

Veille & Qualiopi :

bonnes pratiques pour mettre en place et exploiter une veille

MARDI 29 MARS 2022

Animé par :



Virginie HODIN – Chargée de mission, Pôle Animation et Professionnalisation

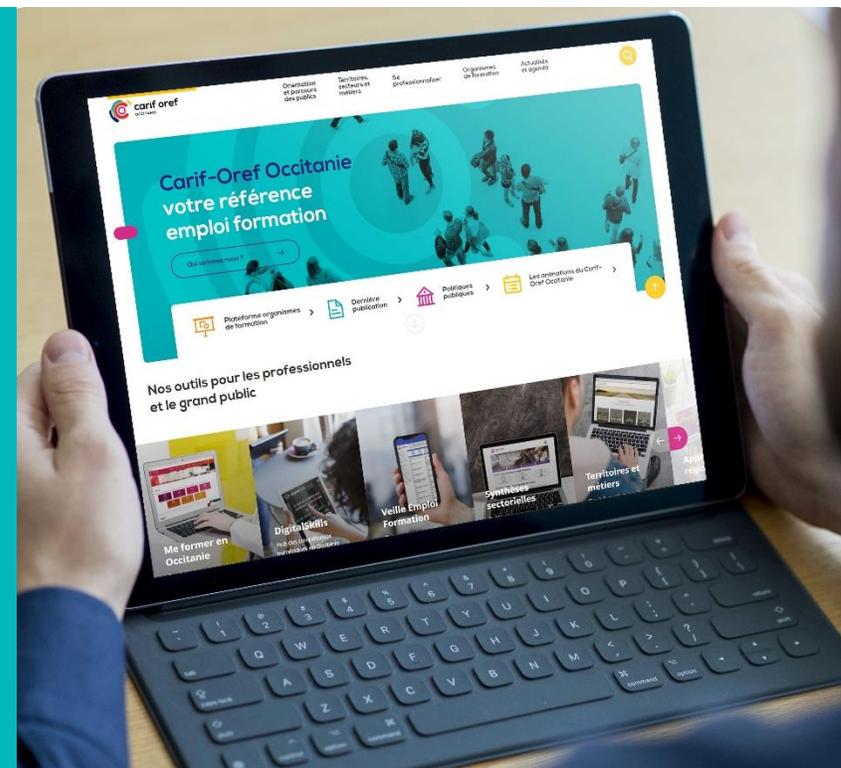
LE CARIF-OREF OCCITANIE

Le Carif-Oref Occitanie intervient en appui des politiques emploi-formation de l'État, de la Région, des partenaires sociaux.

Association loi 1901, le Carif-Oref Occitanie est financé par l'État et la Région avec le soutien du FSE.

Sa gouvernance quadripartite est composée de l'État, la Région et les partenaires sociaux (employeurs et salariés).

Il assure des missions d'**observation**, d'**information** et de **professionnalisation** dans le champ de la formation professionnelle et de l'emploi en région.



Le programme
d'animations du
Carif-Oref Occitanie



« **Certif'Région** : présentation du label »

Le lundi 24 janvier 2022

[Aller sur la page Certif'Région](#) : support et enregistrement

« **Qualiopi** : faire vivre sa dynamique qualité au quotidien et être prêt pour l'audit de surveillance »

Le lundi 14 février 2022

[Aller sur la page Qualiopi](#) : support et enregistrement

« **Handicap & Qualiopi** : bonnes pratiques pour répondre aux exigences de la certification Qualiopi »

Le mardi 22 mars 2022

[Aller sur la page Référents handicap](#) : support et enregistrement



« **Veille & Qualiopi** : bonnes pratiques pour mettre en place et exploiter une veille »

Visioconférence du jour

« **Accessibilité des formations** aux publics en situation de handicap et dispositifs proposés par l'Agefiph Occitanie »

Le jeudi 21 avril 2022

[S'inscrire](#)

« **Pilotage de la qualité & Certif'Région** : bonnes pratiques pour manager la qualité en cohérence avec la stratégie »

Le mardi 26 avril 2022

[S'inscrire](#)

Laurence ORIOU

Formation Audit Conseil

QUALIREAL

laurence.oriou@qualireal.fr



Profil de Laurence ORIOU

Experte de la formation professionnelle, du management et de la qualité, je réalise des prestations d'audit, de conseil et de formation. J'ai créé mon organisme et la marque Qualireal au printemps 2020, après un parcours de 30 ans d'expérience en gouvernance d'organisations, management d'équipes et de projets, formation professionnelle, conseil et qualité de service.

A ce jour, j'ai réalisé 112 audits Qualiopi dans les 4 secteurs (formation, VAE, CFA, Bilan de compétences) et pour des organismes de toutes tailles et situations. J'ai également accompagné et formé 22 organismes de formation vers leur certification Qualiopi.



SOMMAIRE

1. Valeur ajoutée de la veille
2. Définition de la veille et de son exploitation
3. Niveau attendu par l'auditeur
4. Structuration de la veille et de son exploitation
5. Exemples d'outils de veille
6. Exemples d'exploitation et d'impact de la veille

VALEUR AJOUTÉE DE LA VEILLE



Objectifs de la veille pour un organisme de formation, de VAE, CFA, Centre de Bilan de compétences



DÉFINITION DE LA VEILLE ET DE SON EXPLOITATION



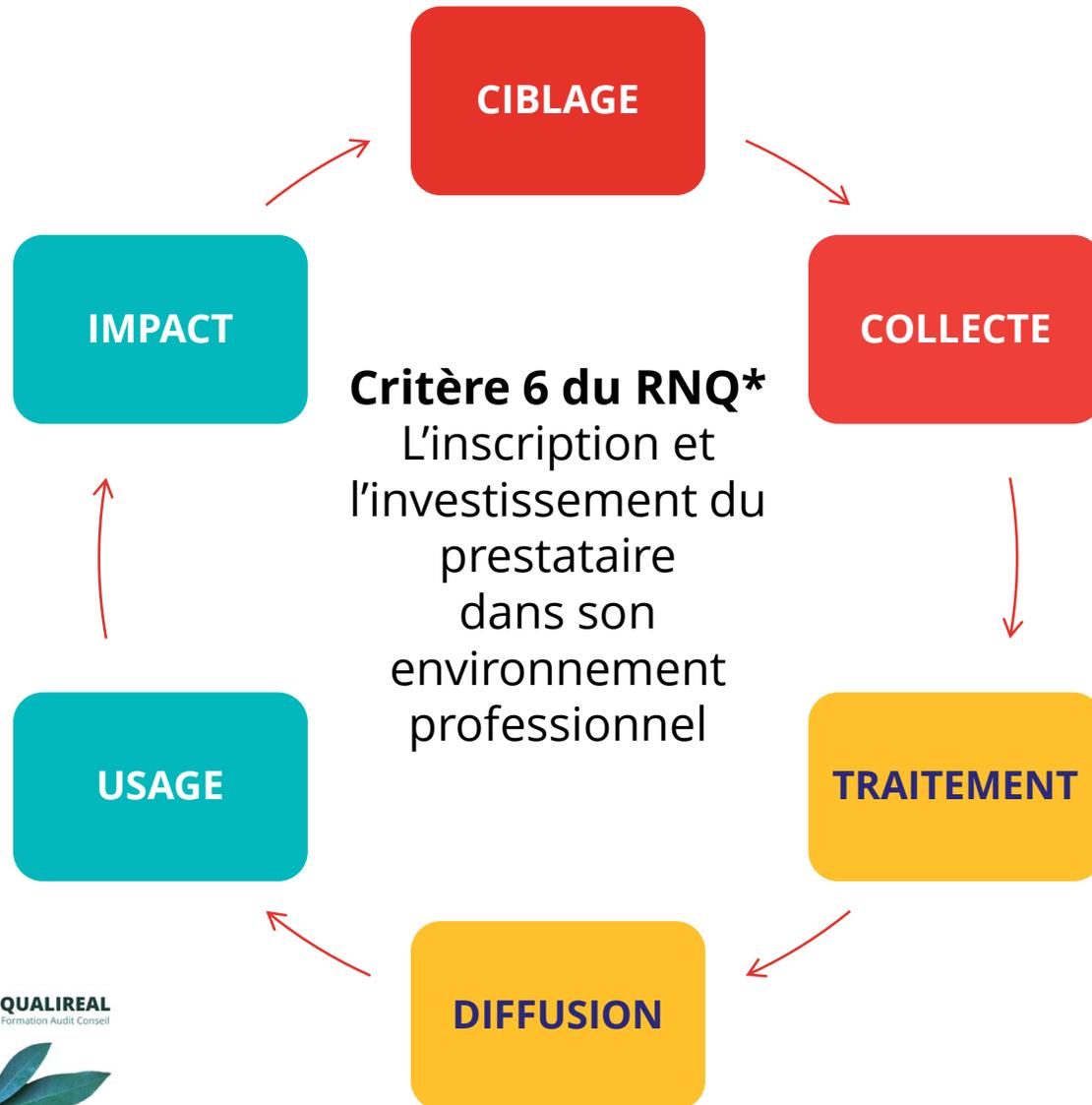
Définition de la veille

Ensemble d'activités coordonnées réalisées par un organisme pour :

1. Obtenir des **informations** stratégiques ou opérationnelles sur les évolutions de son environnement,
2. Identifier les **opportunités** et les **menaces**,
3. Améliorer les processus de **décision** et d'**action** à court ou moyen terme.



Cycle de veille et d'exploitation de la veille



* RNQ : Référentiel National Qualité

NIVEAU ATTENDU PAR L'AUDITEUR



Les indicateurs et le niveau d'exigence du Critère 6 du Référentiel National Qualité v7 du 29/03/2021



** Les trois veilles (indicateurs 23, 24 et 25) incluent celle sur le champ du handicap en formation.*

Décodage du « vocabulaire Qualiopi »

Réaliser une veille	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir défini comment la veille est réalisée. • Réaliser la veille de la façon définie. 	} Avant l'audit
Exploiter les enseignements de la veille	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir défini comment les résultats de la veille sont traités et diffusés. • Traiter ces résultats de façon en tirer des pistes pour s'améliorer. 	
Démontrer la mise en place de la veille	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer à l'auditeur la veille mise en place. • Lui présenter les preuves des outils de veille, plannings, responsables, ... 	} Pendant l'audit
Démontrer l'exploitation de la veille	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer à l'auditeur la façon dont les résultats de la veille sont traités et diffusés. • Lui présenter les preuves du partage des résultats de la veille, des mises à jour, ... 	
Démontrer l'impact éventuel de la veille sur les prestations	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer à l'auditeur les impacts de la veille sur la gestion, l'administration, la communication, la commercialisation, la conception pédagogique, l'animation, etc. • Lui présenter les preuves de ces impacts ou les décisions de ne pas donner de suite à tel résultat. 	

Spécificités suivant les types d'audit et multisites

	Initial nouvel entrant (pas de BPF ¹)	Audit initial ancien entrant	Audit supplémentaire ou d'extension ²	Audit de surveillance ou de renouvellement	Organismes multisites ³
Indicateur 23	Démontrer la veille et l'exploitation de la veille juridique (droit de la formation).				
Indicateur 24	Démontrer la veille de son secteur d'activité ou celui de ses clients (évolutions compétences, métiers, emplois).	Démontrer la veille et l'exploitation de la veille de son secteur d'activité ou celui de ses clients (évolutions compétences, métiers, emplois).	Démontrer la prise en compte des exigences spécifiques à la nouvelle activité.	Démontrer que la veille et l'exploitation sont réalisées régulièrement depuis le dernier audit.	Un seul système qualité commun au siège et aux sites, donc même structuration de la veille et de l'exploitation de la veille.
Indicateur 25	Démontrer la veille techno-pédagogique.	Démontrer la veille et l'exploitation de la veille techno-pédagogique			



1. BPF : Bilan Pédagogique et Financier
2. Audit supplémentaire ou d'extension : audit réalisé pour une nouvelle activité (ex. l'organisme est déjà certifié Qualiopi pour les actions de formation et il souhaite le devenir pour sa nouvelle activité de bilan de compétences).
3. Organismes multisites : un siège et des sites secondaires reconnus sous le même NDA ; présence permanente de personnels de l'organisme dans les sites secondaires

STRUCTURATION DE LA VEILLE ET DE SON EXPLOITATION



Etapas de structuration de la veille avec la méthode QOQCCP



Exemples de structuration de la veille

Cas d'un nouvel entrant formateur indépendant en anglais en distanciel et certification Répertoire Spécifique	
Qui ?	<ul style="list-style-type: none"> Le formateur indépendant Réseau professionnel du formateur
Quand ?	<ul style="list-style-type: none"> Point hebdomadaire
Pourquoi ?	<ul style="list-style-type: none"> 23 : veille juridique avec focus e-learning et certifications professionnelles, etc. 24 : veille sur les compétences linguistiques des métiers émergents, sur les critères linguistiques des recruteurs, sur les modalités de formations préférées dans ce secteur, etc. 25 : veille sur les learning management system (LMS), sur la gamification, etc.
Comment ?	<ul style="list-style-type: none"> Lister quelques sources vraiment pertinentes
Combien ?	<ul style="list-style-type: none"> Outils gratuits semi-automatisés
Quoi ?	<ul style="list-style-type: none"> Sélection rigoureuse régulière des informations : action immédiate ou rejet
Où ?	<ul style="list-style-type: none"> Suivi et traçabilité de la veille et de l'exploitation sur tableur ou outil de gestion de projet



Exemples de structuration de la veille

Cas d'un ancien entrant avec salariés et sous-traitants spécialisé dans la formation et la VAE des métiers de la santé en présentiel	
Qui ?	<ul style="list-style-type: none"> Répartition des rôles dans l'équipe interne Intervenants sous-traitants (preuves du maintien et développement compétences) Réseau professionnel de l'organisme
Quand ?	<ul style="list-style-type: none"> Point hebdomadaire
Pourquoi ?	<ul style="list-style-type: none"> 23 : veille juridique avec focus VAE et certifications professionnelles, etc. 24 : veille sur les métiers en tension et émergents, sur les exigences réglementaires / qualité / scientifiques du secteur, etc. 25 : veille sur la scénarisation pédagogique, l'évaluation des acquis, etc.
Comment ?	<ul style="list-style-type: none"> Multiplier les sources pertinentes suivant les profils des membres de l'équipe
Combien ?	<ul style="list-style-type: none"> Outils gratuits semi-automatisés Outils payants automatisés le cas échéant
Quoi ?	<ul style="list-style-type: none"> Sélection rigoureuse régulière des informations : action immédiate, report sur plan d'action ou rejet
Où ?	<ul style="list-style-type: none"> Suivi et traçabilité de la veille et de l'exploitation sur outil numérique collaboratif



EXEMPLES D'OUTILS DE VEILLE



Sommaire des outils cités

1. Sources de veille
2. Ressources de veille
3. Outils de veille avec formules gratuites et payantes
4. Solutions de veille intégrée payantes
5. Outils d'exploitation de la veille gratuits ou compris



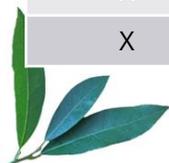
Astuces pour sélectionner les outils :

- Mots clés : Simplicité, Accessibilité, Coût
- 1 outil bien utilisé plutôt que 10 survolés
- Privilégier la facilité de partage en équipe

Sources de veille

(non exhaustif, sans recommandation, vigilance Freemium !)

Ind. 23 et 26	Ind. 24	Ind. 25	SOURCES D'INFORMATION à associer à un outil pour piloter l'exploitation de la veille
X	X	X	Veille Emploi Formation du Carif-Oref Occitanie : veille hebdomadaire et flux RSS thématiques
X	X	X	Sauvegarde de sites web favoris dans votre moteur de recherche préféré
X	X	X	Alertes de votre moteur de recherche préféré : Google Alerts ou alternatives
X	X	X	Groupes d'experts sur les réseaux sociaux : exemple Squad Qualité sur LinkedIn
X	X	X	Salons professionnels formation et secteur d'activité
	X		Etudes et statistiques métiers de la DARES , ministère du travail
X	X		Sites des OPCO et FAF + observatoires accessibles facilement depuis le Padlet de Veille formation
	X		Fiches métiers ROME Pôle Emploi , fiches métiers APEC
X			Page web du ministère du travail dédiée à la Formation professionnelle
	X		Observatoire des métiers et secteurs et Observatoire de branches
X			DREETS Occitanie
X		X	Centre Inffo pages d'actualité et quelques magazines et newsletters gratuits
X		X	Syndicats et associations professionnelles (SYCFI , SYNOFDES , Les acteurs de la compétence)
X			Ministère du travail : Liste Publique des Organismes de Formation
X			Espace EDOF Mon Compte Formation
X	X		Catalogue des acteurs et ressources mobilisables Handi-Pacte Occitanie
X	X		Annuaire AGEFIPH
X	X		Description et annuaire Ressource Handicap formation (RHF)
X		X	Cartographie des usages du numérique pour les personnes en situation de handicap



Ressources de veille

(non exhaustif, sans recommandation, vigilance Freemium !)

Ind. 23 et 26	Ind. 24	Ind. 25	WEBINAIRES, BLOGS, PODCASTS, NEWSLETTERS, SITES, etc. à associer à un outil pour piloter l'exploitation de la veille
X	X	X	Programme d'animations du Carif-Oref Occitanie
X	X	X	COMMUNOTIC espace collaboratif de découverte, de projets et d'innovation pour l'orientation et la formation, à l'ère numérique
X			Chaine Qualité et formation professionnelle CFS+
		X	Thot Cursus
		X	Blog de C-Campus
		X	Forum des acteurs de la formation digitale (FFFOD)
X	X	X	Webinaires, blogs, podcasts, newsletters, sites spécialisés
X	X	X	Sauvegarde des newsletters dans des dossiers dans votre messagerie
	X		Observatoires des branches professionnelles
X	X		France Compétences
	X		ATHEME veille évolutions métiers
X		X	FORMALERTE
X	X	X	Presse nationale et régionale



Outils de veille avec formules gratuites et payantes (non exhaustif, sans recommandation, vigilance Freemium !)

OUTILS DE CURATION ET AGREGATION DE CONTENUS* à associer à un outil pour piloter l'exploitation de la veille

[NETVIBES](#) : agrégateur de flux et de pages web, et tableau de bord visuel pour rassembler et archiver toutes les sources pertinentes

[FEEDLY](#) : agrégateur de flux rss

[INOREADER](#) : agrégateur de flux rss

[SCOOP-IT](#) : service en ligne de curation et de partage de veille

[PEARLTREES](#) : agrégateur de flux rss et service gratuit pour ajouter et organiser des pages web, des fichiers, des photos ou des notes

[WAKELET](#) : plateforme de stockage, d'organisation et de partage de contenu sur internet

[WEBSITE WATCHER](#) : logiciel de veille

* Curation et agrégation de contenus : sélection, édition, regroupement et partage de contenus pertinents recherchés sur internet.

Pour aller plus loin dans la compréhension de la curation et de l'agrégation : les supports de cours URFIST Paris / Ecole Nationale des Chartes

- Au-delà de la gestion de flux RSS, valoriser sa veille : <https://urfist.chartes.psl.eu/ressources/au-dela-de-la-gestion-de-flux-rss-valoriser-sa-veille>
- Utiliser les flux RSS pour sa veille : Pourquoi et comment ? : <https://urfist.chartes.psl.eu/ressources/utiliser-les-flux-rss-pour-sa-veille-pourquoi-et-comment>
- Veille, visibilité et communication : les atouts des réseaux sociaux pour le chercheur <https://urfist.chartes.psl.eu/ressources/veille-visibilite-et-communication-les-atouts-des-reseaux-sociaux-pour-le-chercheur>
- Twitter : un outil de veille et de communication professionnelle : <https://urfist.chartes.psl.eu/ressources/twitter-un-outil-de-veille-et-de-communication-professionnelle>

Solutions de veille intégrée payantes (non exhaustif, sans recommandation)

Ind. 23 et 26	Ind. 24	Ind. 25	OUTILS PAYANTS à associer à un outil pour piloter l'exploitation de la veille
X	X	X	Ouvrages professionnels, publications d'experts
X	X	X	Pack Qualiopi Centre Inffo (version intégrale des Fiches Pratiques, Inffo formation, le Quotidien de la formation)
X		X	VEILLE FORMATION
X		X	ATHEME HEBDO
X		X	Certificat et outils de veille L'ATELIER DU FORMATEUR



Outils d'exploitation de la veille gratuits ou compris dans votre abonnement internet/suite bureautique

OUTILS SIMPLES ET/OU COLLABORATIFS D'EXPLOITATION DE LA VEILLE

Tableur Excel ou tableau Word ; tableur ou tableau open source

Evernote : gestion de projets (notes, tâches et plannings)

[Padlet](#) : outil de création de mur virtuel collaboratif

Planner : outil de gestion de tâches en équipe Microsoft 365

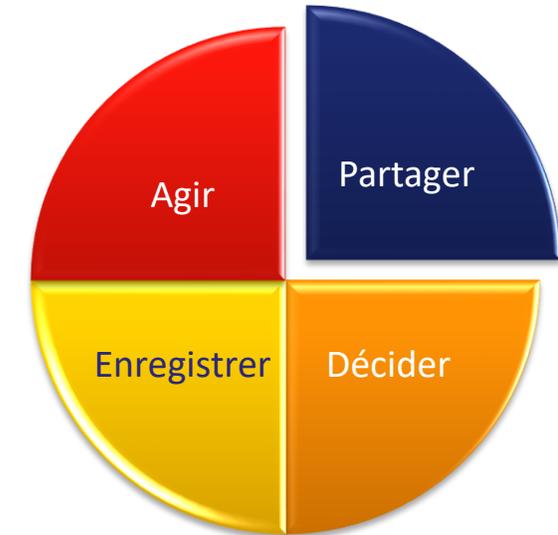
OneNote : bloc-notes numérique Microsoft 365

Microsoft Teams : plateforme collaborative sécurisée Microsoft 365 (visioconférence, travail d'équipe et messagerie instantanée)

[Trello](#) : outil de gestion de projet

Google Drive : collaboration via un espace de stockage

[Slack](#) : plateforme de communication collaborative



EXEMPLES D'EXPLOITATION et D'IMPACT DE LA VEILLE



Exemples d'exploitation de la veille indicateur 23

Source	Intitulé	Date	Résumé / Lien	Décision	Action	Échéance	Réalisation	Amélioration
DREETS Occitanie (ex-DIRECCTE)	La qualité de l'action de formation	04/11/2020	https://occitanie.direccte.gouv.fr/La-qualite-de-l-action-de-formation	Obtenir la certification Qualiopi	Groupe de pilotage	au premier semestre 2021	25/06/2021	Préparer audit de surveillance
Centre Inffo	Qualiopi : actualisation du guide de lecture du référentiel national qualité Version 7 du 29 mars 2021 publiée par Ministère du Travail	31/03/2021	https://www.centre-inffo.fr/site-droit-formation/qualiopi-actualisation-du-guide-de-lecture-du-referentiel-national-qualite-2	Télécharger et contrôler démarche qualité avec v7	https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-lecture-referentiel-qualite.pdf	07/04/2021	07/04/2021	surveiller la sortie de la v8
DREETS Occitanie (ex-DIRECCTE)	Modèle de certificat de réalisation d'une action de formation à remplir et transmettre à l'OPCO pour attester de la fin d'une formation	12/04/2021	https://www.opco-sante.fr/sanitaire-social-medico-social-prive-non-lucratif/employeur/informations-et-formation-digiales/certificat-de-realisation-dune-action-de-formation	Télécharger et mettre en application	https://www.opco-sante.fr/sites/default/files/2020-06/Modele%20certificat%20de%20r%20a%20alisation%20OPCO%20Sant%20a%209.pdf	12/04/2021	12/04/2021	

Exemples d'exploitation de la veille indicateur 25

Source	Intitulé	Date	Résumé / Lien	Décision	Action	Échéance	Réalisation	Amélioration
Centre Inffo - L'Expresso compétences	Assurer la logistique des classes virtuelles	27/11/2020	https://www.centre-inffo.fr/innovation-formation/articles/assurer-la-logistique-des-classes-virtuelles	Proposer un accompagnement dès l'inscription, en amont de la formation, pour que les apprenants s'approprient les fonctionnalités de l'outil, réduisent leur stress et accèdent à un déroulé fluide en formation.	Inclure séance d'initiation à la classe virtuelle avant la formation (dès l'inscription) + RV 30 mn avant démarrage + bilan fin première session.	immédiat	27/11/20 dans catalogue de formation	
Le Grand livre de la formation – Techniques et pratiques des professionnels du développement des compétences, sous la direction de Michel Barabel, Olivier Meier, André Perret et Thierry Teboul, Dunod, 2020, pp. 361-362.	Outil de mesure du palier d'apprentissage d'un bénéficiaire dans un référentiel donné	28/02/2021	Grille avec questions et exemples de réponses pour évaluer le besoin du bénéficiaire © Méthodologie mise au point par A. Labruffe (2005) dans un projet « Leonardo da Vinci » soutenu par la Commission européenne.	Copier grille	Grille vierge réalisée pour utilisation au Critère 2 - Indicateur 4	28/02/2021	28/02/2021	

Types d'impacts selon les indicateurs

Indicateur 23

Publication d'un nouveau texte de loi modifiant l'environnement réglementaire de la formation professionnelle : prise en compte de la modification dans le processus administratif

Indicateur 24

Recueil d'une information clé dans le champ d'expertise de l'organisme ou le métier de ses clients : modification des supports de cours ou ajout d'un programme de formation au catalogue

Indicateur 25

Veille sur les outils de formation à distance : étude comparative pour choisir une solution LMS ou un outil permettant d'améliorer l'impact des classes virtuelles sur les apprenants

La [veille Emploi-Formation](#) déploie deux outils complémentaires :

> **La veille hebdomadaire**

Document synthétique hebdomadaire en format pdf : [s'abonner](#).

> **Les flux RSS thématiques**

Mail pour chaque ressource publiée sur la thématique. Pour s'abonner, copier-coller l'adresse du flux RSS dans votre messagerie ou navigateur.

Retrouvez [la liste des flux](#) et en particulier : [Formation continue](#) / [Qualité – Qualiopi – CertifRégion](#) / [Pratiques et innovations pédagogiques](#)

Les services du pôle Observatoire :

> **Les publications**

Mail pour chaque nouvelle publication : [s'abonner](#).

> **Les sites internet**

www.territoiresmetiersenregion.fr

www.stats.cariforefoccitanie.fr/secteurs



Ateliers en présentiel

« Mieux connaître les données de son territoire
pour adapter son offre de formation
ou accompagner le projet professionnel »
[lien d'inscription](#)

Les actualités publiées par le Carif-Oref Occitanie:

[Lien vers toutes les actualités](#)



Merci pour votre attention !



virginie.hodin@cariforefoccitanie.fr



laurence.oriou@qualireal.fr



demande de rdv téléphonique
par mail

www.cariforefoccitanie.fr

 05 62 24 05 99



Membre du :
Réseau des
CARIF OREF