

Maintien de l'activité, télétravail, équipement : les enjeux et impacts de la crise pour la FCU

Paris - Publié le jeudi 23 avril 2020 à 14 h 49 - Actualité n° 180847

« Malgré la crise et le recours généralisé au télétravail, il y a eu une forte cohésion dans les services de FCU. L'ensemble des métiers se sont confondus au service de nos stagiaires pour trouver des réponses à toutes les interrogations. Tout le monde a aidé, que ce soit ou non dans sa fiche de poste. Cela fait qu'il n'y a plus de barrière d'emploi », déclare [Franck Giuliani](#), président du réseau des directeurs de services de formation continue, à News Tank, le 20/04/2020.

Il revient sur les résultats d'une enquête menée par le réseau, transmis à News Tank, le 14/04. Son objectif : « évaluer le maintien d'activité, pédagogique bien sûr, mais aussi et surtout le lien administratif avec les stagiaires », dit-il. Des publics - salariés, demandeurs d'emploi, reconversion, etc. - qui se sont en effet trouvés confrontés aux enjeux de l'application du chômage partiel ou du maintien de leur rémunération.

« On voulait s'assurer qu'aucun n'était impacté. Il faut saluer le travail réalisé par les équipes, qui se sont mobilisées pour répondre à leurs interrogations, les aider dans leurs démarches et offrir un soutien », indique Franck Giuliani. Avec parfois la nécessité de « bidouiller, du fait de conditions dégradées, et parfois une vraie difficulté d'accès aux SI de chez eux ».

L'enquête montre en effet que dans 15 % des services de FCU, aucun collaborateur ne pouvait accéder aux logiciels de gestion briques métier FC de leur établissement (9,4 % pour les logiciels de gestion briques SI), et dans 41,5 %, seul « un nombre limité de collaborateurs » pouvait y accéder (56,3 % pour les briques SI).

« C'est assez logique, car les accords de télétravail ne sont pas encore massifs dans les universités. Et même si depuis l'enquête, des solutions ont été trouvées pour faciliter cet accès, cela fera partie des enseignements à tirer, et plus globalement sur l'organisation du travail », ajoute-t-il.

L'heure est aussi aux inquiétudes. « Aujourd'hui, tant pour l'alternance que pour les activités

de stages courts, on ne sait pas quelle sera l'attitude des entreprises. Mis à part quelques très grandes qui ont assez d'assise pour poursuivre leur stratégie RH, tout le tissu PME-PMI se demande plutôt comment il va survivre. On est sur quelque chose de totalement atone, et ça inquiète forcément ».

L'enquête montre ainsi que sur 64 services de formation continue universitaires, seuls 4,6 % ont maintenu en totalité les actions et stages intra-inter entreprises, 56 % partiellement et 39 % les ont annulées. Un impact moins fort est toutefois à noter pour les actions de VAE ou de type bilan de compétences.

Le maintien d'activité des services de formation continue à l'université

65 établissements ont répondu à l'enquête menée par les services de FCU. Dans plus de la moitié, l'intégralité des collaborateurs des services de formation continue a maintenu leur activité à distance, et seuls 4,6 % d'entre eux ont moins de la moitié de leurs collaborateurs dans ce cas.

« La FCU ne fait pas partie des fonctions vitales des universités, donc nous n'avons aucun personnel sur site. Mais on s'est aperçu que les services ont pu s'organiser pour poursuivre leur activité », indique Franck Giuliani.

Parmi les activités maintenues :

- le pôle administratif et financier (98,5 % des services) ;
- les validations des acquis et d'appui à la mise en œuvre des formations (80 %) ;
- l'appui aux alternants et aux entreprises d'accueil des alternants (77 %) ;
- les actions d'information et de conseil en formation ainsi que leurs relations avec les entreprises (70 %).

« Un certain nombre de services ont également maintenu leurs activités autour de la communication. Certains prennent part à la digitalisation des formations. Dans certains services, le travail sur des projets innovants se poursuit également », ajoute l'enquête.

Un soutien administratif et organisationnel

Pour Franck Giuliani, la priorité des services a été d'assurer un soutien aux stagiaires, « car se profilait le maintien des rémunérations, qui est une problématique forte pour nos publics. Et si on a eu des informations positives de la DGAFP et une assurance de prise en charge par les Opco et les régions, encore fallait-il que les démarches soient faites ».

Sur une note de 0 à 10, 86 % des services évaluent à 7 et plus le maintien du lien avec leurs stagiaires.

Un soutien administratif, mais aussi plus personnel : « Par exemple, les aider à organiser leur journée, les rassurer s'il n'arrivait pas à tout faire, et jouer un rôle d'interface avec les équipes pédagogiques pour les aider à doser le travail demandé aux stagiaires. »

Être attentif aussi aux problèmes de fracture numérique, « qui concernent aussi les publics de FCU, avec deux types de problématiques : une forme de sous-équipement pour une activité de formation, notamment s'il existe des besoins familiaux importants, et des problèmes de réseau ».

Selon Franck Giuliani, ces publics ont aussi pu bénéficier des aides matérielles apportées par les universités.

Télétravail, systèmes d'information et démarche qualité

95 % des services de formation continue ont bénéficié d'un appui des supports techniques des établissements pour la mise en œuvre du télétravail. Par ailleurs, dans 96,9 % des services, le directeur a assuré un cadrage de l'organisation du travail à distance.

L'enquête montre aussi les difficultés pour certains services à accéder à l'ensemble des logiciels de gestion briques métier FC ou SI de l'établissement.

« C'est un peu difficile de tirer des enseignements généraux, car qu'est-ce qui relève de l'accessibilité des briques mises à disposition par l'Amue ou des politiques d'établissements permettant que des collaborateurs puissent avoir accès à des briques sécurisées à distance ? Il va falloir pousser plus loin l'enquête sur ce sujet », indique Franck Giuliani.

Faire la preuve que le télétravail fonctionne

Le télétravail relève surtout d'un « enjeu de pilotage et de gouvernance pour que les établissements impulsent cette obligation de réfléchir et avancer » sur le sujet, estime le président de la FCU.

Les services de FCU « ont réussi doucement à faire la preuve que le télétravail fonctionne, pour peu que les collègues aient des outils fonctionnels et qu'ils se sont approprié cette réalité, de même que les managers ».

« Nous serons demain plus à même de faire les bons choix pour optimiser cette organisation du travail en intégrant du télétravail, pourquoi pas par des cycles au cours de l'année. En tout cas, cela va ouvrir des réflexions dans les mois à venir, avec en toile de fond cette idée du maintien de la qualité de la relation client, qui est essentielle pour nos services. »

Renforcer la démarche qualité, valoriser les notions de service public

Les services FCU sont investis dans une démarche de certification depuis janvier 2017, avec le Bureau Veritas certification.

« C'est un sujet qui ne s'est pas arrêté avec le confinement, au contraire. D'ailleurs, on voit que les services qui ont un système certifié FCU ou ISO ont peut-être eu moins de difficultés à ajuster leur organisation à la crise, car leurs processus sont normalisés », dit-il.

« Une vraie plus-value » pour les établissements selon lui, qui « motive d'autant plus à aller dans cette voie, et accompagner ceux qui ne sont pas certifiés à mettre en œuvre des dynamiques managériales par la qualité ». Notamment avec le nouveau contexte de la certification Qualiopi, instaurée dans le cadre de la loi du 05/09/2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

« Dans les prochains mois, on va avoir une démarche d'accompagnement pour les établissements déjà certifiés ou en cours, qui veulent aller chercher l'audit complémentaire afin d'obtenir Qualiopi, et pour ceux qui n'ont rien, à aller chercher Qualiopi. On se donne un an pour sortir une version rénovée du référentiel qualité FCU pour qu'il soit différenciant et permette de se positionner. »

Selon lui la crise actuelle « donne encore plus de sens à ces démarches » :

« On évoque souvent les notions de service public, mais ce n'est pas juste de la théorie. Ce sont des valeurs qui animent nos établissements et qu'on a pu retrouver dans nos établissements dès les premières semaines de la crise. C'est une vraie identité de travail de tous les collaborateurs, qu'on doit réussir à mieux valoriser ».

Plan de continuité pédagogique et hybridation des formations

La continuité pédagogique a été assurée dans une majorité d'établissements. Ainsi sur une échelle de 0 à 10, 80 % des services évaluent la mise à disposition de ressources de formation à 7 et plus, de même que le fait d'avoir assuré les cours et tutorat en ligne.

Plus de difficultés à assurer une continuité pour les DU et formations en santé

L'enquête montre que si tous les diplômes nationaux font l'objet d'un plan de continuité pédagogique dans 53 % des établissements, c'est le cas dans seulement 30,9 % des établissements pour les diplômes d'université, et de 23 % pour les formations en santé.

« Si les diplômes nationaux sont davantage concernés par les PCP, c'est une question de priorité, car ce sont eux qui concentrent le plus d'étudiants. Cela dépend aussi des disciplines, certaines sont plus en avance que d'autres sur les pratiques online, notamment en lien avec des UNT », avance Franck Giuliani.

« Sur les DU, il y a aussi le fait qu'on est sur des publics salariés, qui ont pu faire face à des difficultés pour concilier télétravail et formation, et ont demandé à ce que le parcours soit mis entre parenthèses.

Pour ce qui est des formations de santé, il y a eu un petit cafouillage concernant le maintien des actions de DPC planifiées, mais de toute façon les professionnels de la santé ont d'autres urgences à gérer. Là on est moins sur un souci d'adaptation de l'offre que de capacité de l'auditoire à suivre. »

Un révélateur pour prendre le virage de la formation à distance...

La situation ne plaide-t-elle pas pour avancer sur une plus forte hybridation des formations ?

« L'enseignement à distance n'est pas implanté culturellement dans nos établissements. Mais la crise a contraint à faire preuve d'innovation et de créativité, pour trouver des outils et reconstruire des activités pédagogiques, ce qui fonctionne plutôt bien. Il y a donc des leçons à tirer », dit-il.

« La vraie question c'est : est-ce que cela va servir de révélateur pour prendre le virage de la formation à distance, et permettre à nos universités de se positionner vraiment sur ce marché dont nous sommes clairement absent? C'est ce qu'on peut espérer !

Nous, on sait depuis un moment qu'il est impensable que l'enseignement supérieur soit absent, mais on n'avait pas encore trouvé les clés pour mobiliser les équipes. On espère que nos présidents et notre tutelle vont s'en saisir. »

... qui repose sur une politique globale de formation

Selon Franck Giuliani, « ce virage ne peut pas reposer sur la bonne volonté, il relève d'une vraie politique et stratégie de formation. Et si elle est prise à l'échelle de la FCU, elle va continuer à vivoter, mais si elle est prise à l'échelle de la formation tout entière, elle aura peut-être les moyens de devenir une réalité. »

Cela demande aussi une évolution culturelle :

« On doit apprendre et accepter les règles de l'enseignement à distance, dans le cadre de la FCU qui a trait aussi au code du travail. Ce n'est pas juste produire un scénario pédagogique accessible à distance, mais aussi apporter les éléments de preuve que les stagiaires ont participé, et rendre compte sur les parcours. Ce qui n'est pas forcément dans notre culture. Il faut une impulsion politique forte et une structuration par les établissements. »

Une réflexion à laquelle le réseau travaillait début 2020 « avec la commission numérique de la CPU et la commission formation, avec l'idée de porter des expérimentations pour des EAD. »

Anticiper les impacts sur l'activité

Les activités liées à la santé financière des entreprises

Le premier sujet d'inquiétude pour les services de FCU est l'alternance, « car quand bien même on a des candidatures de jeunes, la question c'est quelle sera l'attitude des entreprises. Même si elles finissent par s'engager, il y aura forcément un décalage dans le temps pour la signature des contrats. »

« Cela questionne l'organisation pédagogique, qui risque d'être bousculée. Mais aussi le modèle économique, surtout à l'aune de la réforme et de la mise en place du coût contrat. D'autant que France Compétences n'a toujours pas fixé les barèmes. Pour les universités qui sont en train de mettre en place une activité d'alternance et de créer des CFA, cela entraîne beaucoup d'inquiétudes et d'incertitudes. »

L'autre inquiétude porte sur la reprise de l'activité des stages courts, et des formations qualifiantes intra ou inter-entreprises.

« Quelles seront les politiques formation des entreprises ? Les stages *intra* sont très liée à la reprise de l'activité, quant aux stages *inter*, qui se déroulent dans l'entreprise, tout dépend de ce qu'il sera possible de mettre en place. Ceux qui s'en sortiront sont ceux qui ont la capacité de privilégier le 100 % distanciel ou l'hybride a minima. »

Des perspectives plus optimistes sur les formations individuelles

Pour Franck Giuliani, les formations individuelles sont le segment de marché « qui s'effondre le moins ». « On voit que les demandes de renseignement, via l'appli CPF ou les contacts de nos établissements, ne faiblissent pas et des dossiers de VAE ou de bilans de compétences ont été engagés. » C'est pourquoi il espère que les services pourront rouvrir a minima après le 11/05.

« Avant même les enjeux pédagogiques, nous allons être dans des aspects d'orientation et d'appui dans la construction du parcours, auprès de publics en demande d'accompagnement. Autant, on pense que sur la formation, le distanciel doit rester le standard, autant sur ces questions d'accompagnement, on souhaite pouvoir y répondre en présentiel. »

Dans cette perspective, le réseau va organiser un sondage auprès des services sur leurs besoins en vue du déconfinement, et les priorités d'activités. « Cela va dépendre en partie de ce que le plan va estimer possible ou pas. Si des latitudes sont offertes, il sera intéressant de voir qui s'en est emparé et comment ».

Parcourplus : une prise en charge plus précoce qu'en 2019

En 2020 est mis en place Parcourplus, le module de Parcoursup dédié aux publics en reprise d'étude qui avaient été nombreux à s'inscrire sur Parcoursup en 2019. Ainsi les candidats qui y ouvrent un dossier se voient proposer une vaste offre de services. « *Nous faisons partie des acteurs qui peuvent les accompagner* », indique Franck Giuliani.

« On a du mal à identifier pour le moment si c'est un public différent du public qui vient directement dans nos établissements. En tout cas, c'est intéressant de voir que c'est un public qui arrive par le biais d'un accès à l'enseignement supérieur. Et on va pouvoir les prendre en charge plus tôt qu'en 2019. »

Les chiffres clés de la FCU

En 2018, la formation continue dans l'enseignement supérieur public sous tutelle du Mesri (universités, Cnam et écoles) génère un chiffre d'affaires de 480 M€ et accueille 452 000 stagiaires, selon les chiffres disponibles les plus récents, publiés par le Sies en février 2020.

- La durée moyenne des formations dispensées dans ce cadre s'élève à 150 heures, dont 124 heures de nature pédagogique.
- Un tiers des stagiaires préparent des diplômes nationaux, principalement dans trois spécialités : « services aux personnes », « sciences humaines et droit » et « échange et gestion ».
- Les diplômes nationaux représentent deux tiers des 103 000 diplômes délivrés, au sein desquels quatre sur dix sont des licences ou masters professionnels.

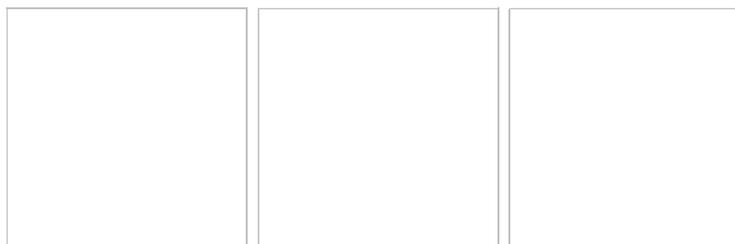
	2018	2017	Évolution 2018/17 (en %)
Chiffres d'affaires (en millions d'euros)	480	462	4
Stagiaires (en milliers)	452	451	0
Heures-stagiaires en centre (en millions)	56	58	-3
Heures-stagiaires y.c. stage pratique (en millions)	68	71	-4
Durée moyenne des formations en centre (en heures)	124	130	-4
Durée moyenne des formations y.c. stage pratique (en heures)	150	159	-6

Conférence des directeurs de service universitaire de formation continue



La conférence réunit les directeurs de service de FCU, elle permet leur mise en réseau et leur représentation au niveau national.

Conférence des directeurs de service universitaire de formation continue
 103 Boulevard Saint Michel
 75005 Paris - FRANCE



Fiche n° 8768, créée le 14/06/19 à 13:10 - MàJ le 14/06/19 à 13:28

© News Tank 2020 - Code de la propriété intellectuelle : « La contrefaçon (...) est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. Est (...) un délit de contrefaçon toute reproduction, représentation ou diffusion, par quelque moyen que ce soit, d'une oeuvre de l'esprit en violation des droits de l'auteur. »