



CREFOR
HAUTE-NORMANDIE

Eclairage

#9

novembre 2008

La qualité de l'offre de formation

CREFOR Haute-Normandie - 98, avenue de Bretagne

BP 1152 - 76176 ROUEN cedex

<http://www.crefor.asso.fr>



Eclairage #9

Parmi les « quatre priorités » de la réforme de la formation préconisée par le gouvernement au cours de l'été dernier, et « sur lesquelles la négociation interprofessionnelle pourra s'engager », figure un système plus efficace qui passe par une évaluation renforcée des offres de formation et une amélioration de leur qualité (« amélioration de la qualité des formations »).

Ce nouveau numéro d'**Eclairage** vous propose un aperçu sur les outils de la qualité de la formation.

Ce document a servi de support pour l'animation de l'atelier « L'offre de formation : quels clés pour s'y retrouver » lors du Salon des Ressources humaines et de la formation continue dans le cadre du SEINO 2008 les 21, 22, 23 octobre 2008 au Parc des Expos de l'Agglo de Rouen.

Il présente d'abord la démarche d'achat de formation en décrivant plus particulièrement le marché de la formation et en donnant un panorama précis des sources de l'offre de formation.

Sont ensuite décrits les différents outils de la qualité en formation : les normes, les certifications, les labels.

Sommaire

La démarche d'achat de formation	3
Le marché de la formation	3
Recenser l'offre de formation	5
Les critères de choix	6
L'achat public de formation	7
Les normes de la qualité en formation	8
Les normes françaises NF	9
Les normes internationale ISO	10
Les certifications	12
La certification NF Service	13
La certification Iso 9001	13
La Certification professionnelle FFP (CP FFP)	14
Les labels	15
Label ICPF	15
Le label OPQF	16
Le label "qualité AFB"	17
Le label APP	17
Le label GretaPlus	18

Pour tout renseignement complémentaire Emmanuel CHRISTAIN et Fabrice CURAUDEAU sont à votre disposition :
02 35 73 98 89, emmanuel.christain@crefor.asso.fr ou 02 35 73 98 64, fabrice.curaudeau@crefor.asso.fr

Dans son document d'orientation adressé le 25 juillet 2008 aux partenaires sociaux, le gouvernement estime "nécessaire de mettre en place un mécanisme indépendant de labellisation de l'offre de formation pour donner aux utilisateurs (collectifs ou individuels) des garanties dans le choix des formations et permettre aux organismes une reconnaissance large de la qualité de leurs formations". Il serait en outre "souhaitable de fixer des règles en matière d'achat de formation, y compris dans une logique de bonnes pratiques".

Pour en connaître les détails, télécharger le document d'orientation du 24 juillet 2008 : "Réforme de la formation professionnelle"

http://www.crefor.asso.fr/crefor/download/eclairage/Eclairage08/Document_dOrientation_ReformeFormationProfessionnelle_240708.pdf

La démarche d'achat de formation

La démarche d'achat d'un responsable de formation l'amène à endosser le costume d'acheteur. Alors que ses activités quotidiennes s'inscrivent généralement dans une démarche d'ingénierie de formation et à l'élaboration de solution pour résoudre des problèmes de compétence, le responsable de formation rechigne probablement à se mettre dans la peau d'un acheteur.

« Les achats de formation ne sont pas des achats comme les autres, mais comme les autres ce sont des achats ».

La méthode d'achat de formation s'inspirera alors des techniques d'achat classique en veillant à respecter les spécificités de l'achat de formation.

Son expertise de l'ingénierie de formation amène un responsable de formation à construire le plan de formation et à concevoir des actions sur mesure où il formalise l'analyse des besoins en formation de l'entreprise.

Avec la mise en œuvre de ces actions commence la démarche d'achat. Cahiers des charges et appels d'offres en sont les points de départ.

Nous nous attarderons plus particulièrement sur les étapes suivantes qui concernent l'identification et la sélection des prestataires.

Pour bien cibler les prestataires à consulter, il faut connaître les spécificités du marché de la formation.

Le marché de la formation

Le secteur de la formation professionnelle est marqué par un très grand éclatement de l'offre : on recensait 45 777 organismes de formation en 2005 dont seulement 13 500 avaient la formation professionnelle pour activité principale. On distingue habituellement trois grandes catégories d'organismes de formation professionnelle :

- le secteur privé à but lucratif, qui représente 36 % du chiffre d'affaires et comprend des organismes de formation indépendants mais également des entreprises de formation rattachées plus ou moins directement à une branche ou à une entreprise ;
- le secteur privé non lucratif - associations d'éducation populaire ou d'insertion, associations rattachées à des entreprises et à des branches professionnelles - dont la part de marché est de 32 % ;
- le secteur public et parapublic, dont le chiffre d'affaires représente 28 % du volume d'activité du secteur, et qui comprend différents types d'organismes : AFPA, CNAM, universités, GRETA, organismes consulaires.

Structure de l'offre de formation professionnelle continue

Catégories d'organismes	Nombre d'organismes	Chiffre d'affaires	Nombre de stagiaires
Ensemble	13 773	5,922 Mds euros	10 144 000
Privé lucratif	33 %	36 %	37 %
Privé non lucratif	30 %	32 %	34 %
Individuels	31 %	4 %	9 %
Public et parapublic	6 %	28 %	20 %

Source : PLF 2009

La plupart de ces organismes sont de petite taille. De ce fait, le secteur de la formation est dominé par quelques opérateurs importants : les organismes qui dépassent 750 000 euros de chiffre d'affaires représentent seulement 12 % du nombre total des organismes mais 74 % du chiffre d'affaires du secteur et 62 % des stagiaires. C'est dans le secteur public et parapublic que l'on trouve les acteurs les plus significatifs par leur taille : l'AFPA, mais aussi le réseau des GRETA qui représentent 13 % du marché de la formation continue.

Source : Cours des comptes. - Rapport public thématique : « La formation professionnelle tout au long de la vie ». - 2008, 244 p.

Accédez au rapport : <http://www.ccomptes.fr/CC/documents/RPT/Rpt-formation-professionnelle-v2.pdf>

Accédez au Projet de loi de finances 2009 :

<http://www.performance-publique.gouv.fr/farandole/2009/pap/pdf/jaune2009formationprofessionnelle.pdf>

Le marché de la formation en Haute-Normandie :

Les chiffres sont établis à partir des bilans pédagogiques et financiers des organismes de formation en 2007.

Source : DRTEFP de Haute-Normandie. - Ten Info n° 44, octobre 2008

Nombre d'établissements actifs en 2007

2007/2006

Organismes privés	874	+ 7,8 %
Organismes publics	32	+ 6,7 %
Organismes parapublics	14	- 12,5 %
Ensemble Haute-Normandie	920	+ 7,4 %

Produits réalisés au titre de la FPC en 2007 (en euros)

2007/2006

Organismes privés	162 061 895	+ 17,7 %
Organismes publics	31 514 442	- 1,3 %
Organismes parapublics	14 791 809	- 23,1 %
Ensemble Haute-Normandie	208 368 146	+ 10,3 %

Nombre de stagiaires en 2007

2007/2006

Organismes privés	368 468	+ 13,2 %
Organismes publics	19 511	+ 0,7 %
Organismes parapublics	16 805	- 16,6 %
Ensemble Haute-Normandie	404 784	+ 10,9 %

	Salariés	Demandeurs d'emploi	Particuliers	Autres	Ensemble des stagiaires
Durées moyennes de formation par type de public (en heures)	31,0	124,0	242,4	35,3	58,5

	Organismes privés	Organismes publics	Organismes parapublics	Ensemble des organisme
Durées moyennes de formation par catégorie d'organismes (en heures)	47,8	240,5	75,7	58,5

Recenser l'offre de formation

Avant même de choisir un prestataire, il faut déterminer les organismes qui seront sollicités. Il n'existe pas à l'heure actuelle de document exhaustif recensant l'offre de formation. Au delà de la connaissance du marché, il s'agit donc de croiser les informations recueillies auprès de différentes sources :

- Les organismes déclarés. Chaque organisme de formation est tenu de se faire enregistrer par les services régionaux de la formation professionnelle (DRTEFP). Les listes des organismes de formation professionnels déclarés dans les régions alimentent la base de données du site <http://www.intercarif.org>. Alimenté par les Carif-Oref de chaque régions, il recense plus de 20.000 organismes de formation en France.
- Au niveau régional, le CREFOR, Carif-Oref de Haute-Normandie, recense l'offre de formation régionale dans une base de données disponible sur le site : <http://crefor.asso.fr>*. Ces données alimentent le site Intercarif. Le Crefor met également ses données à la disposition du site de la Cité des métiers de Haute-Normandie. Des extractions sont aussi transférées vers la base nationale Ofaa' pour le Pôle emploi. OFAA' est ainsi déployé sur l'ensemble du territoire national en partenariat avec les CARIF de chaque région afin d'outiller les agents prescripteurs. [* : A l'heure où nous publions ce document, le site du Crefor est dans une phase de refonte]
- Comme la plupart des Carif, le Crefor publie régulièrement un annuaire des organismes de formation

Les autres sources :

- Les sites internet. Il existe un certain nombre de sites internet commerciaux qui référencent les organismes de formation et les actions de formations classées par thème. S'ils n'offrent pas les même garanties d'exhaustivité et d'objectivité que les sites publics, la pertinence de leur découpage thématique, la fraîcheur de la mise à jour, peuvent en faire des outils à connaître.
- Les associations professionnelles du secteur ou de la branche.
- Les réseaux de responsables de formation.
- Les salons sur la formation et les ressources humaines.
- La presse professionnelle.
- Certains Opca dans le cadre des services d'ingénierie de formation qu'ils offrent à leur adhérents, proposent des présélections de prestataires interrogés.
- et les catalogues des organismes de formation.

Ces catalogues affluent généralement dans les entreprises à l'heure où elles bouclent leur plan de formation.

Alors que les achats se traitent action par action au moment où celles-ci se mettent en place, les entreprises attendent davantage de voir les organismes de formation entrer dans une logique de réponse à leurs demandes.

Les critères de choix

Une présélection d'organismes est consultée, il s'agit alors de départager, analyser, sélectionner puis choisir l'organisme partenaire.

Mais sur quels critères objectifs faire son choix ?

A titre d'exemple, voici ce que suggère Christophe Parmentier et Marc Dennery dans « Acheter, vendre de la formation » aux Editions de la performance. Ils proposent un tableau multicritère pour classer les organismes de formation, qui permet d'évaluer chaque organisme au travers d'une grille de douze critères.

<i>Fiche d'évaluation de l'organisme</i>				
<i>Critères</i>	<i>-</i>	<i>0</i>	<i>+</i>	<i>Commentaires</i>
<i>Expertise technique</i>				Nombre d'années d'expérience des formateurs dans le domaine enseigné
<i>Expertise pédagogique</i>				Nombre d'années d'expérience des formateurs dans la formation, système d'habilitation des formateurs
<i>Proximité géographique</i>				Taux de couverture des sites de l'entreprise
<i>Crédibilité auprès des interlocuteurs externes</i>				Image de marque
<i>Ecoute et capacité d'adaptation</i>				Compréhension des demandes de l'entreprise et capacité à s'y adapter
<i>Implication et réactivité</i>				Service client et volonté d'entrer dans des relations de partenariat
<i>Partage des valeurs et de la culture d'entreprise</i>				Références de l'organisme dans des entreprises comparables
<i>Capacité à fournir le volume demandé</i>				Nombre de formateurs pouvant animer dans une période donnée
<i>Pérennité de l'organisme</i>				Bilan et ratio chiffre d'affaires/équivalent temps plein de formateurs
<i>Valeurs de l'organisme</i>				Respect de l'éthique de la formation, compatibilité des valeurs de l'organisme de formation avec celles de l'entreprise
<i>Relations commerciales</i>				Contact avec l'ingénieur d'affaire, le chef de projet et/ou le(s) futur(s) formateur(s)
<i>Tarifs</i>				A exprimer de préférence en coût horaire stagiaire

En fonction du projet de formation, d'autres critères peuvent être pris en compte et les critères peuvent être pondérés.

Sommaire

L'achat public de formation

L'ensemble de la formation professionnelle, qui entre dans la catégorie des marchés publics de services depuis mars 2001, est soumise à l'application de la procédure allégée de l'article 30 du nouveau code des marchés public ou éventuellement à l'article 28 de ce dernier.

Les donneurs d'ordres sont donc tenus de se soumettre à des règles précises pour choisir les organismes de formation auxquels ils confieront la formation des usagers du service public ou de leurs agents. Ces règles concernent notamment l'analyse des besoins, la publicité et la mise en concurrence.

De plus, l'achat de formation doit être effectué en application des principes fondamentaux du code des marchés publics qui sont :

- L'accès libre à la commande publique, c'est-à-dire la possibilité pour toute structure publique ou privée de devenir le prestataire de service recherché pour assurer la formation.
- L'égalité de traitement des candidats qui conduit le donneur d'ordre à considérer tous les prestataires potentiels de la même manière.
- La transparence des procédures qui permet à quiconque de savoir quelle action est conduite par le donneur d'ordres, et pour quel montant.

Source : Centre Inffo

Le Crefor a réalisé un dossier relatif aux nouvelles règles de financement public de la formation et de l'insertion professionnelle

http://www.crefor.asso.fr/crefor2003/2/Dversion_Rapport_journee_11_mars_04.pdf

Un exemple en région :

« Guide de l'achat public de formation : mieux formuler les commandes, améliorer la qualité des réponses »

Le Guide de l'achat public de formation en Poitou-Charentes résulte des travaux qui ont réuni en 2005 des prestataires et des commanditaires de formation, dans le cadre d'un Lieu d'Echanges et de Dialogue animé par le GIP Qualité de la formation (instance financée par la Région et l'Etat, dans le cadre du Contrat de Plan), avec l'appui du cabinet C3E. Cet outil a pour vocation d'aider les commanditaires publics à mieux formuler leur commande et les prestataires à améliorer la qualité de leur réponse.

Pour en savoir plus et télécharger ce guide :

<http://www.poitou-charentes.fr/fr/education/formation/pro/marches-publique-formation.dml>

Sommaire

Les directions « assurance qualité » des entreprises maîtrisent les démarches de certification et le suivi du respect des procédures.

Pour elles, il vaut mieux acheter à des fournisseurs certifiés. La présence et le respect d'une procédure d'achat bien construite semble les rassurer mais un organismes certifié semble plus sérieux.

Il n'existe pas de label officiel unique de qualité pour les organismes de formation.

Certains organismes s'efforcent toutefois d'apporter des garanties à leurs clients.

"L'amélioration de la qualité de l'offre de formation" fait partie des orientations du gouvernement sur la réforme de la formation professionnelle. La note d'orientation aux partenaires sociaux indique ainsi qu'il est "nécessaire de mettre en place un mécanisme indépendant de labellisation de l'offre de formation" et de "fixer des règles en matière d'achat de formation".

Il semble qu'un organisme de formation qui souhaite définir ses processus dans une démarche qualité, une entreprise qui souhaite fiabiliser son processus d'achat de formation, disposent déjà d'outils ayant fait leurs preuves.

Les normes de la qualité en formation

Les démarches qualité font leur apparition dans le monde de la formation à la fin des années 80. La démarche qualité instrumentée, avec son système de normes et de certifications, ayant fait la preuve de son efficacité dans le domaine industriel, a servi de modèle au secteur de la formation professionnelle continue.

L'un des premiers bénéfices de cette démarche est l'adoption d'une définition normalisée de la qualité, acceptée de tous. Jusque là, le terme de qualité recouvrait un concept flou et souvent subjectif. Désormais, est appelée qualité **"l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites"**.

Ce changement de vocabulaire, correspondant à une modification plus profonde des mentalités, permet d'affirmer que la formation est bien un service, et la relation entre le commanditaire et le prestataire de formation une relation client-fournisseur, avec toutes les conséquences qui en découlent.

Dès lors, les "outils" du secteur industriel, normes, certifications, qualifications peuvent être appliqués au secteur de la formation professionnelle. Quel que soit leur degré de structuration et de complexité, les démarches qualité ont toutes la même finalité : satisfaire les clients de la formation, à savoir les financeurs et prescripteurs, mais aussi les usagers.

Les objectifs des démarches "Qualité" en formation sont généralement axés sur la maîtrise des organisations et non sur le contenu pédagogique délivré à l'apprenant.

Qu'est-ce qu'une norme ?

La norme est un texte de référence qui définit, pour une profession donnée, quel est le service qu'elle souhaite apporter à ses clients et qui décrit les exigences de qualité à atteindre. Cette norme est élaborée collectivement par l'ensemble des parties concernées : les prestataires de service, les consommateurs, les pouvoirs publics.

Il existe deux sortes de normes de la qualité en formation, sensiblement différentes par leur finalité et leur forme : celles du type NF, normes françaises, et les normes ISO, internationales.

Sommaire

Les normes françaises NF

Le rôle de l'AFNOR (Association française de normalisation) est d'élaborer des normes à la demande des branches professionnelles et de certifier de la marque « NF » les organisations respectant les exigences de ces normes.

Les normes AFNOR « Formation professionnelle » sont des normes françaises adaptées au milieu de la formation professionnelle continue.

L'objectif de ces documents (référentiels) est de faciliter la relation client-fournisseur. Il s'agit de mettre à disposition un langage commun et de créer un climat de confiance (par une plus grande lisibilité de l'offre de formation et une meilleure explicitation par le client de son besoin).

A ce jour, huit normes AFNOR sont homologuées.

Normes s'adressant aux entreprises (clients) et aux organismes de formation (fournisseurs) dans leurs échanges :

- Les normes de terminologie (NF X 50-750) et le fascicule de documentation (FD X 50-751*) développent un langage commun entre les acteurs de la formation dans un souci de faciliter leur compréhension. Ces documents définissent ainsi 140 termes les plus usuels dans le domaine de la formation professionnelle.

Consulter la fiche descriptive de la norme NF X 50-750 :

http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=9428334&CLE_ART=FA038036

Consulter la fiche du fascicule de documentation FD X 50-751 :

http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=713514&CLE_ART=FA043935

[* Les FD (fascicules de documentation) sont des guides conçus comme de véritables outils d'aide à la mise en œuvre des normes de management afin de mieux comprendre leur finalité, le sens de leurs exigences..., leur état d'esprit.]

Normes dédiées aux entreprises (clients) :

- La norme d'aide sur la méthode d'élaboration de projets de formation (NF X 50-755) permet de conduire correctement la phase de préparation à l'expression de la demande, en complément de la norme sur le cahier des charges de la demande. Cette norme, destinée aux entreprises clientes, définit l'étape d'analyse des besoins en formation qui précède l'élaboration d'un cahier des charges d'achat de formation. Il se présente sous forme de questionnaire dont l'objectif est de rappeler tous les éléments susceptibles d'être intégrés dans cette démarche (faisabilité, étude, la cément, mise en œuvre, bilan).

Consulter la fiche descriptive de la norme NF X 50-755 :

http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=6369412&CLE_ART=FA046137

- La norme sur le cahier des charges de la demande de formation (NF X 50-756) a été élaborée pour aider les entreprises dans l'expression de leur demande de formation. Cette norme-outil définit un cahier des charges exprimant la demande de formation. Celui-ci précise les informations essentielles que le client doit indiquer pour élaborer le cahier des charges de la formation.

Consulter la fiche descriptive de la norme NF X 50-756 :

http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=9194274&CLE_ART=FA038037

Normes dédiées aux organismes de formation (fournisseurs) :

- Le fascicule de documentation "Formation professionnelle - Démarche de normalisation" (FD X 50-749) explicite la méthode qui a présidé à l'élaboration des normes Afnor spécifiques à la formation professionnelle.
Consulter la fiche du fascicules de documentation FD X 50-749 :
http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=9194274&CLE_ART=FA050088
- La norme sur les informations relatives à l'offre de formation (NF X 50-760) définit les informations que l'organisme de formation doit fournir à ses clients. La norme inventorie les éléments facilitant l'expression claire d'une offre de formation à travers la plaquette de présentation de l'organisme, son catalogue et sa réponse à un appel d'offre.
Consulter la fiche descriptive de la norme NF X 50-760 :
http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=4520016&CLE_ART=FA038038
- La norme "Formation professionnelle - Organisme de formation - Service et prestation de service" (NF X 50-761) examine les caractéristiques du service fourni par l'organisme de formation et les moyens nécessaires à la réalisation de ce service. L'objectif de ces documents est d'améliorer la relation client-fournisseur en mettant à leur disposition un langage commun et en permettant une plus grande lisibilité de l'offre et une meilleure analyse et expression des besoins de formation.
Consulter la fiche descriptive de la norme NF X 50-761 :
http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=4520016&CLE_ART=FA044733
- Le Fascicule de documentation "Management de la qualité - Lignes directrices pour la formation" (FD X 50-757) définit des lignes directrices destinées à aider les organismes et leur personnel à identifier et analyser leurs besoins de formation, à concevoir, planifier, réaliser la formation, à en évaluer les résultats, ainsi qu'à piloter et améliorer le processus de formation afin d'en réaliser les objectifs.
Consulter la fiche descriptive de la norme FD X 50-757 :
http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=5081681&CLE_ART=FA049749
- Le Fascicule de documentation "Formation professionnelle – Formation en alternance – Guide de lecture des normes de la formation professionnelle" (FD X 50-758). Ce document présente une lecture éclairée des normes de la formation professionnelle, pour en faciliter l'utilisation dans le cas des formations en alternance.
Consulter la fiche descriptive de la norme FD X 50-758 :
http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?CLE_ART=FA103906&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=8825196

Les normes internationale ISO

Les normes de la série ISO 9001 constituent la référence internationale des entreprises en matière de certification des systèmes de management de la qualité. Universelle, elles sont applicables à tous les secteurs de l'activité économique. Mises au point par l'ISO (International Standard Organisation) pour l'industrie, elles s'appliquent également aux services.

Depuis décembre 2000, il existe une seule norme ISO 9001 qui remplace les trois normes antérieures ISO 9001-9002-9003. Elle est désormais beaucoup plus adaptée aux services et

notamment aux organismes de formation. Intitulée "système de management de la qualité - exigences", elle se définit comme "le modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et soutien après la vente" et prend davantage en compte la satisfaction des clients.

L'organisme qui décide d'adopter l'ISO 9001 demande à un organisme certificateur, de vérifier sa conformité avec les 20 exigences de procédure interne que présente la norme. Elles concernent notamment la procédure de contrat, la procédure de conception du stage, les achats, le contrôle final ou l'identification des besoins.

La certification ISO 9001 est attribuée comme résultat des dispositions prises par l'entreprise pour donner confiance dans sa capacité à satisfaire régulièrement les besoins de ses clients. Ces dispositions figurent dans un manuel qualité qui indique les conditions de production des actes de formation de l'organisme. La certification ISO 9001, qui s'acquiert en 12 à 24 mois, est délivrée pour trois ans. Un audit de suivi est effectué en moyenne une fois par an.

Pour guider la démarche, le Fascicule AFNOR FD X 50-764 aide les organismes à la mise en œuvre de la norme ISO 9001 dans le domaine de la formation professionnelle. Ce fascicule traduit les exigences ISO à l'activité de formation professionnelle.

Consulter la fiche descriptive de la norme FD X 50-764 :

http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?CLE_ART=FA046392&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=4969717

Ces normes peuvent être consultées au CREFOR

Les certifications

La certification est une procédure par laquelle un organisme tierce partie atteste qu'un produit, un système de management de la qualité ou un service est conforme aux exigences spécifiées dans un référentiel par le biais d'un audit.

La certification est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel. C'est un outil de compétitivité qui établit la confiance dans leurs relations avec leurs clients. Elle est délivrée par des organismes certificateurs indépendants des entreprises certifiées ainsi que des pouvoirs publics.

Qualité et certification apparaissent le plus souvent comme complémentaires car la certification permet à une entreprise de valoriser les efforts qu'elle a accomplis dans le sens de la qualité. Cependant, la mise en œuvre d'une démarche qualité n'est pas toujours liée à une recherche de certification. De même, l'obtention d'une certification n'est pas forcément un gage de la qualité des produits ou des services offerts par l'entreprise puisqu'elle constate la conformité à des « exigences spécifiées » qui peuvent être fixées à un niveau qui ne correspond pas aux attentes des consommateurs.

Comment obtient-on une certification ?

La certification est une démarche volontaire. Toute entité, pour l'activité de laquelle existe un référentiel, peut demander à faire certifier ses produits industriels ou ses services.

S'il n'existe pas de référentiel, une démarche collective peut être initiée par une organisation auprès d'un organisme certificateur existant ou à créer. Une démarche d'origine individuelle, si elle ne correspond pas à un besoin collectif, a peu de chance d'aboutir dans la mesure où les référentiels doivent être élaborés sur une base collective et consensuelle.

L'organisme certificateur assure l'instruction du dossier. Il examine la demande de certification et procède à l'évaluation des produits industriels ou services concernés (notamment au moyen d'essais, audits...) au regard des caractéristiques énoncées dans le référentiel. En se fondant sur les informations recueillies, il décide d'octroyer ou non la certification. Celle-ci est accordée pour une durée limitée pendant laquelle une surveillance est exercée par l'organisme certificateur.

L'obtention d'une certification a évidemment un coût correspondant aux frais de gestion du dossier, frais d'essais et d'audits, droit d'usage de la marque, etc.

AFAQ – AFNOR (Association française de normalisation)

L'un des principaux organismes certificateurs des normes ISO 9000 pour la France est l'AFAQ AFNOR qui délivre 75 % des certifications ISO 9000. Mais il en existe d'autres.

L'AFAQ AFNOR Certification peut délivrer une certification NF Service aux organismes de formation qui en font la demande, sur la base des normes NFX 50-761 et NFX 50-760.

La certification NF Service

La certification NF Service formation professionnelle garantit que l'organisme de formation maîtrise les différents processus liés à la production d'une formation.

La marque NF est une marque volontaire de qualité, propriété d'AFNOR. Son exploitation est confiée à AFAQ AFNOR Certification (filiale du groupe AFNOR). La marque NF est une marque collective de certification. Elle apporte la preuve indiscutable qu'un produit est conforme à des caractéristiques de sécurité et/ou de qualité définies dans le référentiel de certification correspondant.

Ce référentiel est constitué : de normes françaises, européennes ou internationales, de spécifications complémentaires concernant le produit ou service et l'organisation qualité de l'entreprise contenues dans des règles de certification, spécifiques à chaque produit ou service. Les référentiels de certification sont établis en concertation avec tous les acteurs concernés : industriels ou prestataires de services, organisations professionnelles, consommateurs, pouvoirs publics, organismes techniques...

Le délai moyen de mise en œuvre est de 6 à 12 mois.

La certification est délivrée pour une durée de trois ans, sous réserve des résultats des audits de suivi réalisés annuellement afin de vérifier que le système reste en cohérence avec les exigences du référentiel de certification : un audit dit de renouvellement remet ainsi en cause la certification tous les trois ans.

La certification Iso 9001

Cette certification peut être délivrée par des organismes certificateurs indépendants des entreprises certifiées et des pouvoirs publics. Ils peuvent être accrédités par le Comité français d'accréditation (www.cofrac.fr). La norme ISO 9001 version 2000 s'articule autour de quatre axes principaux, représentant le modèle de processus :

- responsabilité de la direction,
- management des ressources,
- réalisation du produit,
- mesure, analyse et amélioration.

La certification ISO 9001 est une démarche individuelle dans le cadre d'une norme générique, applicable à tous les secteurs d'activité.

1. Le référentiel ISO 9001 définit des exigences en terme d'organisation : il n'impose ni les moyens, ni les performances, mais impose les objectifs de principe. Chaque entreprise définit son champ de certification et construit ses propres vecteurs d'application de la norme. L'entreprise est libre de concevoir un système de management de la qualité sur mesure, dans le respect des exigences de la norme ISO.

2. Chaque entreprise, sur un même domaine d'activité, a des engagements de service différents : le niveau d'exigence est défini selon les objectifs qu'elle souhaite se fixer pour atteindre une qualité de prestation propre.

3. La définition de processus organisationnel (management, support, réalisation) dans le cadre d'un système qualité permet l'intégration rapide des exigences spécifiques NF Service.

Le délai moyen de mise en œuvre est de 12 à 24 mois.

Sommaire

La Certification professionnelle FFP (CP FFP)

La certification professionnelle FFP est un nouvel outil qualité au service des adhérents de la Fédération de la Formation Professionnelle. Elle a été mise en place par la FFP qui en a confié la mise en œuvre à l'OPQF (Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation). L'OPQF vérifie la conformité des référentiels de formation des organismes qui souhaitent mettre en place des certificats professionnels et habilite, ou non, ces organismes de formation à délivrer le Certificat professionnel FFP.

C'est un système d'évaluation des compétences qui permet, à l'issue d'un parcours de formation, de délivrer aux stagiaires un Certificat Professionnel (CP FFP) qui atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier.

Il s'agit d'un système privé qui peut s'appliquer à des formations de toute nature, de courte ou longue durée, modulaires ou non.

La Fédération de la Formation Professionnelle est un syndicat professionnel, membre du MEDEF, il est née en 1991 de la fusion des trois syndicats Unorf, CNS-For et Syntec Formation, il assure la promotion et la représentation des organismes privés de formation.

En savoir plus sur la Certification professionnelle FFP : <http://www.cpffp.com/sites/cp-ffp>

Les labels

Qu'est-ce qu'un label ?

C'est un signe distinctif relatif à la qualification de produit et de service. Il informe les consommateurs sur les caractéristiques de ces derniers et sur leurs niveaux de qualité (à savoir le respect des niveaux de performance annoncés). Ex : la commission tripartite de l'OPQCF (office professionnel de qualification des organismes de formation et de conseils) délivre un label basé sur la déclaration du professionnalisme, des compétences et de l'expérience professionnelle des organismes de formation.

Label ICPF

Pour les formateurs et consultants : le label ICPF

Afin de faciliter la lisibilité des compétences des formateurs, la CSFC (Chambre Syndicale des professionnels de la Formation) a favorisé la mise en place d'un Institut de certification des professionnels de la formation (ICPF) indépendant. Celui-ci délivre une certification aux professionnels (personnes physiques) qui en font la demande, après examen du dossier et entretiens réalisés par des auditeurs qualifiés.

3 niveaux professionnels sont proposés :

- **agréé** pour les débutants,
- **qualifié** pour les professionnels exerçant depuis cinq ans,
- **expert** pour ceux ayant une pratique d'au moins dix ans.

9 fonctions différentes sont distinguées, applicables aux divers domaines de formation retenus par le « Formacode » (thésaurus des domaines de formation, réalisé et édité par le Centre Inffo) :

- animateur de formation
- auditeur de formation
- concepteur de formation
- conseiller en formation
- formateur
- ingénieur en formation
- prestataire de bilans de compétences
- tuteur
- entraîneur (coach)

La qualification, contrôlée tous les trois ans, est obtenue pour toute la durée de l'activité. Le coût varie en fonction de la qualification demandée.

Objectif

L'objectif de cette démarche consiste à partir d'une déclaration du professionnel de la formation, de vérifier par audit et examen par une commission indépendante l'ensemble des déclarations, et de rendre ainsi transparent la relation client/fournisseur.

Le schéma directeur de la certification est fondé sur quatre indicateurs :

- L'identité du candidat,
- Le niveau professionnel : agréé, qualifié et expert,
- La fonction ou l'activité (exemples : concepteur, formateur, animateur, ingénieur...),
- Le secteur d'intervention (exemples : langues, informatique, marketing, management...).

Procédure

Un auditeur de formation répondant à la définition de la norme Afnor X50 750-1 formé au référentiel de certification ICPF est missionné par le Comité de certification pour procéder à la certification.

Ce Comité de certification composé de pairs et d'experts, en application de la norme NF EN 45013 (X50 073) de certification des personnes, évalue la conformité de la demande par rapport au référentiel.

Pour en savoir plus sur le label ICPF : <http://www.certif-icpf.org/Demarche.html>

Consulter le Manuel Qualité : http://www.certif-icpf.org/iso_album/icpf_manuel_q_v0.pdf

Le label OPQF

L'ISQ, organisme professionnel de Qualification des entreprises de prestations de Services Intellectuels se substitue à l'OPQFC à compter du 18 juin 2008.

L'OPQF est l'un des comités sectoriels de l'ISQ : sa vocation est de délivrer un certificat (label) OPQF aux organismes de Formation Professionnelle continue en reconnaissance de leur professionnalisme.

Il est reconnu par l'état (DGEFP), associé à ces instances depuis 1994.

Selon l'ISQ, la qualification OPQF atteste du professionnalisme, de la compétence et du savoir faire de l'organisme de formation qualifié et préjuge d'une relation de confiance client / prestataire.

La concordance des critères prioritaire des acheteurs (relation de confiance, domaines de compétences, expérience du formateur, références, santé financière ...) avec les critères de reconnaissance du professionnalisme (éthique, compétence des formateurs, satisfaction des clients, adéquation des prestataires aux domaines de compétences, pérennité financière) assure l'acheteur dans la sélection de son prestataire.

La qualification OPQF constitue donc une aide pertinente à la sélection de prestataires de formation et est la seule existante dans sa spécificité en France.

Elle est délivrée selon la Norme Afnor NF X 50-091 et donc conforme à une reconnaissance tripartite.

Un catalogue des organismes qualifiés OPQF est disponible sur la site : <http://opqf.com>
[Accueil > Acheteur de formation > Trouver un organisme qualifié]

Pour en savoir plus : www.opqf.com

On y trouvera des détails sur l'intérêt de la qualification, les conditions d'accès à la qualification, les domaines de qualification, les procédures de qualification et leurs conditions financières.

Sommaire

Le label "qualité AFB"

Le label « qualité AFB » est garant d'une qualité des pratiques pédagogiques de formation en direction des publics en situation d'illettrisme et d'analphabétisme.

Ce label est octroyé par le Préfet de la région Haute-Normandie pour une période de 3 ans et partagé avec le Conseil régional de Haute-Normandie.

Pour l'obtenir, les organismes de formation doivent répondre aux exigences du référentiel qualité AFB, fruit d'une réflexion partenariale menée entre l'Etat, ses services concernés et la Région de Haute Normandie.

Cette « qualité AFB » permet aux organismes ainsi labellisés de mener des formations adaptées aux publics ciblés, sous réserve de l'obtention de crédits.

Télécharger le référentiel "qualité AFB" 2007/2009 :

<http://195.221.21.136/cria/FICHIERS-PDF/referentiel-AFB-2007.pdf>

Pour en savoir plus : <http://www.mireb.cria-hn.org/>

Le label APP

Les "Ateliers Pédagogiques Personnalisés" sont nés en 1983, sous l'appellation "lieux-ressources" en région Rhône-Alpes, d'une expérimentation qui s'est développée dans le cadre du dispositif jeunes 16-25 ans mis en place par l'Etat.

La dénomination Ateliers Pédagogiques Personnalisés a été retenue, en remplacement de "lieux-ressources", par la Délégation à la Formation Professionnelle (DFP) en 1985. Un cahier des charges national a été élaboré et annexé à la circulaire n° 18 du 21 juin 1985 du Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle relative à la poursuite et à l'amélioration du programme 16/25 ans.

La circulaire n° 2004/030 du 30 novembre 2004 du ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale abroge la circulaire du 14 janvier 1994 et remplace le cahier des charges.

Le cahier des charges annexé à cette circulaire définit les dispositions, minimum et obligatoires, communes à tout "Atelier de Pédagogie Personnalisée".

Le label APP est une marque déposée à l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle) et il est la propriété de la DGEFP.

L'appellation APP est attachée à l'existence d'une convention annuelle de financement entre l'organisme porteur de l'APP et la DRTEFP. Cette convention fonde l'APP.

L'APP se voit retirer le droit à l'appellation APP dès lors que la DRTEFP ne passe plus de convention de financement avec l'organisme porteur de l'APP.

Consulter la circulaire relative au cahier des charges APP au format PDF :

<http://site.app.tm.fr/reseau/pdf/circulaire.pdf>

Sommaire

Le label GretaPlus

GretaPlus est le nom du label attribué au Greta en conformité avec la norme qualité Éducation nationale en formation d'adultes. L'originalité de cette norme est de mettre le service "sur mesure" au coeur des exigences du Greta.

Textes de référence

- « Norme qualité Éducation nationale en formation d'adultes »
Le texte intégral de la norme contient les sept exigences ainsi que le détail des performances attendues pour chacun des critères.
<http://eduscol.education.fr/D0035/normemars2003.pdf>
- « Procédure pour la délivrance et le renouvellement du label GretaPlus et Cahier des charges des audits de labellisation »
La procédure définit les différentes phases pour la délivrance et le renouvellement du label. Elle contient également le cahier des charges des audits de labellisation.
<http://eduscol.education.fr/D0035/procedure2003.pdf>
- « Le livret-référentiel Gretaplus »
http://eduscol.education.fr/D0035/Gretaplus_livret-referentiel.pdf

L'académie de Rouen possède 10 sites labellisés GRETA PLUS :

Greta de la région havraise :

Formations aux métiers de l'hôtellerie – restauration

Formations aux métiers du bâtiment et de l'électrotechnique

Préparation aux concours de la santé et remise à niveau (espace de qualification)

Formations de base pour les filières du bâtiment et du tertiaire (antenne de Fécamp)

Formations tertiaire - langues et entreprise d'entraînement pédagogique

Greta de l'Eure :

Formations tertiaires et industrielles du dispositif de formation individualisé Risle Seine

Greta Rouen Multipôles :

Formations de la filière génie électrique

Greta Elbeuf Vallée de la Seine :

Formations dispensées dans le centre permanent tertiaire

Greta Rouen Tertiaire :

Formations dispensées dans le dispositif individualisé de professionnalisation tertiaire

Pour en savoir plus : <http://eduscol.education.fr/D0035/gretus001.htm>

Conclusion

La mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle fait peser une certaine suspicion sur les dispensateurs de formation alors même que cette activité est strictement encadré par le droit de la concurrence et le contrôle de l'administration et du juge.

La loi du 4 mai 2004 sur la formation professionnelle et le dialogue social ainsi que l'ordonnance du 30 juin 2005 relative à la simplification et à l'adaptation du droit dans les domaines de la formation professionnelle et de l'emploi ont partiellement réformé les modalités du contrôle et les sanctions encourues par les organismes de formation en cas d'inexécution de leurs obligations. Une circulaire ministérielle en précise la portée ([circ. n° 2006-10 du 16 mars 2006](#) relative aux textes modifiant les droits et obligations des dispensateurs de formation et adaptant le contrôle).

Peu de domaines d'activité de prestation de service connaissent un tel niveau d'encadrement juridique qui se justifie par le caractère fiscal des ressources affectées par les entreprises à la formation.

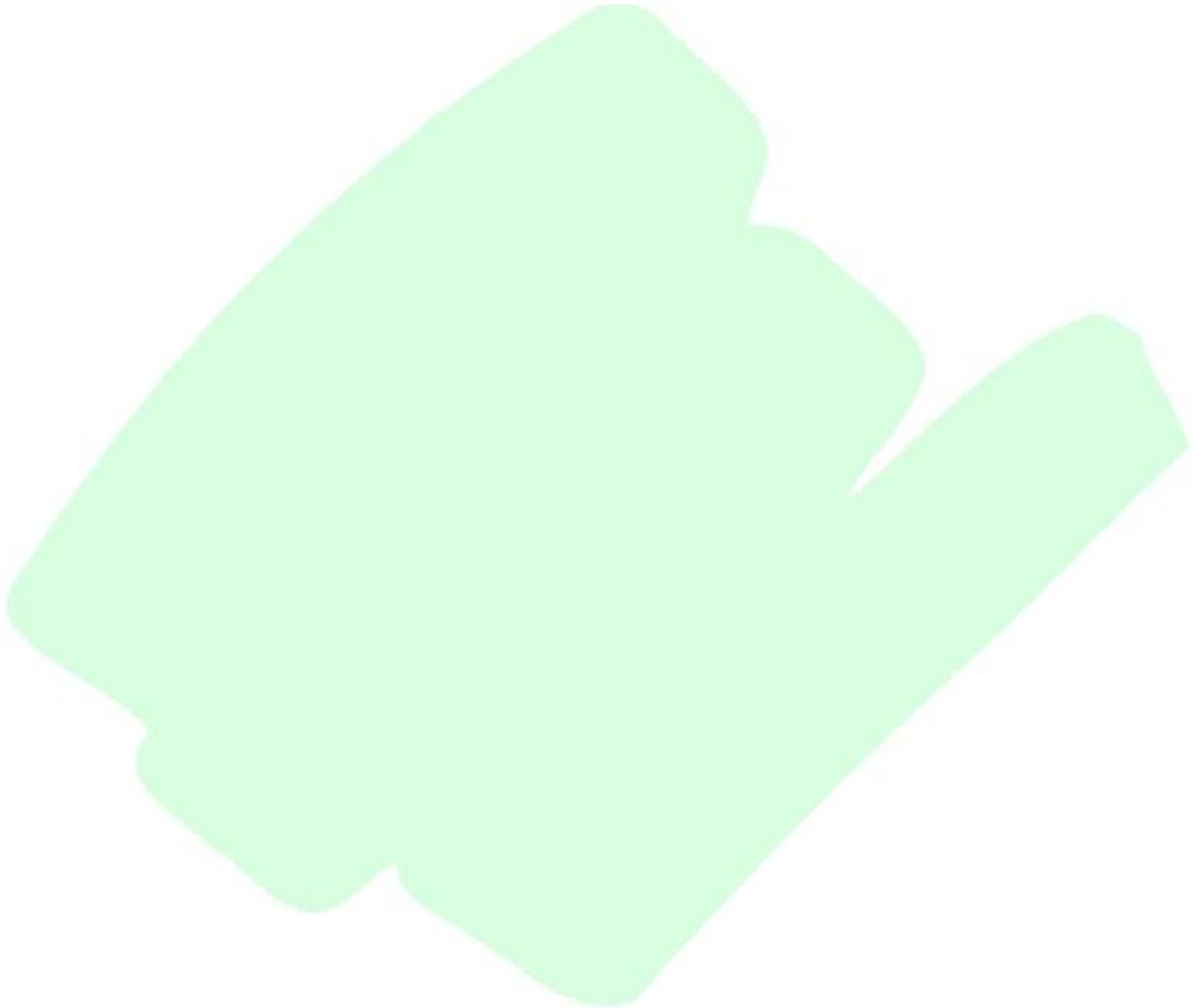
Si le droit qui encadre l'activité des dispensateurs de formation peut être amélioré sur certains points, ce n'est probablement pas seulement à l'offre mais également à la demande qu'il faut s'attaquer pour améliorer la qualité de l'offre de formation.

Parallèlement à la négociation paritaire sur la formation professionnelle, le gouvernement a mis en place un groupe de travail dont la mission est de réfléchir à améliorer la qualité de l'offre de formation. Ce groupe, présidé par Charlotte Duda, présidente de l'ANDRH (Association nationale des DRH), et associant notamment les acteurs de l'offre de formation privés et publics, doit achever ses travaux le 15 décembre.

Ouvrant la séance de travail du « Groupe de travail multipartite sur la qualité de l'offre de formation » consacrée le 16 octobre à des échanges sur la méthodologie de travail, Charlotte Duda soulignait la complexité du sujet qui renvoie à la complexité de la demande de formation et au caractère pléthorique de l'offre. Elle énonçait les résultats qu'elle estime attendus du groupe de travail : proposer des procédures de labellisation-accréditation des organismes de formation et des formateurs.

Les premiers échanges révèlent plusieurs points de débats et de questionnements relatifs aux thèmes suivants :

- les préoccupations autour de l'offre ;
- l'information ;
- la labellisation, le contrôle de qualité et les déclarations administratives ;
- la définition de l'action de formation ;
- la personne au centre, le droit individuel et la contractualisation ;
- l'achat de formation.



Eclairage est une publication gratuite du CREFOR Haute-Normandie / Pôle Information.
Directeur de la publication : Luc Chevalier.
Information et rédaction : Emmanuel Christain et Fabrice Curaudeau.
Conformément à la loi "Informatique & Libertés" du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant.
(Déclaration à la CNIL n° 756690)
© **Eclairage 2008**