

# La démarche qualité dans le domaine de la formation tout au long de la vie

---

Par **Franck Giuliani**, Président de la Conférence des directeurs de service universitaire de formation continue (C.D.S.U.F.C.)

## Qu'entend-on par "démarche qualité" dans le domaine de la F.T.L.V. ?

Les services de formation continue des universités s'intéressent aux questions de qualité depuis de nombreuses années. Certains se sont engagés très tôt dans des démarches menant à l'obtention de labels, certifications par exemple de type ISO. Mais la plupart a travaillé aux questions de qualité, sans quête d'une reconnaissance externe, et ce probablement, parce que le marché ne l'appelait pas explicitement ou encore qu'il était compliqué d'évaluer finement le retour sur investissement. En mai 2015, avec la publication du décret qualité en F.P.C., le législateur a clarifié ses attentes et fixé la liste des critères à remplir pour accéder à certaines catégories de financement. Le réseau FCU, structuré alors en groupes de travail, a transformé une réflexion et les échanges de pratiques en plan d'action et initié la création d'une certification de services.

## Quels sont les enjeux de cette démarche ?

La certification a pour objectif de garantir le respect d'engagements qu'une université va prendre vis-à-vis de ses clients, conformément à un référentiel à la fois vis-à-vis de ses clients, étape majeure de la stratégie de fidélisation et de développement, car valorisant notre image, notre sérieux, notre savoir-faire, mais également vis-à-vis des équipes, puisqu'étant une étape de mobilisation autour d'objectifs concrets, assurant ainsi une qualité de service homogène, qui est également source de reconnaissance professionnelle pour l'ensemble des collègues.

## Qu'est-ce que la certification de services F.C.U. ?

La certification de services F.C.U., co-construite avec les partenaires sociaux et portée par Bureau Veritas Certification, a reçu l'aval du COFRAC à l'automne 2016 et a été ensuite inscrite sur la liste du CNEFOP dans les semaines qui ont suivi. Couvrant l'intégralité des 21 engagements qualité du décret, la certification de service F.C.U. décrit nos engagements vis-à-vis de nos clients, qu'ils soient bénéficiaires ou commanditaires, et ce depuis l'amont de la prestation, de l'action de formation, jusqu'au maintien du lien après cette action.

## Quels sont les implications en termes d'organisation dans les établissements ?

L'engagement dans une démarche qualité constitue certes de référencement, de notoriété, mais il est également porteur de nombreuses autres vertus qui se dessinent assez clairement après 18 mois et 25 services F.C.U. engagés. Connaissance de nos métiers, contribution de chacun aux différents processus, dynamique d'amélioration continue, approche managériale par la qualité, décloisonnement intra-services F.C.U., mais également inter-services, avec les autres services de l'université. À travers les différentes étapes du référentiel de certification, nous identifierons donc les conditions d'une mise en œuvre réussie et dans quelle mesure cette dynamique qualité, adaptée à la

formation continue, rejoint les problématiques de nos établissements pour l'ensemble de ces publics, dans une logique de formation tout au long de la vie et à quelle condition le numérique peut guider, accompagner ce changement.