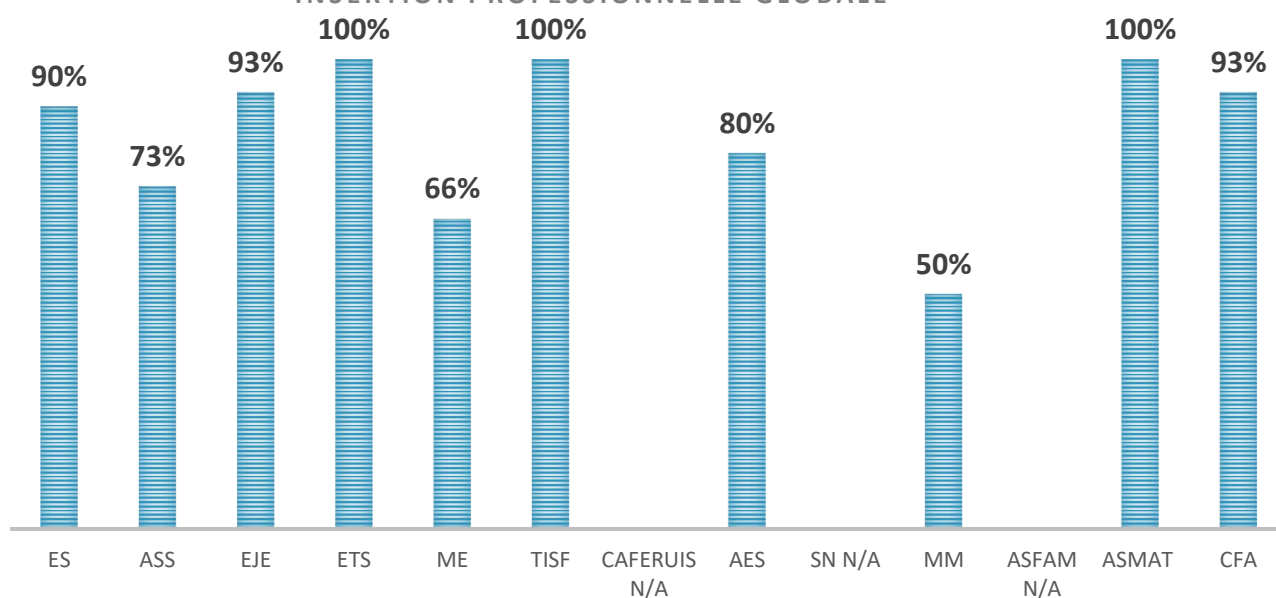
Méthodologie : les retours des questionnaires post formation (adressés aux apprenants sortis en 2025)

TAUX DE POURSUITE D'ÉTUDE



Service qualité – rapport d'activité 2026 / annexe 2

INSERTION PROFESSIONNELLE GLOBALE



INSERTION PROFESSIONNELLE DANS LE MÉTIER VISÉ

