

Matinée d'actualité



## Décret qualité des actions de formation : prestataires, sachez répondre aux exigences des financeurs

Mardi 30 juin 2015



Centre Info

Dossier documentaire réalisé par Centre Info





## **Décret qualité des actions de formation : prestataires, sachez répondre aux exigences des financeurs**

---

Dossier documentaire réalisé pour la  
matinée d'actualité du 30 juin 2015



---

# SOMMAIRE

---

## SELECTION D'ARTICLES

---

---

### QUALITE DE LA FORMATION : UN ENJEU MAJEUR POUR LES PRESTATAIRES

---

- Le Conseil national identifie trois niveaux dans la chaîne de la qualité de la formation** p. 5  
Le Quotidien de la formation, 17 juin 2015
- Les prestataires de formation doivent se préparer aux exigences de qualité de la réforme** p. 6  
Le Quotidien de la formation, 11 juin 2015
- Formation professionnelle : cap sur la qualité – Point de vue des organismes de formation** p. 7  
Débat Formation, janvier – février 2015
- La qualité de la formation, un enjeu capital de la réforme** p. 9  
Inffo formation, n°864, 15 – 31 octobre 2014, pp. 20-22
- La qualité : un critère de sélection des organismes de formation** p. 11  
Inffo formation, n°855, 1<sup>er</sup> – 14 mai 2014, p. 33
- Comment “attester” les compétences des formateurs ?** p. 12  
Inffo formation, n°853, 1<sup>er</sup> – 14 avril 2014, p. 22

### GARANTIR LA QUALITE DE LA FORMATION, UN OBJECTIF FONDAMENTAL POUR LES FINANCIERS ET ACHETEURS PUBLICS

---

#### 1. POUR LES OPCA/OPACIF ET LE FPSPP

---

- L'enjeu du décret qualité, "faire en sorte que le référencement soit le moins disparate possible et que les Opca disposent de critères les plus proches possibles" (Joël Ruiz, AGEFOS PME)** p. 13  
Le Quotidien de la formation, 17 juin 2015
- Projet de décret qualité : "La balle est dans le camp des financeurs" (Jean-Philippe Cépède, Centre Inffo)** p. 15  
Le Quotidien de la formation, 12 juin 2015
- L'Opca des banques et assurances se dote d'une charte de qualité pour les organismes de formation** p. 17  
Le Quotidien de la formation, 2 avril 2015
- Jean Wemaëre (FFP) : « Les Opca et les organismes de formation doivent entrer dans une logique de confiance »** p. 18  
Le Quotidien de la formation, 10 mars 2015
- La CFDT plaide pour un développement des chartes qualité entre Opca et organismes de formation** p. 19  
Le Quotidien de la formation, 6 mars 2015

**Vers un label qualité pour le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels** p. 20  
Actualité de la formation, "Une du sommaire", 12 janvier 2015

---

## 2. POUR LES REGIONS

---

**Aquitaine : note synthétique sur la charte qualité ?** p. 22  
Conseil Régional Aquitaine, 2012

**Languedoc-Roussillon : développer une politique qualité** p. 24  
Débat Formation – Hors-série Régions, 2012

**Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon** p. 25  
2015

**Provence-Alpes-Côte d'Azur décerne ses attestations "Qualité RESEAU" à 29 organismes engagés dans l'offre de formation** p. 29  
Le Quotidien de la formation, 9 décembre 2014

**La Démarche Qualité en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur** p. 30  
GIP Espace Compétences

**16 services civiques pour veiller à la qualité de l'apprentissage dans les CFA d'Île-de-France** p. 31  
Le Quotidien de la formation, 18 juin 2015

---

## REPERES BIBLIOGRAPHIQUES

---

### 1. QUALITE DE LA FORMATION : REFERENCES

---

p. 34

#### 1.1 Rapports

#### 1.2 Analyses et Thèses

---

### 2. UN Oeil SUR LA QUALITE : REVUE DE PRESSE

p. 35

---

### 3. LES OUTILS DE LA QUALITE : LES PRINCIPAUX REFERENTIELS

p. 37

#### 3.1 Normes Afnor et ISO

#### 3.2 Exemples de chartes de prestataires de formation

---

### 4. LABELLISATION ET CERTIFICATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION

p. 37

#### 4.1 Certification des consultants formateurs qui délivrent la formation

#### 4.2 Certification des organismes de formation

---

### 5. AGREMENT ET REFERENCIEMENT DES PRESTATAIRES DE FORMATION

p. 38

#### 5.1 Enregistrement des organismes de formation pour le développement professionnel continu des professions de santé

#### 5.2 Les démarches pilotées par les OPCA-OPACIF

#### 5.3 Les démarches pilotées par les Régions et TOM

## Le Conseil national identifie trois niveaux dans la chaîne de la qualité de la formation

La commission Qualité, développement des compétences et des qualifications (DCQ) du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (Cnefop) s'est réunie le 2 juin dernier. La question de la qualité de la formation a été un des points majeurs abordés lors de cette rencontre. Il s'agissait, « *sur cette question, de mieux définir ce qu'on pourrait proposer comme éléments constitutifs de la qualité de la formation* », a indiqué au *Quotidien de la formation*, Bernard Monteil, vice-président de la Fédération de la formation professionnelle (FFP) et membre de la commission DCQ. Le «schéma la chaîne de la qualité de la formation professionnelle», dont la seconde version a été présentée lors de cette réunion, intègre plusieurs niveaux.

Le premier aborde la question des finalités de la formation. Le questionnement est de savoir si une formation de qualité est celle qui « *permet de valider des compétences recherchées sur le marché de l'emploi* », ou celle qui « *permet d'acquérir les connaissances nécessaires facilitant l'insertion professionnelle* ».

Le deuxième niveau concerne la « *qualité de la déclinaison opérationnelle* ». Celle-ci prend en compte trois éléments :

- la qualité de l'orientation (SPO [1], SPRO [2], CEP [3], ainsi que l'entretien professionnel et le plan de formation des entreprises ;
- la « *qualité du lien entre la formation et l'emploi* » : donc la qualité de la prise en compte des évolutions des métiers et des compétences, ainsi que celle de l'offre et des processus de certification ;
- la qualité des achats, qui intègre celles des politiques d'achat et de l'ingénierie administrative et financière. Selon le vice-président de la FFP, « *la qualité perçue sur le plan opérationnel doit prendre en compte l'ensemble des aspects* ».

Le troisième élément de la chaîne concerne la qualité de l'action de formation elle-même, c'est-à-dire de l'ingénierie de formation dans sa globalité : contenus de formation, diversification des modalités pédagogiques, qualité des formateurs, individualisation des parcours.

« *Un travail de fond a été fait qui montre que lorsqu'on parle de qualité de la formation, on n'est pas dans une logique utilitariste. Il s'agit d'une articulation entre les besoins, les individus-stagiaires et l'organisation. La chaîne de qualité est une vision globale* », a précisé Bernard Monteil. En effet, « *le questionnement autour de la qualité de la formation se concentre essentiellement sur les conditions de réalisation de la formation. Néanmoins, une formation professionnelle de qualité est le fruit d'une chaîne de responsabilités impliquant de nombreux acteurs qu'il faut réussir à appréhender de façon globale* », rappelle la commission DCQ dans un document de travail. Ses travaux s'inscrivent dans le cadre des priorités que le Cnefop s'est données pour la période 2015-2017. La commission assure le travail préparatoire à l'élaboration de la liste des certifications, labels, démarches qualité satisfaisant les sept critères du décret « qualité » à paraître dans quelques jours.

La prochaine réunion des membres de la commission est prévue pour le mardi 7 juillet 2015.

### Notes

[1] Service public de l'orientation.

[2] Service public régional de l'orientation.

[3] Conseil en évolution professionnelle.

Knock Billy, le 17 juin 2015

## Les prestataires de formation doivent se préparer aux exigences de qualité de la réforme

La réforme en cours accorde une place importante à la qualité de l'offre de formation proposée aux individus. En effet, « *l'objectif principal de la réforme de la formation est de permettre à tout actif d'accéder à une formation lui permettant de développer ses compétences, de s'insérer ou d'évoluer professionnellement ou socialement* », a rappelé Sébastien Payé, responsable des services Développement durable et Formation au bureau français de Veritas Certification, mercredi 10 juin. Il intervenait lors de la matinée organisée conjointement par sa société et le cabinet de certification des professionnels de la formation et du conseil, ICPF&PSI, pour sensibiliser les prestataires de formation aux opportunités offertes par la Certification ISO 29990 dans le cadre des nouvelles exigences de la loi du 5 mars 2015.

Cette norme répond, selon lui, aux exigences de qualité du projet de décret consacré à la qualité et actuellement en examen Conseil d'État. En effet, a-t-il insisté, « *les financeurs devront s'assurer de la qualité des actions de formation qu'ils financent, sur la base de sept critères définis par ce projet de décret* ». Alors, « *lorsque le prestataire bénéficie d'une certification dans le domaine de la qualité, on pourra considérer que ces critères sont satisfaits* ». Une bonne raison pour les prestataires qui voudront bien se positionner de s'inscrire dès à présent dans cette logique.

### La norme Iso 29990 répond à la loi

La norme Iso 29990 « *permet aux donneurs d'ordre d'être rassurés sur plusieurs points. Avec elle, les besoins de formation (buts, souhaits, objectifs...), le contenu du programme sont clairement définis, l'environnement de l'apprenance devient favorable et le management mis en place permet de rendre efficace le processus* », a insisté Paul Ringenbach, responsable projet Iso 29990 au bureau Veritas Certification. Celui-ci considère que cette norme « *répond à la loi et valorise la qualité des prestations et permet de se différencier sur le marché. Elle permet de disposer d'un critère objectif pour communiquer sur la qualité et l'efficacité de ses prestations et de son accompagnement des stagiaires* ». Surtout que la démarche de certification n'est pas un « *simple passage dans un bureau de poste* ». Encore que !

### Un processus en cinq étapes très exigeantes

En effet, « *la démarche qualité est un processus rigoureux. Elle se déroule en plusieurs étapes très exigeantes* », a rappelé François Galinou, consultant accompagnateur en démarche qualité Iso en formation professionnelle. Selon lui, compte tenu du sérieux, de son coût et des engagements qu'implique une certification, il est important de bien préparer la démarche avant de s'y engager. « *Cinq étapes permettent au postulant de se préparer aux exigences de la certification Iso 29990. Au cours de ces étapes, il doit répondre à des demandes nécessitant beaucoup de précisions* », a insisté le dirigeant de l'ICPF&PSI Certification. Justement, depuis sa création, il y a une dizaine d'années, son organisme accompagne de plus en plus de prestataires souhaitant prouver la qualité de leur offre de formation.

### Plus que jamais miser sur une offre de qualité

Avec la loi du 5 mars 2014, les prestataires de formation se trouvent dans l'obligation vitale de prouver la qualité de leur offre. « *La réforme vise à réduire l'inflation des organismes de formation* », a soutenu François Galinou. Qui a rappelé que « *sur les plus de 90 000 organismes de formation enregistrés, dont 50 000 financés en 2013, seuls 10 000 sont certifiables*. » Un enjeu que les prestataires devront prendre au sérieux. Car, selon le co-auteur de la norme Iso 29990, « *les parties prenantes (États, Régions, clients finaux, apprenants) recherchent un retour sur investissement de leurs engagements formation. Ce qu'il faut satisfaire. De plus, l'internationalisation de l'activité de formation fait que les organismes de formation certifiés Iso sont préférés aux autres* ». Que ce soit sur le plan international ou national, certifiés, normalisés ou labellisés, les prestataires de formation, pour exister et prospérer, doivent aujourd'hui, plus qu'hier, miser sur une offre de qualité.

Knock Billy, le 11 juin 2015

## POUR L'AFPA, QUALITÉ RIME AVEC EFFICACITÉ

« **Q**uelles sont les richesses économiques créées par l'Afpa ? Quels sont les coûts que l'Afpa a permis à la collectivité d'économiser ? C'est cette utilité sociale qui refonde désormais l'Afpa », rappelle Christophe Donon, son directeur stratégique. Pour la mesurer, l'opérateur de formation s'est doté d'indicateurs articulés autour de 4 grands axes : le retour à l'emploi durable, le développement des qualifications, la lutte contre les exclusions et les inégalités, le développement territorial. Parallèlement, l'Afpa continue à s'appuyer sur ses observatoires de satisfaction et de placement 6 mois après la fin de la formation, pour piloter la qualité et l'efficacité de ses services. Afin d'être au plus près des besoins des clients (stagiaires, entreprises, régions, prescripteurs publics et privés, État), l'Afpa vient de renouveler son approche pédagogique. Sa direction de l'Ingénierie a conçu une offre plus modulaire favorisant la flexibilité : « Les contraintes de durée de formation, la prise en compte des prérequis et du juste besoin des différents publics nous conduisent à personnaliser les parcours, diversifier les modalités d'apprentissages et ajuster nos organisations de production », explique Katerine Spadacenta, directrice des opérations et de la stratégie numérique. « Les appels d'offres témoignent moins d'une attente sur les contenus purement techniques que sur l'accompagnement à la réussite du parcours », constate de son côté Rémi Bordet, directeur du développement Service public. « Quelles sont nos propositions pédagogiques pour amener à la qualification des publics en difficulté ? Voilà ce qui intéresse Poitou-Charentes, par exemple. » Preuve que performance pédagogique et sociale vont de pair.

« La qualité est une démarche collective qui vise à harmoniser nos processus et modes de fonctionnement », complète Jean-François Titeux, directeur de la qualité et de l'amélioration continue. L'Afpa y est engagée grâce à une organisation « certifiée ISO 9001<sup>1</sup> et qualifiée par l'OPQF<sup>2</sup>. Cette démarche concerne tant le champ de la conception, que celui de la réalisation des actions de formation, des sessions de certification, de suivi et d'accompagnement vers l'emploi », précise-t-il. « Cette exigence s'applique particulièrement à l'ingénierie et à la mise en œuvre des titres professionnels du ministère de l'Emploi ainsi qu'aux certificats de qualification professionnelle (CQP) reconnus par les branches professionnelles. Mais elle est aussi une nécessité incontournable pour les formations réglementées agréées par tierce partie : habilitations électriques, travaux sous tension, fluides frigorigènes, amiante, énergie renouvelable, etc. ». « Ces formations nécessitent une double qualification de nos plateaux techniques et des formateurs », ajoute Katerine Spadacenta.

Retour à l'emploi, qualification, accompagnement

pédagogique, processus certifiés... Auxquels de ces critères les futurs détenteurs d'un Compte personnel de formation seront-ils les plus sensibles pour désigner une action de qualité ? L'enquête commanditée par l'Afpa (p 8 à 11) pour mieux anticiper les tendances montre que pour les actifs aussi, efficacité rime avec qualité. ■

**Philippe Masse et Chantal Attané**

1- International Standard Organization (Organisation internationale pour la normalisation).  
2- Office professionnel de qualification des organismes de formation.

# UROF : « LA FORMATION N'EST PAS UN SECTEUR MARCHAND COMME LES AUTRES »

**Débat Formation.** *La a signé avec l'afpa une proposition commune concernant le décret d'application de la loi du 5 mars 2014 sur la qualité des prestations rendues par les organismes de formation (voir encadré ci-dessous). Quelle est votre vision de la qualité ?*

**Michel Clezio** L'Urof considère que la formation n'est pas un secteur marchand comme les autres. Car même si l'obligation de payer a aujourd'hui disparue au profit de l'obligation de former, celle-ci a un coût, supporté par une ou des collectivités. Cette vision « régulée » du marché, éviterait que ce soit toujours les mieux formés qui bénéficient le plus de la formation. Pour lutter contre cette inégalité d'accès, la formation professionnelle doit traduire des priorités collectives, du périmètre de l'entreprise jusqu'à celui de la Nation, dans une perspective durable et respectable.

Cette solidarité est encore plus pressante pour la formation des demandeurs d'emploi. Pour former efficacement ces publics, il est indispensable de pouvoir contracter dans le cadre d'un service social d'intérêt général (SSIG) si l'on veut sécuriser leur avenir professionnel et citoyen.

**D.F.** Précisément, dans la sphère du SSIG, vous proposez avec l'afpa, une version française du SIEG (Service d'intérêt économique général), à savoir l'habilitation...

**M.C.** SIEG étant le terme utilisé dans le droit communau-

taire, le législateur l'a traduit par la notion d'habilitation. Cela signifie simplement que les Régions ont la possibilité de contracter avec un organisme de formation en dehors des règles du marché public, dans le cadre d'actions d'utilité collective définies précisément.

**D.F.** *Que pensez-vous du projet de décret sur la qualité à paraître prochainement ?*

**M.C.** La qualité en matière de formation est un problème éminemment complexe, tant l'offre est diversifiée dans ses financements et ses publics. Cette question n'a pas été traitée véritablement dans loi de 2009. Celle de 2014 se contente de l'aborder par un simple décret. Nous le déplorons d'autant plus que sa rédaction s'avère un compromis mou, dicté par divers jeux d'influence. « La capacité des prestataires à identifier des objectifs intelligibles » est une formulation dont l'imprécision peut-être lourde de conséquences. Ce décret confie par ailleurs aux Opca un rôle qu'ils n'ont pas toujours les moyens d'assumer. Ce sujet crucial mérite la création d'une véritable instance de concertation ouverte à tous les acteurs : Afpa, Greta, Urof, FFP ainsi qu'aux financeurs, Régions, Etat, Opca et partenaires sociaux.

**Propos recueillis par Chantal Attané.**

## CAPACITÉ DU PRESTATAIRE DE FORMATION À DISPENSER UNE PROPOSITION COMMUNE DES UROF<sup>1</sup>



Afin d'évaluer la capacité d'un organisme de formation à apporter une réponse de qualité selon les besoins des différents individus (demandeurs d'emploi, salariés, jeunes etc.) et pour satisfaire aux conditions de fonctionnement du Compte Personnel de Formation voulu par les partenaires sociaux, l'Urof et l'Afpa proposent de recourir aux critères suivants :

**L'organisme :** une présence territoriale reconnue et affirmée favorisant la proximité avec ses publics ;

**Les formateurs :** des formateurs dont une part significative est pérenne dans l'organisme (au moins la moitié), qualifiés en matière pédagogique, dotés d'une expérience reconnue dans le

champ professionnel enseigné et bénéficient d'un plan de formation annuel.

**La formation :** présentation aux stagiaires du référentiel de certification s'il y a lieu ; référentiels de formation remis aux intéressés ; capacité à personnaliser les parcours de formation ; existence de documents supports pédagogiques papier ou dématérialisés ; capacité d'accompagnement à la réussite de la formation.

**Engagements qualité de l'organisme de formation :** modalités précises d'information des stagiaires sur les conditions de réalisation de leur formation ; contrat d'engagements réciproques de l'organisme et du stagiaire ; suivi et évaluation des compétences acquises en cours de formation ; enquêtes sur la

## FORMATION DE QUALITÉ ET DE L'AFPA



satisfaction des stagiaires à l'issue de la formation.

**Mesure de l'utilité sociale apportée :** indicateurs de progression du capital humain (élévation de niveau de qualification, effets de la formation vis-à-vis du niveau d'emploi occupé) ; mesure contrôlable de l'insertion professionnelle des stagiaires le cas échéant (le taux de placement, taux de précarité de l'emploi retrouvé) ; indicateurs d'accueil des publics rencontrant des difficultés d'insertion.

**Les locaux :** des locaux pérennes ou temporaires appropriés, des équipements pédagogiques répondant aux normes de sécurité et aux usages professionnels actualisés. ■

(1) UROF : Fédération nationale des Unions régionales des organismes de formation

# La qualité de la formation, un enjeu capital de la réforme



ela n'a échappé à aucun observateur : contrairement aux précédentes lois sur la formation professionnelle, celle du 5 mars 2014 évoque clairement la question de la qualité et de l'évaluation des actions de formation. En effet, note Jean Wemaëre, président de la Fédération de la formation professionnelle (FFP), "cette question était le parent pauvre des précédentes réformes de la formation. C'est la première fois que dans une loi sur la formation professionnelle ou dans les accords, le mot « qualité » est officiellement prononcé."

## Un sujet majeur pour tous les acteurs

Il est demandé aux financeurs publics et paritaires (État, Pôle emploi, Régions et Opca) de s'assurer de la capacité de l'organisme de formation à réaliser une prestation de qualité. "De toute façon, la qualité est un sujet majeur pour les acteurs de la formation, qu'ils soient prestataires, prescripteurs, financeurs ou bénéficiaires." Pour le patron de l'organisation profes-

La qualité de la formation est une thématique qui concerne tous les acteurs, des donneurs d'ordre aux bénéficiaires, en passant bien sûr par les organismes et les formateurs. À ce titre, le décret d'application de la loi du 5 mars est particulièrement attendu. Que certifier, comment certifier ?

sionnelle représentative des organismes privés de formation, il est important de rappeler que, comme dans d'autres domaines, la qualité est, avant tout, "la capacité d'un prestataire à répondre au besoin de son client et à sa satisfaction".

## L'Office professionnel de qualification

Pour autant, ni les opérateurs, ni les prescripteurs, ni les financeurs n'ont attendu la loi pour s'occuper de la qualité de la formation. "Les organismes de formation, et la profession en général, ont, depuis très longtemps, mis la qualité de l'offre au cœur de leur activité", indique Jean Wemaëre.

“

Sensibiliser davantage prescripteurs et financeurs sur l'importance de la qualité en formation

”

Lui-même, en 1994, a soutenu la création, à l'initiative du ministre du Travail d'alors, Jacques Barrot, de l'Office professionnel de qualification des organismes de formation (OPQF). "La qualité est l'ADN de notre Fédération, assure-t-il, elle est inhérente à un meilleur professionnalisme et à une plus grande lisibilité de l'offre. C'est pourquoi nous tenions à mettre en place des outils d'évaluation de la qualité de l'offre."

Du côté des Opca, le discours est similaire. "L'évaluation et la qualité de l'offre de formation sont une préoccupation collective de l'ensemble des Opca. Même si les précisions restent à venir, cette mission a toujours été présente dans les Opca. Elle était administrative dans son approche. Avec la réforme, elle sera davantage efficace", observe Yves Georgelin, délégué général du Forco (voir ci-contre).

## Les certifications

Aujourd'hui, le marché de la qualification est caractérisé par plusieurs certifications, dont les principales sont : Iso 9001 (système de management de la qualité de l'entreprise), Iso 29990 (services fournis par les prestataires de formation), NF Service Formation, et ISQ OPQF (qualification de l'organisme de formation dans un ou plusieurs domaines de formation), ICPF&PSI<sup>1</sup> (formateurs). À celles-ci, s'ajoutent les labels

suite de la p. 20 ▷

propres, notamment, à des branches professionnelles.

“Bien qu'ils soient complémentaires, tous ces modes de certification n'apportent pas les mêmes éclairages. En termes de lisibilité, il serait important, dans le cadre de la réforme, de donner plus d'éclairage sur ce qu'apporte chacune de ces démarches, qui sont avant tout volontaires. C'est un travail très important à faire”, indique Claude Née, président de la Commission d'instruction de l'ISQ, l'organisme



de qualification des entreprises de prestations de services intellectuels.

### Sensibiliser les donneurs d'ordre

“Le fait que la qualité soit aujourd'hui mise en avant permettra de sensibiliser davantage l'ensemble des prescripteurs et les financeurs à l'importance de la qualité en formation. La formation étant désormais considérée comme un investissement, il est important que les donneurs d'ordre soient sensibles à la mesure de leur retour sur investissement. Ce ne sera plus aux seuls prestataires de le faire, mais aussi leurs clients, leurs prestataires, leurs mandataires, etc.”, se réjouit le président de la FFP.

### Qualité de l'organisme, de la formation ou du formateur ?

Mais, reste à savoir sur quoi portera la qualité. Sur l'organisme, les actions de formation, les formateurs ? Pour Christine Anceau, déléguée générale de l'ISQ, “la qualité peut s'apprécier en trois niveaux : organisme de formation, action de formation, formateur. On peut s'imaginer que les rédacteurs du décret choisissent un de ces trois niveaux (actuellement, le Code du travail, dans son chapitre 6, parle de prestataire, et non d'action de formation). Si tel était le cas, cela supposerait que des organismes de formation fassent évaluer des milliers d'actions de formation. Si on veut se positionner au niveau du formateur, ce sera la certification individuelle”.

### Ne pas se noyer dans une tâche immense

Selon François Galinou, président de l'Institut de certification de professionnels de la formation et de la prestation de service intellectuel (ICPF&PSI), qui certifie les professionnels personnes physiques, de la formation, du conseil, “il serait fastidieux de certifier chacune des actions de formation d'un organisme qui en dispenserait plusieurs dizaines”. Il serait donc “raisonnable et pratique d'évaluer plutôt la qualité en se calant sur ce qui se fait dans l'enseignement supérieur et l'Éducation nationale, c'est-à-dire, en raisonnant diplôme plutôt que formation”.

Bien qu'ils déclarent ne pas s'attendre à une révolution sur la qualité, les acteurs attendent avec impatience le décret prévu pour la fin de l'année. “Si les personnes qui travaillent sur ce chantier décident de garder les systèmes de qualification existants, nous aurons un mouvement important vers la qualité. Aujourd'hui, quelque 1 200 organismes sont certifiés et entre 10 000 et 14 000 autres pourraient l'être”, espère le président de l'ICPF&PSI.

### Une certification obligatoire ?

Même si, comme le note Christine Anceau, la plupart des opérateurs se demandent s'ils doivent se faire tous certifier. “Les organismes de formation

redoutent d'être obligés d'être certifiés, soit parce qu'ils se défient du regard extérieur, soit parce qu'ils estiment faire déjà assez pour la qualité. Et certains savent bien qu'ils ne sont pas parfaits en tous points.”

Il est vrai que ni le certificat, ni le label, ni la norme ne garantit le zéro défaut. “Mais, c'est un gage de confiance, de sérieux et de sécurité pour le donneur d'ordre”, insiste Jean Wemaëre.

### Attention à la multiplication des certifications

Pour le président de la FFP, “il ne serait pas efficace de multiplier les outils d'évaluation de la qualité de l'offre. Actuellement, nous avons des outils permettant d'améliorer la qualité de la formation. Ce serait raisonnable de s'en tenir à ces outils et de développer leur reconnaissance”. Et que chaque financeur ne définisse pas ses propres critères qualité.

“Il ne faut pas que la Région définisse son label, Pôle emploi son cahier des charges qualité, l'Opcva son propre référencement. Si un prestataire doit faire face à un grand nombre de labels, certifications, etc., il ne pourra s'y retrouver ni s'en sortir, pointe Claude Née. C'est une bonne chose que la loi se soit saisie de cette question et que le décret tant attendu précise les critères.”

### La lisibilité des normes

Comme ses collègues, le président de la Commission d'instruction de l'ISQ prône une meilleure lisibilité des normes. “On pourrait imaginer un site qui recense l'ensemble des prestataires qualifiés afin de faciliter le choix pour les acheteurs de formation”, précise Jean Wemaëre.

Le choix des prestataires va désormais se faire à partir des critères de qualification. “Les acheteurs sont encouragés à choisir des organismes de formation labellisés ou certifiés. Comme dans tous les domaines, il est prudent de bien se renseigner et de recourir à un prestataire dont le sérieux est attesté par un outil de qualification. Ainsi, l'appartenance à un réseau de prestataires qualifiés constitue également un gage de sérieux”, rappelle le président de la FFP. Qui encourage les prestataires à “porter le discours sur la qualité dans leur communication auprès des publics”.

### ■ Knock Billy

1. Institut de certification des professionnels de la formation professionnelle et de la prestation de service intellectuel.

## La **qualité** : un critère de sélection des organismes de formation

La **nouvelle loi** sur la formation professionnelle place la qualité au cœur du système, et les quelque 50 000 organismes de formation sont tous concernés. Selon François Galinou, directeur associé chez Pedagogic Agency<sup>1</sup>, ils devront à terme se doter d'outils de "création de valeur" (performance, etc.) aussi bien pour leurs clients (commanditaires, financeurs, apprenants) que pour eux-mêmes.

### "Nous avons des problèmes de normes"

Selon leur stratégie, plusieurs choix s'offrent à eux. Ils peuvent choisir d'entreprendre une démarche de certification (Iso 29990), "afin de se faire identifier, identifier leur expertise et se faire reconnaître". Spécialement réservée aux organismes de formation et compatible avec la norme Iso 9001, cette certification a l'avantage d'être "reconnue à l'international".

En effet, expliquait François Galinou lors d'une matinée organisée début avril par Val Informatique<sup>2</sup>, "en France, il y a un consensus sur l'importance de la formation en tant que moteur de notre économie. La formation professionnelle est une activité économique qui devrait s'exporter, au même titre que nos services, qui constituent 80 % de notre PIB. Nous n'y arrivons pas parce que nous avons des problèmes de normes. À l'international, les organismes de formation avec certification sont préférés".

### Des normes, une "qualification"

Au plan national, il existe un ensemble de normes délivrées par Afnor Certification (NF Services Formation). Mais l'organisme peut aussi choisir d'être qualifié "ISQ OPQF", la démarche de

qualification menée sous l'égide de la Fédération de la formation professionnelle (FFP) et du ministère du Travail.

Selon François Galinou, "cette qualification permet d'identifier les « véritables » organismes de formation. C'est une bonne façon d'appartenir à la grande famille des prestataires privés français". Actuellement, quelque 900 organismes de formation privés bénéficient de cette qualification restreinte.

### La certification des formateurs

Une autre démarche qualité peut concerner la certification des formateurs eux-mêmes, "forçées vives de l'organisme de formation". Réalisée par l'Institut de certification des professionnels de la formation et de la prestation de service intellectuel (ICPF & PSI) – que François Galinou préside<sup>3</sup> –, celle-ci présente "plusieurs avantages : être sûr de la qualité de son intervenant a priori, mener une démarche qualité qui implique et mobilise tous les formateurs, mettre en œuvre un système d'identification et de maintenance des compétences et de la motivation – et être en conformité avec la loi".

### Comparer avant de commencer

François Galinou conseille de "bien comparer les démarches avant de choisir". Car s'engager dans une démarche qualité n'est pas un acte anodin... "Il est

important de savoir et de faire savoir ce que représente une certification. La valeur de la démarche et du certificat dépend de ce que vous allez en faire", a-t-il rappelé aux managers auxquels revient la décision.

"Avec la nouvelle loi, les financeurs vont privilégier beaucoup plus les organismes justifiant d'engagements qualité. La qualité est devenue un élément important pour se démarquer. Il y aura un peu moins de phénomène d'aubaine pour les prestataires de formation", a indiqué Alain Rabary, PDG de Val Informatique.

Qui a présenté aux responsables d'organismes de formation "Ammon.Erp.Formatio", une solution permettant d'"anticiper les évolutions du marché de la formation" : dématérialisation des documents, gestion des plannings des actions, relations clients, conventions, bilan pédagogique et financier, etc.

### ■ K. B.

1. Un organisme qui accompagne des organismes de formation dans les démarches qualité Iso 9001, 29990 et ICPF & PSI. [www.pedagogic.fr](http://www.pedagogic.fr)

2. Éditeur de solutions de gestion pour les acteurs de la formation professionnelle [www.valinformatique.fr](http://www.valinformatique.fr)

3. Il est également membre de la commission française Afnor "Formation professionnelle" et de la délégation française à l'Iso TC 232 - Services de formation depuis 2006. Et co-auteur de l'Iso 29990, 29991 et de la X50 -769.

### LES NORMES NF SERVICES FORMATION

Parmi les normes délivrées par Afnor Certification :

- "NF X 50-750 - Terminologie" (en cours de refonte) ;
- "NF X50-760 - Organismes de formation, informations relatives à l'offre" ; ;
- "NF X 50-761 - Organismes de formation, service et prestation de service" ;
- "NF X50-768 - Évaluation" ;
- "NF X 50-769 - Processus de réalisation d'une action de formation".

## Comment “attester” les compétences des formateurs ?

**Lionel Soubeyran**, président du syndicat des consultants-formateurs indépendants (Sycfi) est revenu pour *L'Inffo* sur l'“amendement Jouanno”<sup>1</sup> : lors de l'examen du projet de loi portant réforme de la formation, la sénatrice UDI Chantal Jouanno avait évoqué les formations “air guitar” et l'organisation de “courses en sac à patate”. Rappelant ainsi le reportage diffusé en octobre 2013 dans le cadre de l'émission *Cash Investigation*<sup>2</sup>. Pour rappel, cet amendement (qui introduisait l'idée d'un agrément des formations dispensées en fonction de leur caractère diplô-

mant ou qualifiant) a été retiré de la version définitive du texte, mais sans clore vraiment le débat.

Selon le président du Sycfi, le problème est mal posé : “*La qualité de la formation passe avant tout par la compétence des formateurs ! Il serait judicieux de mettre en place un système dans lequel les compétences des formateurs seraient attestées. Cette profession émergente est devenue un enjeu central dans la formation professionnelle. Non qu'il faille organiser un droit d'entrée aux professionnels, mais, pourquoi pas, développer la certification.*”

Pour autant, le législateur a souhaité obliger les institutions à financer des formations de qualité, et introduit le critère de “*qualité du processus de certification*”. Ce qui laisse Lionel Soubeyran dubitatif : “*Il me semble compliqué de définir ce qui est une bonne et une mauvaise formation. La qualité ne pourra pas reposer sur des critères objectifs et c'est en cela que nous sommes assez inquiets.*” Comment juger de la qualité des formations ? C'est une question qui reste aujourd'hui sans réponse. “*À l'heure actuelle, nous sommes dans le flou. Non*

*seulement sur les critères, mais aussi sur les organes de contrôle de la qualité. Car les Directeurs ne sont pas compétentes à ce jour pour y procéder.*”

Si les politiques avaient pointé du doigt lors des débats parlementaires certaines dérives au sein des organismes de formation, le président du Sycfi encourage à davantage de prudence. “*Il ne faut pas faire de cas très particuliers des généralités. La grande majorité des formations sont menées très sérieusement et reposent sur une charte déontologique claire...*”

■ C. C.

## **L'enjeu du décret qualité, "faire en sorte que le référencement soit le moins disparate possible et que les Opca disposent de critères les plus proches possibles" (Joël Ruiz, AGEFOS PME)**

Alors que la parution du décret qualité semble imminente, le directeur général d'AGEFOS PME Joël Ruiz décrypte les nouvelles responsabilités des Opca induites par le futur texte d'application de la loi du 5 mars 2014, dans un entretien exclusif au Quotidien de la formation, que nous publions ce mercredi 17 juin.

### **Le Quotidien de la formation - Les nouvelles responsabilités qui pèseront sur les Opca dès la parution du décret vont-ils révolutionner le mode de fonctionnement d'AGEFOS PME ?**

Joël Ruiz - AGEFOS PME lançait déjà des appels offre pour vérifier la qualité des formations dispensées par les organismes prestataires. Mais nous ne le faisons que que dès lors que les actions montées étaient collectives, à l'image des opérations que nous avons pu déployer en direction de nombreuses TPE, mais aussi dès lors que ces actions étaient financées par des subventions publiques. Le Fonds social européen, par exemple, nous imposait de recourir aux appels d'offres concernant la vérification de la qualité. Ce que nous ne faisons pas, en revanche, c'est d'appliquer ce contrôle-qualité à l'ensemble des formations financées. En clair : nous le faisons, nous procédions à des achats de formation groupés, mais pas lorsque l'on rembourse une entreprise. Or, l'essentiel de l'activité d'un Opca, c'est justement de rembourser les entreprises des actions de formation imputables sur la base de critères fixés par la branche professionnelle à laquelle elle adhère.

Chaque Opca a ses pratiques et ses procédures d'achat. Le premier problème que pose ce texte, c'est celui du volume d'achat. Là où nous achetions pour 10 hier, il faudra le faire pour 100 demain. Et dès lors que l'on raisonne en termes de volume, on raisonne immédiatement en termes d'harmonisation des pratiques. Or, les Opca ne se concertent pas en matière de politique d'achat. Il arrive qu'il y ait concertation, mais uniquement dans le cadre d'une opération multi-financée. Par exemple, si AGEFOS PME, Opcalia, un conseil régional et l'Etat montent ensemble un projet lié à une GPEC territoriale d'action collective, alors, oui, il a y concertation entre les acteurs. Mais en dehors de ce type de situations, chaque financeur reste indépendant.

### **QDF- Que peuvent faire les Opca pour éviter les disparités de pratiques qui existent entre eux ?**

Joël Ruiz - Le 4 mai dernier, le ministère du Travail et le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) ont réuni les Opca pour essayer de créer une ligne directrice commune. Chacun va devoir référencer les organismes de formations qui travaillent avec lui. Maintenant, imaginez le cas d'un prestataire qui travaille tant avec AGEFOS PME qu'avec Opcalia, Constructys, le Forco, Actalians ou Uniformation, par exemple. Cela créerait pas moins de six référencements pour le même organisme ! L'enjeu, c'est donc de faire en sorte que ce référencement soit le moins disparate possible et que les Opca disposent de critères les plus proches possibles. Le chantier est en cours au FPSPP. Mais pour cela, nous aurons besoin de rodage. Il faut que le décret à venir nous laisse l'année 2016 pour installer les processus nécessaires.

En outre, il faudra veiller à ce qu'un mécanisme trop lourd n'ait pas pour conséquence de chasser les petits prestataires du marché de la formation et de ne laisser que les plus gros capables de remplir l'ensemble des critères.

### **QDF- Tous les organismes de formation prestataires vont devoir se voir labellisés, désormais...**

Joël Ruiz - Dans l'écriture du texte initial, il est prévu que les Opca puissent utiliser des référencements par tierce-partie (Afnor, ISO, OPQF, etc.) En ce qui concerne AGEFOS PME, nous favorisons cette démarche sans l'imposer. Par contre et pour soutenir les organismes de formation, nous pourrions la financer puisque nous avons déjà monté des plans de financement à la qualité de prestataires adhérents. Notre avis, c'est qu'il est préférable de disposer d'un label garanti pour tous qu'un seul garanti par nous. Mais le processus reste très cher et tous les OF ne peuvent pas s'inscrire dans cette démarche, malgré nos co-financements. La massification du processus constituera d'ailleurs l'un des gros chantiers de l'année 2016 ! Sauf modification rédactionnelle peu probable, le texte imposera l'obligation, pour les acheteurs, de créer une liste des prestataires de formation mettant en œuvre des processus qualité et ce, avant la fin de l'année.

## **QDF- Comment comptez-vous procéder ?**

Joël Ruiz - AGEFOS PME dispose déjà d'une telle liste mais qui ne référence pas tous les organismes au nombre de 35 000. Mais il ne faudrait pas que ce mécanisme de liste évacue du marché certains OF et porte atteinte à leur liberté d'y accéder, sans quoi, nous risquons de nous engager dans des contentieux sans fin. A cet effet, nous avons modifié nos statuts pour confier cette mission de référencement à nos commissions paritaires territoriales de formation. Nous sommes partis du principe que l'échelon local était le mieux placé pour connaître les prestataires qui travaillent avec lui. Aujourd'hui, chaque région de France dispose d'une commission paritaire dédiée dont le champ de compétences s'est vu élargi afin de recevoir les dossiers des OF, les étudier au vu de critères que nous espérons les plus homogènes possibles, de dresser les listes et de les mettre en ligne. Nous avons par ailleurs demandé à nos branches professionnelles, dès lors qu'elles disposent d'une politique qualité, d'établir également leurs listes. C'est déjà fait dans le secteur de l'immobilier ou dans celui des services à la personne. Le croisement des listes de branches et des listes régionales nous permettra d'être prêts lors de la parution du décret.

## **QDF- Les Opca vont nécessairement devoir s'adapter aux nouvelles règles fixées par le décret, ce qui risque de prendre un peu de temps. Cette « zone grise » ne risque-t-elle pas de se traduire par une recrudescence de conflits entre Opca et organisme de formation ?**

Joël Ruiz - Les risques de contentieux à venir sont importants. Pour l'instant, les Opca n'ont même pas le droit d'échanger entre eux sur leurs « listes noires » car l'échange de telles informations serait susceptible d'être considéré comme diffamatoire... Mais il faudra qu'on nous en donne la possibilité à un moment donné. Les Opca vont avoir besoin d'échanger sur un certain nombre d'éléments. A ce titre, il y a cinq mois, cinq Opca, dont Agefos, ont engagé une action en justice contre un prestataire indélicat en prenant un avocat commun. C'est la première fois dans l'histoire qu'une telle "class action" a pu se monter. Pour faire face à ce genre de situation, il va nous falloir nous concerter bien davantage qu'auparavant. Aujourd'hui, nous sommes sur un chemin de crête : il ne faudrait pas, d'un côté, donner l'impression que le sujet de la qualité ne nous préoccupe pas, mais, de l'autre, il ne faudrait pas non plus que nous fermions le marché, ce qui entraînerait des contentieux en cascade avec les OF. A notre avis, ce sera plus facile à réaliser si on passe par le local ou des listes de branches.

Benjamin d'Algerre, le 17 juin 2015

## Projet de décret qualité : "La balle est dans le camp des financeurs" (Jean-Philippe Cépède, Centre Inffo)

Très attendue par les acteurs de la formation, Opca et organismes de formation, la parution du décret qualité examiné en Conseil d'État est imminente.

Le projet de décret devrait passer en section sociale en tout début du mois de juin. *Le Quotidien de la formation* a obtenu une version intermédiaire qui devrait ressembler à la version finale du texte. Le point sur les dernières modifications.

### « La balle est dans le camp des financeurs »

Rappelons d'abord que la loi du 5 mars prévoit de confier une nouvelle mission aux financeurs de la formation professionnelle (Opca, Régions, Pôle emploi...) : celle de s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser une formation de qualité. Cette idée introduite lors de l'examen du texte au Sénat a trouvé son parachèvement en commission mixte paritaire. Si l'amendement de la sénatrice Chantal Jouanno, rejeté par la Haute Assemblée, allait beaucoup plus loin, prévoyant la labellisation préalable de tout organisme, le législateur a souhaité conserver cette notion de qualité pour contribuer à la professionnalisation des financeurs qui achètent de la formation. En somme, les acheteurs « *concourent au développement de la professionnalisation de l'acte d'achat conclu en matière de formation professionnelle continue par les entreprises et les personnes en mettant à disposition de celles-ci, ainsi que des organismes de formation, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées* » [1]. « *La balle est dans le camp des financeurs car ils ont des objectifs communs à construire. C'est leur comportement qu'il va falloir regarder dans les moments à venir. Le décret appelle à la mise en place d'une veille commune sur cette thématique pour faciliter la co-construction de process* », décrypte Jean-Philippe Cépède, directeur du pôle Juridique-Observatoire de Centre Inffo.

### Les critères appréciés par une méthodologie Cnefop [2]

Sur cette base, sept critères avaient été retenus initialement, renvoyant, selon le directeur juridique, à la définition même de l'action en formation.

- Le respect de dispositions légales telles que l'élaboration d'un règlement intérieur, d'un programme définissant les prérequis et les objectifs de l'action de formation...
- La capacité à identifier des objectifs intelligibles et à adapter son offre au public formé.
- La cohérence des moyens pédagogiques, techniques mobilisés au regard de la charge induite par la commande, de l'objectif, de la qualification ou de la certification visés, du public et de la durée de l'action.
- La capacité à mettre en place un système de suivi et d'évaluation adapté dès l'entrée en formation.
- L'accessibilité à des informations transparentes (fonctionnement, délai d'accès à la formation, moyens pédagogiques...).
- La qualité des titres, diplômes et CQP du personnel.
- le recueil et la prise en compte des appréciations rendues par les bénéficiaires sur les formations suivies [3]

## Une méthodologie définie par le Cnefop

Ces critères seront appréciés selon une méthodologie définie par le Cnefop. « *Le projet de décret responsabilise le Cnefop sur la question de la qualité. C'est lui qui a un curseur à fixer après le coup d'envoi.* ». Selon les termes du projet de décret, le Cnefop « *favorise l'amélioration et la promotion des démarches de certification qualité.* ». Autre tâche astreinte au Conseil national : celle d'établir une liste des labels, certifications et normes dont les prestataires de formation bénéficient et par lesquels les critères énoncés seront réputés satisfaits. Cette liste devra être rendue publique au plus tard avant le 1er janvier 2016 par arrêté du ministre en charge de la Formation professionnelle. Si cette disposition peut être perçue par certains comme un encouragement de la part des pouvoirs publics à une logique de labellisation, Jean-Philippe Cépède rappelle que l'objectif initial réside dans le renforcement du contrôle qualité : « *Le but n'est pas d'encourager la démarche de labellisation, dire cela revient à faire un procès d'intention.* »

Autre obligation des financeurs dans leur démarche qualité : la prise en compte du coût de la formation. Le projet de décret précise que « *les organismes s'assurent de la cohérence du prix des prestations qu'ils achètent au regard de l'analyse de leurs besoins, de l'ingénierie déployée par le prestataire, de l'innovation des moyens mobilisés et des tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues* ». Soit la fameuse notion de juste prix. Enfin, les acheteurs devront établir une liste de référence des prestataires de formation mettant en œuvre des actions de qualité reconnues soit par une procédure interne d'évaluation, soit par la reconnaissance d'une certification ou d'un label. Cette liste devrait voir le jour avant la fin de l'année.

### Notes

[1] Extrait d'un article du projet de décret qualité

[2] Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle

[3] Examiné en plénière du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Cnefop), le projet de décret s'est vu enrichi du dernier critère à la demande de plusieurs organisations syndicales (notamment la CFDT)

Célia Coste, le 12 juin 2015

## L'Opca des banques et assurances se dote d'une charte de qualité pour les organismes de formation

Anticipant le décret qualité, actuellement examiné par le Conseil d'État qui prévoit de renforcer le pouvoir des Opca en matière de contrôle de la qualité des prestations délivrées par les organismes de formation qui sollicitent leurs financements, Opcabaia [1] a révélé le 13 mars sur son site Internet une charte Qualité, qui grave dans le marbre ses règles en la matière.

La loi du 5 mars 2014 portant réforme de la formation professionnelle reconnaît en effet aux Opca une mission de développement de la qualité de l'offre de formation. Il leur appartient de s'assurer que les prestataires de formation qu'ils financent remplissent des conditions de qualité.

La charte d'Opcabaia précise ainsi les engagements qu'ils doivent prendre : ils s'engagent à fournir les informations nécessaires à l'identification de leur activité et de toute modification de celle-ci. Ils informent Opcabaia d'éventuelles certifications qualité obtenues et devront « *en permanence s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation* ». Les organismes devront également mettre en place des modalités d'évaluation des formations dispensées.

Rappelant que « *la mission de l'Opca consiste à vérifier que les formations se sont déroulées dans les conditions prévues à l'acceptation du dossier et dans le respect de la loi et des conventions* », Opcabaia prévoit des mesures de sanction, allant d'une demande de remboursement des financements accordés à l'information des autorités administratives en cas de non-respect de la réglementation.

« *Cette charte est une première pierre à l'édifice, souligne Marc Picquette, directeur général d'Opcabaia. Nous allons informer les organismes qui nous demandent un financement et nous signerons des conventions avec les OF de branche. Plus largement, nous réfléchissons à une offre de services pour développer les actions pédagogiques sur l'achat de formation dans les TPE. La réflexion sur ce thème très important débute, et nous avons choisi d'y aller de façon pragmatique, pédagogique et par étapes.* »

### Notes

[1] L'Opca des banques, sociétés et mutuelles d'assurance, des agents généraux d'assurance et des sociétés d'assistance.

Christelle Destombes, le 2 avril 2015

## Jean Wemaëre (FFP) : « Les Opca et les organismes de formation doivent entrer dans une logique de confiance »

Réagissant au récent rapport de l'Igas sur le contrôle par les Opca du service fait par les organismes de formation, le président de la Fédération de la formation professionnelle (FFP), Jean Wemaëre, a confié lundi 9 mars au *Quotidien de la formation* vouloir travailler à l'élaboration d'un climat de confiance entre organismes de formation et organismes collecteurs. « *Il doit exister une présomption de qualité pesant sur les organismes de formation qui respectent les critères définis par décret. Il faut entrer dans une logique de confiance qui peut être encadrée par une labellisation mais qui doit permettre, comme le suggère l'IGAS, d'alléger les procédures inutiles et coûteuses pour les OF. C'est en tout cas l'esprit du décret qualité qui a reçu un avis favorable au Cnefop.* »

L'Igas a préconisé aux Opca une redéfinition des rapports juridiques qui les lient avec les organismes de formation afin de mieux s'emparer de leurs nouvelles missions et d'éviter les fraudes et les dérives. Une démarche soutenue par le président de la FFP qui n'est pas contre la généralisation des chartes qualité. « *Les Opca doivent exercer un contrôle sur la réalité de l'action et vérifier que les critères qui mesurent la capacité d'un organisme de formation à réaliser une prestation de qualité sont respectés. Toutefois, ils ne sont pas appelés à contrôler le contenu des formations : cela relève de l'individu et de l'entreprise. Faisons-leurs confiance !* » L'offre de service des organismes collecteurs a été également questionnée par l'Igas, qui s'interrogeait notamment sur les dérives que pouvaient entraîner certaines pratiques telles que la subrogation [1]. Du côté des formateurs, pas question de remettre en cause le système, qui permet d'alléger de manière conséquente la charge administrative. « *Il peut y avoir des dérives (liées à la subrogation), d'où l'intérêt encore une fois de travailler sur le climat de confiance par le biais des labellisations. La subrogation doit reposer sur des relations saines entre Opca et organismes de formation, encadrées par des protocoles définis.* »

Depuis l'entrée en vigueur du CPF, les réflexions s'intensifient autour de l'articulation entre l'offre de formation et la logique de certification. « *Avec le compte personnel de formation, nous devons entrer dans une démarche propre à évaluer correctement l'acquisition des compétences professionnelles. Il faut sortir de la logique académique et aller vers la mesure des compétences métiers et des compétences transversales. Pour ce faire, formateurs et managers devront être engagés pour les évaluer en situation professionnelle. Développons des méthodologies moins centrées sur les connaissances et davantage sur les compétences professionnelles.* »

### Notes

[1] La subrogation est un dispositif qui permet à l'Opca de se substituer à l'entreprise pour le règlement des prestations à l'organisme de formation. Cela permet à l'employeur de diminuer ses charges de trésorerie et ses charges administratives.

Célia Coste, le 10 mars 2015

## La CFDT plaide pour un développement des chartes qualité entre Opca et organismes de formation

L'offre de service proposée par les Opca aux entreprises peut se révéler génératrice de risques. C'est en tout cas ce qu'a relevé l'Igas dans son rapport sur le contrôle par les Opca du service fait par les organismes de formation. Particulièrement dans le viseur de l'Inspection générale des affaires sociales : la subrogation de paiement [1]. C'est à ce titre que la CFDT invite les organismes collecteurs à systématiser la mise en place de chartes avec les organismes de formation pour lutter contre les dérives et les fraudes. « *"La question de la simplification des rapports entre Opca et les organismes de formation n'est pas nouvelle. Cette question renvoie à deux éléments, d'une part, celui de la fluidité de cette relation, avec un enjeu de réactivité de rétribution de l'organisme de formation, et, d'autre part, celui de la conformité de la prestation des organismes de formation par rapport aux attentes du financeur et également de la qualité plus globale de la prestation concernée* », confie Gilles Bensaïd, secrétaire confédéral de l'organisation syndicale, au Quotidien de la formation. *"Dès le début des années 2000, un rapport intitulé "l'étude des relations entre les OPCA et les organismes de formations dans le système français de formation professionnelle", rédigé par une structure de conseil, suggérait d'articuler la pratique de la subrogation avec des démarches de type chartes qualité, portées par les OPCA, et qui devaient être assez engageantes pour les organismes de formation. Ainsi la subrogation, dispositif facilitateur pour l'organisme de formation, était accompagné de contreparties, un peu engageantes, acceptées par ce même organisme de formation."* .

Une manière de faciliter les rapports entre les acteurs de la formation et l'exécution des nouvelles missions des Opca sur le contrôle de la qualité. « *La loi du 5 mars 2014 confie aux OPCA une nouvelle mission de contrôle qualité, en complément d'un simple contrôle du service fait, des prestations des organismes de formation. Or il est intéressant de noter que cette fonction de contrôle, confiée aux OPCA, renvoie quasiment à une mission de service public, cela, alors même que les OPCA n'ont pas les mêmes prérogatives que la puissance publique sur les organismes de formation. A la lecture du rapport de l'IGAS, nous avons réellement le sentiment que cette articulation entre les OPCA, d'une part, et l'Etat, d'autre part, en matière de contrôle des organismes de formation est un point nodal" C'est un élément très intéressant dans le rapport.* »

Selon le rapport de l'Igas, la subrogation est souvent accordée aux entreprises sans assez de précautions. Si 85 % des Opca déclarent la pratiquer, 40 % le font sans appliquer de critères particuliers. « *L'encadrement de la subrogation peut s'envisager sous la forme, soit d'un engagement au cas par cas de la part de l'organisme de formation à respecter un certain nombre de règles fixées par l'Opca, soit par un dispositif de conventionnement qui permet une fois pour toutes de considérer l'organisme de formation comme étant un organisme de confiance et d'accorder en conséquence le bénéfice de la subrogation aux adhérents qui ont recours à ses services. Toutefois, les risques inhérents à la subrogation varient selon les types de dispositifs et la nature des actions de formation. Face à un risque encouru qui varie, le niveau des garanties exigées doit donc être adapté.* »

Plus largement, le syndicat plaide en faveur d'une concertation renforcée entre les financeurs de la formation pour construire une politique cohérente en matière de qualité : « *Pour penser la qualité de la formation, il faut aborder le marché de la formation comme un "écosystème". Pour favoriser la qualité de la formation, il faut que la régulation sur le marché permette l'émergence de "justes prix", ni trop élevés, ce qui favoriserait une approche totalement marchande de la formation et le développement d'offres fantaisistes, ni trop faibles, ce qui serait antinomique d'une prestation de qualité. Tout cela implique d'entrer dans un cercle vertueux : "juste prix" sur le marché, conditions d'emploi et de travail stabilisantes pour les salariés des organismes de formation, partage de la valeur ajoutée et écarts de rémunération raisonnables au sein de l'organisme prestataire, intégration du développement durable dans les pratiques des organismes de formation. A la CFDT, c'est ce que nous désignons, de manière générale, sous le terme "d'économie de la qualité" quel que soit le secteur économique concerné et c'est aussi applicable au marché de la formation.* »

### Notes

[1] La subrogation est un dispositif qui permet à l'Opca de se substituer à l'entreprise pour le règlement des prestations à l'organisme de formation. Cela permet à l'employeur de diminuer ses charges de trésorerie et ses charges administratives.

Célia Coste, le 6 mars 2015

# Actualité de la formation

## Vers un label qualité pour le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels

La présidence du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) reste au Medef pour les dix-huit mois à venir, puisque Pierre Possémé, élu le 8 janvier à sa tête, succède à Éric Dumartin. À son agenda : le compte personnel de formation, le conseil en évolution professionnelle, la mise en place d'un système d'information commun pour tous les Fongecif, ou encore la recherche d'un label qualité. Rencontre.

### Actualité de la formation.fr - À peine élu et déjà un agenda chargé...

**Pierre Possémé** - Des tâches importantes attendent le FPSPP. Le compte personnel de formation a démarré depuis début janvier, le conseil en évolution professionnelle également. Deux nouveaux dispositifs qui vont modifier les missions des Opca et des Fongecif. Sans compter, à un horizon plus lointain, la réforme territoriale qui va diminuer le nombre de Régions, ce qui aura un impact sur le nombre et l'organisation des Fongecif. Ce n'est pas pour tout de suite, mais c'est une question qui se posera sous cette présidence.

### Concernant les Fongecif, justement, l'un des dossiers à l'agenda du FPSPP est celui de la mise en place d'un système commun d'information pour l'ensemble du réseau...

**P. P.** - C'est un dossier que j'ai commencé à suivre de près lorsque j'étais le coordinateur de la commission Cif du Fonds paritaire. En avril dernier, trois Fongecif (Alsace, Bretagne, Île-de-France) se sont associés dans un groupement d'intérêt économique (GIE) pour développer un système d'information commun. Les partenaires sociaux viennent de décider que ce serait ce système qui serait déployé auprès de l'ensemble des Fongecif.

Évidemment, l'harmonisation des bases de données ou des bibliothèques va demander du travail et du temps, mais la décision politique est prise. Les trois Fongecif engagés dans le GIE disposent d'un an et demi pour accorder leurs systèmes d'information et les autres viendront d'y adjoindre au fur et à mesure. Au total, l'ensemble du réseau devrait se voir doté d'un système commun dans quatre ou cinq ans.

### Les partenaires sociaux et l'État discutent en ce moment les détails de l'annexe financière du Fonds paritaire pour l'année. Pouvez-vous nous en donner les orientations ?

**P. P.** - Pour l'instant, nous connaissons les grandes lignes de cette annexe, mais les orientations exactes et définitives n'ont pas encore été finalisées. Il faudra attendre encore un peu. Quoi qu'il en soit, l'orientation des budgets dépendra des décisions du Comité paritaire national de l'emploi et de formation professionnelle (Copanef) et de l'État. C'est évidemment le FPSPP qui lance les appels à projets, mais en fonction des orientations décidées par le Copanef.

### Ce n'est pas l'avis de la CGT qui souhaite établir une nette distinction entre l'avis des partenaires sociaux en tant qu'organisations et l'avis du Copanef en tant qu'instance...

**P. P.** - Chacun défend ses conceptions en fonction de ses propres critères et la CGT a toujours été un partenaire de qualité. Il est nécessaire qu'il y ait débat en amont de toute prise de décision, mais une fois que celle-ci a été prise, il faut la respecter.

### Il a été convenu que cette présidence confiée au Medef s'achève dans dix-huit mois avant de revenir à la partie syndicale. Cependant, craignez-vous que la réforme de la représentativité patronale, qui devrait voir le jour en 2017, ne suscite des frictions chez les représentants des employeurs ?

**P. P.** - Pour l'instant, nous ne sommes pas encore en 2017 et notre agenda pour 2015-2016 est très chargé. Le rôle du FPSPP, durant cette période, sera d'accompagner la réforme et, en tant que président de l'instance, je veillerai à ce que cette mission soit suivie. Ceci étant, au niveau du FPSPP, les relations du Medef avec la CGPME sont très bonnes, d'autant qu'à titre personnel, je viens du bâtiment, une fédération qui a toujours eu un pied chez l'un, un pied chez l'autre, même si la présidence que j'exerce est placée sous le mandat du Medef. Toutefois, aujourd'hui, les réunions du Fonds paritaire se tiennent dans le respect mutuel et la convivialité.

**Vous avez occupé durant deux ans la présidence du GFC-BTP [1], puis celle d'Opca Bat durant sept ans, alors que Dominique Schott, le vice-président FO du Fonds, est, lui, l'ancien président d'Opcalia. Un exécutif issu du monde des Opca, est-ce une bonne chose pour le FPSPP ?**

**P. P.** - Il est clair que ce parcours nous donne à tous deux une bonne connaissance du terrain et du fonctionnement des acteurs de la formation. J'ajoute que je suis moi-même un ancien Compagnon du Devoir et qu'à ce titre, je suis un pur produit de l'apprentissage et de la formation continue. Je sais que ce que le FPSPP peut apporter à nos concitoyens en termes de promotion sociale, de changement de carrière ou de reconversion. Mais la formation n'est pas non plus une fin en soi : je persiste à penser que ce qui crée l'emploi, c'est avant tout l'économie.

**Quel premier chantier pour Philippe Dole, dont le recrutement au poste de directeur a été validé le 8 janvier dernier ?**

**P. P.** - Le Fonds paritaire doit s'inscrire dans la recherche d'une démarche de qualité. Ce sera le premier dossier que je confierai à Philippe Dole dès sa prise de fonction le 2 février prochain. Nous allons enclencher les démarches avec l'Afnor pour entrer dans un processus Iso qui débouchera sur un label qualité pour le FPSPP. C'est extrêmement important et d'autant plus rassurant pour les services de l'État de savoir que nous disposerons d'outils pour travailler avec eux dans la clarté, dans la transparence et avec le souci de la bonne gestion.

**Et dans l'immédiat ? Quel est le calendrier de la nouvelle équipe dirigeante ?**

**P. P.** - Le FPSPP vient de se doter d'une nouvelle équipe dirigeante et d'un nouveau bureau. Nous nous sommes donné un trimestre pour être parfaitement opérationnels. Il est d'ailleurs prévu que le bureau du FPSPP se rencontre plus régulièrement qu'il ne le faisait auparavant. Dans l'immédiat, je dois rencontrer cette semaine le président du Copanef pour une première prise de contact.

Chef d'entreprise du secteur du bâtiment en retraite, Pierre Possémé, 62 ans, a été le PDG de La Financière - Le bâtiment associé, Entreprise François et SN STPE, et a présidé plusieurs instances liées au financement de la formation (GFC-BTP, Opca Bat) ainsi que le Medef Champagne-Ardenne, jusqu'en 2013. Administrateur du FPSPP, il siégeait à son bureau jusqu'à son élection à la présidence, le 8 janvier.

#### Notes

[1] Depuis le 1er janvier 2012, Constructys - Opca de la construction a pris le relais du Faf-Sab et du groupe "Opca Bâtiment - Opca Travaux publics - GFC-BTP - Aref-BTP".

Benjamin d'Algerre, le 12 janvier 2015



## Note synthétique sur la charte qualité

### Les priorités politiques de la Région Aquitaine en matière de prescription sur l'offre régionale de formation

La Région Aquitaine s'est donnée pour objectif de favoriser l'emploi en élaborant une véritable stratégie régionale en matière de formation et notamment d'accès à la formation premier jalon pour répondre aux enjeux de sa politique. Elle pilote différents programmes de formation pour offrir aux aquitains une perspective professionnelle qui passe par une qualification adaptée aux talents, aux attentes personnelles et à la réalité des besoins de l'économie. Pour orienter les publics vers l'offre régionale de formation, la Région délègue, dans une logique d'aménagement du territoire et d'égal accès à tous à la formation, l'acte de prescription aux acteurs de l'orientation chargés de l'accompagnement des publics : jeunes et adultes demandeurs d'emploi. Aujourd'hui, les organismes habilités par la Région à prescrire sont : les Missions Locales, les Pôles Emploi et les CAP Emploi.

Pour se donner les moyens d'une orientation choisie conformément aux orientations du CPRDFP 2011-2014 et contribuer à sécuriser les parcours des stagiaires de la formation professionnelle, la Région s'est engagée dans une démarche qualité pour refonder sa politique autour du process de prescription : **la prescription est l'élément déterminant dans la construction du parcours de formation qui fait suite à une décision d'orientation préalablement construite.**

Après un diagnostic partagé et une large concertation qui a mobilisé l'ensemble des acteurs intervenant dans le process pour améliorer sa qualité, la Région a décliné sa politique prescription dans une charte qualité et outillé cette dernière par un référentiel qualité.

### Les lignes force de la politique prescription de la Région Aquitaine

1. La prescription est un véritable acte professionnel de conseil, en interface entre le public et l'offre de formation régionale, une co construction entre le demandeur d'emploi et le prescripteur, associant l'organisme de formation.
2. Le process de prescription est partie intégrante de la politique régionale de formation, qui dans sa déclinaison ne peut se concevoir séparée de l'ensemble du processus de contractualisation concernant l'offre régionale. Les attendus en terme de qualité sont les mêmes pour l'ensemble de l'offre régionale de formation. Cette dernière intègre l'ensemble des étapes qui doivent être mises en œuvre tant au niveau des organismes de formation, des prescripteurs, Aquitaine Cap Métiers et la Région pour que l'entrée en formation se fasse de manière optimale. **Toute entrée dans une action de formation de l'offre régionale doit faire l'objet d'une prescription.**

3. La Région dans la refonte de sa politique de prescription réaffirme trois principes transversaux à l'ensemble des étapes du process, garantissent sa qualité et auxquels les acteurs devront être vigilants : **la co construction du process prescripteurs/organisme de formation, la lisibilité de l'offre de formation, le public acteur de la démarche.**
  
4. La charte qualité identifie tout au long du process de prescription les interventions attendues des différents acteurs qui participent à la qualité de l'orientation vers l'offre régionale. L'amélioration du process prescription se traduira dans leurs engagements respectifs avec la région en fonction de leur cadre spécifique de contractualisation ; le référentiel qualité offre un cadre concerté pour identifier les attendus pour chacun sur les trois phases du process :
  - **Information du prescripteur sur l'offre régionale de formation**
  - **Accueil, information et orientation professionnelle du public vers l'offre régionale de formation**
  - **Sélection des candidatures et décision d'entrée sur la formation**

#### **Le pilotage et l'animation de cette politique**

Le pilotage global de cette politique s'appuie sur la Commission Parcours du CRAC FP qui désignera les membres d'un Comité Technique pour le suivi du process. La Région évaluera sa politique de prescription et sa qualité sur les points suivants

- La conformité par rapport aux modalités mises en place dans la charte qualité de la prescription,
- L'amélioration de la qualité sur la lisibilité de l'offre régionale de formation pour les publics et les prescripteurs et le renforcement du dialogue et la co construction des projets de formation entre prescripteurs et Organismes de Formation.
- L'impact plus global sur l'accès à la formation des publics particulièrement fragiles : situation sociale et/ou territoriale.

L'outil en ligne de pré inscription porté par Aquitaine Cap Métiers intégrera les différentes évolutions pour accompagner et mettre en œuvre la politique régionale de prescription pour l'offre régionale qui mobilise cet outil. Aquitaine Cap Métiers assurera, au titre de sa mission de CARIF-OREF, cette mission de développement et d'accompagnement des acteurs en lien avec les services régionaux.

Source : Site internet de la Région Aquitaine

Lien : <http://achat-formation.aquitaine.fr/spip.php?rubrique106>

# DÉVELOPPER UNE POLITIQUE QUALITÉ

## ENJEU

Améliorer la qualité de l'offre de formation et professionnaliser les organismes de formation contribuent à la réussite des parcours professionnels des stagiaires. Telle est l'ambition des démarches qualité impulsées par les Régions.

## DÉMARCHE

La Région Languedoc-Roussillon a pris l'initiative d'une charte de qualité signée en mai 2009 par les principaux financeurs de la formation professionnelle. Cette charte « Certif LR » vise à offrir aux stagiaires des prestations répondant à des critères de qualité partagés par l'ensemble des financeurs et à assurer leur retour à l'emploi grâce à des organismes qui évoluent avec les besoins des entreprises.

Les organismes de formation souhaitant s'engager dans cette démarche de progrès sont audités sur quatre axes, selon des critères définis par la charte qualité « Certif LR ».

► Organisation matérielle : les locaux et les équipements doivent disposer d'une organisation matérielle adaptée à la formation et au public concerné.

► Pour garantir la prestation de service attendue, un organisme de formation doit avoir formellement structuré une gestion des ressources humaines proportionnée à sa taille. Les financeurs sont particulièrement attentifs aux fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires. Ils veillent également à ce que les organismes de formation se donnent les moyens de répondre aux appels d'offres qui concernent leurs domaines de compétence.

► Les organismes de formation doivent connaître les dispositifs de formation professionnelle continue et le rôle des différents acteurs privés, publics ou institutionnels. Ils doivent aussi bien connaître leur environnement socio-économique.

► Les organismes de formation doivent assurer une veille suffisante pour adapter en permanence les contenus pédagogiques aux objectifs visés. Ils doivent aussi améliorer les chances de réussite des stagiaires en s'assurant de leur maîtrise des prérequis avant toute entrée en formation certifiante ou qualifiante. Ils doivent développer la modularisation de leur prestation pour permettre l'individualisation des parcours. À l'issue de la formation, l'évaluation des stagiaires doit situer leurs connaissances au regard des buts recherchés. L'action elle-même doit également être évaluée, et notamment les causes des échecs ou abandons.

L'audit est mené au niveau de chaque site de formation. Il débouche sur une évaluation et des préconisations d'amélioration. Sur cette base, le comité de labellisation, qui rassemble l'ensemble des partenaires financeurs, décide d'attribuer ou pas le label « Certif LR » à tout ou partie des prestations auditées.

## FACTEURS DE RÉUSSITE

- Considérer la démarche qualité comme un processus d'amélioration continue et un réel investissement.
- Prévoir du temps, des efforts et des actions d'accompagnement du changement.
- Accepter de mettre en mouvement tous les collaborateurs de l'entreprise, pour générer une profonde évolution de l'organisation et des processus.

## « NE PAS PERDRE DE VUE LES ATTENTES DES BÉNÉFICIAIRES »

Béatrice Négrier,  
vice-présidente de la Région  
Languedoc-Roussillon, en charge  
de la Formation Professionnelle  
et de l'Apprentissage

### Pourquoi cette démarche « Certif LR » ?

La formation doit être en adéquation étroite et pertinente avec les besoins de l'économie. En lançant la démarche de certification régionale « Certif LR », nous voulions préparer les organismes de formation à faire face à l'exigence croissante de la demande. Et nous tenions à le faire avec eux. Chaque organisme de formation commence par un autodiagnostic. Près de 250 organismes l'ont fait, même si plusieurs d'entre eux en sont restés là, car ils s'estimaient trop loin des exigences du label. Vient ensuite l'étape de l'audit : 121 sites ont été audités en un an. Puis, le comité de labellisation attribue le label pour trois ans, ou demande des améliorations sur certains points. Ce n'est pas un couperet : la progression est essentielle. En un an, nous avons labellisé 33 organismes de formation sur 59 sites. D'autres les rejoindront prochainement. Des plus petits aux plus grands, les organismes de formation ont saisi les enjeux, et perçu le label comme un moyen de mieux coller à l'activité économique.

### Avez-vous rencontré des obstacles ?

Le principal tient à la diversité des organismes de formation. Les critères ne correspondent pas toujours à leur situation. Ils sont surtout adaptés à ceux qui disposent de locaux, d'outils, de personnel... Nous pourrions resserrer les critères d'accès. Mais cela reviendrait à exclure un certain nombre d'organismes de toute possibilité d'accéder au label. Pour l'éviter, nous envisageons de construire un second référentiel adapté à des structures différentes, comme par exemple les consultants.

### Avez-vous atteint votre but ?

C'est un processus à long terme. Pourtant, l'objectif essentiel est déjà atteint : de nombreux organismes de formation sont entrés dans cette démarche de progrès. Nous ne devons jamais perdre de vue les attentes des bénéficiaires ainsi que celles des formateurs eux-mêmes.

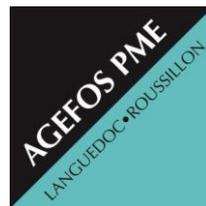
## MOTS CLÉS

- Qualité
- Professionnalisation
- Démarche de progrès

# Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon



Afdas.



La vaste concertation régionale engagée à partir de novembre 2005 a permis de définir le Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (PRDFP), adopté sous le nom de « Défis pour l'emploi » en avril 2007.

Ce plan prévoit la mise en place d'une « charte qualité » pour les organismes de formation professionnelle. A l'instar de toutes les actions qui le constituent, le partenariat en est la clef de la réussite.

La présente « Charte pour la qualité de la Formation Professionnelle en Languedoc-Roussillon » a été co-élaborée, avec le CARIF comme cheville ouvrière, par la Région, le Pôle Emploi, l'AGEFIPH, le Fongecif et les branches professionnelles à travers leurs OPCA et de façon suffisamment large pour englober toutes les formations, quels qu'en soient la durée et le public : salariés, demandeurs d'emplois, artisans, professions libérales, contrat en alternance...

Elle exprime une volonté commune des branches professionnelles, des partenaires sociaux et des pouvoirs publics :

- de professionnaliser l'offre de formation, en préparant les organismes à répondre aux évolutions à venir,
- d'assurer au bénéficiaire, quel que soit son statut, dans un souci d'égalité des chances et de non-discrimination, une formation qui réponde à ses attentes, ses besoins et aux débouchés,
- de répondre, par l'augmentation des compétences, aux enjeux et aux mutations du marché du travail régional.

Document de référence, cette charte engage tous les acteurs de la formation professionnelle dans une démarche résolue de progrès, au bénéfice de tous. Sa mise en œuvre est, elle aussi, un « défi pour l'emploi »

L'organisme devra attester de la qualité de ses pratiques au regard de quatre grands chapitres :

- L'organisation matérielle
- Les ressources humaines
- L'environnement socioéconomique
- La mise en œuvre des actions de formation

La mention « *qualité Languedoc-Roussillon* » sera délivrée aux organismes de formation qui sont en capacité d'adopter, de mettre en œuvre et de respecter les critères de qualité définis par le groupe de financeurs suivants :

**Actalians** - Professions libérales et hospitalisation privée

**AFDAS** - Spectacle vivant, cinéma, audiovisuel, publicité, loisirs, presse écrite et de l'édition

**AGEFIPH Languedoc Roussillon**

**AGEFOS PME Languedoc Roussillon** - Interprofessionnel et interbranches

**CONSTRUCTYS Languedoc Roussillon** - Bâtiment et des travaux publics

**DIRECCTE Languedoc Roussillon**

**FAFSEA** – Salariés des exploitations et entreprises agricoles

**FONGECIF Languedoc Roussillon** – Interprofessionnel : congés individuel de formation

**FORCO** - Commerce et distribution

**INTERGROS** - Commerce interentreprises (commerces de gros) et du commerce international

**OPCALIA Languedoc Roussillon** - Interprofessionnel et interbranches

**OPCALIM** – Industries alimentaires, coopératives agricoles et alimentation en détail

**OPCA TRANSPORTS** - Transports marchandises, transports voyageurs, transports urbains, transports sanitaires, transports maritimes et fluviaux, ports et manutention, agences de voyages et de tourisme

**Pôle emploi Languedoc Roussillon**

**Région Languedoc Roussillon**

**UNIFAF Languedoc Roussillon** – Sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif

**UNIFORMATION** - Economie sociale (associations, coopératives, mutuelles)

*La présente charte est accompagnée d'une annexe dont les prérequis sont **obligatoires** pour tout organisme souhaitant entrer dans une démarche d'adhésion à la charte partagée du Languedoc-Roussillon*

## **L'organisation matérielle**

L'organisme de formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public :

- Locaux, adéquats et suffisants.
- Equipements adaptés aux domaines des formations et au nombre de stagiaires
- Ressources documentaires accessibles

## **Les ressources humaines**

L'organisme mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu

- Fonctions administratives et financières
  - o direction et encadrement interne
  - o relations avec les donneurs d'ordre
  - o comptabilité
  - o communication interne et externe
- Fonctions pédagogiques (équipe de formateurs)
- Fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires (référent)
- Fonction gestion des ressources humaines (maintien et développement des compétences des personnels)

*NB : Selon la taille, la structure et la forme juridique de l'organisme de formation (SA, SARL, association, coopérative d'activités, groupement d'employeurs...), une seule personne peut remplir plusieurs fonctions.*

## **L'environnement socioéconomique**

Acteur socioéconomique, l'organisme de formation :

- Connaît les circuits de financement de la formation professionnelle et appuie les stagiaires dans leurs démarches
- Connaît le milieu socio-économique de son/ses domaine(s) de compétences et peut, de fait, effectuer une analyse de besoins, tant dans l'entreprise cliente que sur son territoire.
- A une connaissance des différentes modalités de formation, des certifications et de la validation des acquis de l'expérience
- Connaît les autres organismes de formation et les acteurs de son territoire et peut envisager des mutualisations de compétences et des partenariats.

## **La mise en œuvre des actions de formation**

Acteur pédagogique, l'organisme de formation

- est en capacité de construire des parcours individualisés ou personnalisés
- construit ses actions de formation longues sous forme de modules qui lui permettent d'intégrer des stagiaires en parcours raccourcis et différenciés
- est en capacité d'élaborer un positionnement préalable
- respecte les prérequis établis pour les formations qualifiantes ou certifiantes
- organise les modalités d'évaluation des connaissances et s'assure des capacités acquises
- veille à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation.
- étudie les causes des échecs, abandons, absences. Il produit un bilan analytique
- évalue la satisfaction des stagiaires et mesure l'atteinte des objectifs fixés (tout type de public), à l'issue de la formation

Document téléchargé sur le site Atout Métiers LR, le 16 juin 2015  
Lien : <http://professionnels.atout-metierslr.fr/fr/fichier-99-at.html>

## Provence-Alpes-Côte d'Azur décerne ses attestations "Qualité RESEAU" à 29 organismes engagés dans l'offre de formation

Objet de l'un des derniers décrets d'application de la loi du 5 mars 2014 (voir notre article), au centre des préoccupations des organismes de formation (voir notre article), la question de la qualité en formation mobilise depuis longtemps. Exemple avec l'initiative de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, qui vient de décerner ses premières attestations « Démarche Qualité RESEAU ».

L'objectif est d'attester que des organismes relevant de l'apprentissage, de la formation continue dans l'enseignement supérieur, de la formation des demandeurs d'emploi, des formations culturelles et du secteur social, de la formation initiale différée ou des Espaces territoriaux d'accès à la qualification et des Espaces territoriaux d'accès aux premiers savoirs, atteignent les objectifs d'un référentiel rénové. Celui-ci vise la qualité du service rendu aux apprenants, le management et la maîtrise de la qualité et répond aux exigences de la responsabilité sociale et environnementale.

Vice-présidente régionale déléguée à la formation professionnelle et à l'apprentissage, Pascale Gérard l'a rappelé dans son discours prononcé à l'occasion de la cérémonie (Marseille, 1<sup>er</sup> décembre 2014), l'intérêt de la Région pour la qualité de l'offre de formation a déjà une longue histoire, initiée en 1998 avec le président Vauzelle. Traduit concrètement dès l'an 2000 dans le cadre du contrat de plan avec une « *démarche qualité conjointe accessible à tous les organismes de formation* », l'engagement du Conseil régional n'a depuis selon elle jamais faibli. D'abord en 2006, « *malgré le désengagement de l'État* », précise-t-elle, « *autour d'un cahier des charges propres à nos exigences partagées, tout en élargissant la démarche aux centres de formation d'apprentis* ». Puis en 2010, avec l'adoption de la "démarche qualité RESEAU" (Responsabilité sociétale et environnementale de l'apprenant usager), qui vient de récompenser 29 organismes. Et de souligner : « *à ce jour, 97 % des organismes du service public régional de formation sont engagés dans cette démarche et 63 % des centres de formation d'apprentis* ». Mais avant d'obtenir à leur tour leur attestation, ceux-ci devront satisfaire à un cahier des charges construit autour de trois axes majeurs : la qualité du service rendu aux apprenants, le management et la maîtrise de la qualité, la responsabilité sociale et environnementale de l'organisme de formation.

La vice-présidente insiste : « *C'est une démarche qualité exigeante, longue à obtenir et dont il faut franchir les étapes : diagnostic initial réalisé par des consultants indépendants entièrement financés par la Région, mise en place des actions définies dans le contrat de progrès, par l'organisme de formation, avec l'appui de la Région et du CARIF Espace compétences, puis, enfin, réalisation de l'audit final réalisé par un consultant indépendant financé par la Région.* » La version finale du décret d'application sur la qualité de la formation dira si une telle reconnaissance régionale est de nature à voir « *réputés satisfaits* » les critères énoncés par le législateur.

- **Le site de la Région PACA :** [www.regionpaca.fr/](http://www.regionpaca.fr/)

Nicolas Deguerry, le 9 décembre 2014

## La Démarche Qualité en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

En 2001, le **Conseil Régional** et la **Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle**, ont initié la démarche qualité formation professionnelle continue commande publique région PACA. Inscrite dans le Contrat de Plan 2000-2006, avec l'appui du Fonds Social Européen, et basée sur le principe du volontariat, elle s'adresse aux organismes de formation afin de :

- ▶ répondre efficacement aux enjeux régionaux et aux besoins des hommes et des femmes en matière de formation;
- ▶ réduire les inégalités d'accès à la formation;
- ▶ garantir la qualité et l'efficacité de l'offre de formation publique afin qu'elle soit un atout pour le développement social et économique.

Depuis 2007, le Conseil Régional a continué seul son engagement auprès des organismes de formation.

Sur 245 organismes de formation s'étant portés candidats, 154 ont reçu l'Attestation Qualité Commande Publique Région Provence-Alpes-Côte d'Azur au terme d'un accompagnement de 2 ans en moyenne.

La culture qualité a progressivement irrigué toutes les actions mises en œuvre dans ces structures et pas seulement celles relevant de la voie de la formation continue, initialement visées. Il apparaît que 90% des opérateurs du marché annuel dit « conjoncturel » et la quasi-totalité des organismes des Espaces territoriaux d'accès aux premiers savoirs (ETAPS) s'y sont engagés.

En conséquence, ce processus qui a aujourd'hui fait ses preuves est maintenu et consolidé, mais aussi renouvelé.

En effet, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur s'est engagée le 8 février 2010 dans une démarche qualité renouvelée de son service public régional de formation permanente et d'apprentissage devenu service social d'intérêt général, notamment en direction des organismes de formation qui interviennent dans le cadre des espaces territorialisés ETAQ et ETAPS, mais également de l'Apprentissage, de la formation continue dans l'Enseignement supérieur et des formations des établissements de formation de la culture et du secteur social.

Cette nouvelle démarche qualité, dite « renouvelée », prend en compte les nombreuses exigences liées à la spécificité de l'acte formatif et notamment la nécessaire stabilité des équipes de formateurs, et est complétée par de nouveaux axes : des engagements envers les apprenants, prémices d'une charte de l'apprenant et des objectifs en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Cette nouvelle démarche est intitulée **démarche qualité "REsponsabilité Sociale et Environnementale pour l'Apprenant-Usager" : R.E.S.E.A.U.**

Source : GIP Espace Compétences

Page consultée le 8 juin 2015

<http://www.espace-competences.org/fr/espace-pro/demarche-qualite.aspx>

Votre service public régional d'information sur l'emploi et la formation

Nos  
financeurs



action  
co-financée  
par l'Union  
européenne

## 16 services civiques pour veiller à la qualité de l'apprentissage dans les CFA d'Île-de-France

La Région Île-de-France et l'Association nationale des apprentis de France (Anaf) organisaient un évènement au CFA Cerfal Montsouris mardi 16 juin pour annoncer les initiatives communes décidées dans le cadre de leur partenariat récemment acté par le vote d'une subvention régionale annuelle de 40 000 euros. Rappelant que la chute constatée dans les contrats d'apprentissage est moindre dans la région (- 2,7 % contre - 4,39 % au niveau national en 2013), Hella Kribi-Romdhane, vice-présidente de la Région Île-de-France en charge de l'apprentissage, l'a imputée à la démarche qualité que la Région a mis en place pour soutenir les apprentis et aux effets bénéfiques de l'accompagnement des apprentis et de la lutte contre les ruptures de contrats assurées par l'Anaf.

« *On explore déjà ensemble des perspectives de travail en commun sur l'engagement citoyen* », a confirmé Hella Kibri-Romdhane. « *Quand on parle d'engagement citoyen, il y a des modalités et des outils qui nous permettent de faire vivre cet engagement aussi vers les CFA. Nous voulons travailler avec l'Anaf, la Fnadir [1] et l'Ardif [2] pour développer le service civique au sein des CFA.* » Un chantier déjà en cours qui doit se concrétiser pour la rentrée prochaine par le recrutement de 16 personnes en service civique, « Réussir en entreprise et en formation », chargées d'encadrer les apprentis dans les CFA. La Région se chargerait de l'animation de cette équipe et tient à copiloter leurs missions « *pour que cela ne soit pas du sous-salariat* », a indiqué la vice-présidente.

L'autre chantier concerne la représentativité des apprentis, une revendication portée par l'association lors des Assises de l'apprentissage le 19 septembre 2014. « *Nous formons nos adhérents à la prise de parole en public et à devenir des ambassadeurs de l'Anaf pour avoir des remontées des apprentis eux-mêmes* », a indiqué Sakina Ben Khalifa, présidente de l'Anaf.

La Région veut, par ailleurs, rallier d'autres acteurs de l'apprentissage à son action. « *À côté des aides accordées aux employeurs, il faut un vrai pacte de responsabilité où chacun peut mettre la main à la pâte, et pas qu'à la poche !* », a-t-elle déclaré. « *Depuis 2005, on développe de nombreux dispositifs qui s'inscrivent dans la démarche qualité. Je veux leur donner davantage de cohérence. Ma volonté est que les acteurs économiques, que les branches et les chambres consulaires soient parties prenantes car elles bénéficient des apprentis. L'idée est que chacun puisse valoriser l'apprentissage.* » Des échanges auraient déjà commencé dans ce sens.

### Notes

[1] Fédération nationale des associations régionales des directeurs de centres de formation d'apprentis.

[2] Réseau social des directrices et directeurs de CFA d'Île-de-France.

Béatrice Delamer, le 18 juin 2015





Juin 2015

## REPÈRES BIBLIOGRAPHIQUES

# La qualité en formation professionnelle : démarches, outils et certifications des prestataires

**Réalisation Centre Info**

Xavier Vonkorad, département Documentation  
Claudia Manuel de Condinguy, mission Régions  
Françoise Gérard, direction Production et partenariats

## 1. Qualité de la formation : références

### 1.1 Rapports

#### **Handbook for VET providers: supporting internal quality management and quality culture**

Barbara Dorn, Joachim James Calleja

Luxembourg: Cedefop (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle), 18 février 2015, 252 p.

<http://www.cedefop.europa.eu/fr/publications-and-resources/publications/3068>

#### **Regard sur l'évaluation de la qualité de la formation**

In: Conseil National d'Évaluations de la Formation Professionnelle: rapport d'activité 2014  
CNEFP

Paris: Conseil national d'évaluations de la formation professionnelle, décembre 2014, pp. 23-41

<http://fr.calameo.com/books/0028593546361b6ec2406>

#### **Les conditions du développement de la qualité et l'impact du CPF sur l'offre de formation**

Jacques-Bertrand De Reboul, Philippe Dole

Paris: Igas, décembre 2014, 223 p.

<http://pro.formationauvergne.com/sites/pro.formationauvergne.com/files/pictures/carif-oref/actus-agenda/468631.pdf>

#### **Qualité: condition sine qua non de la confiance dans les certifications**

Luxembourg: Cedefop (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle), 2013, 4 p.

[www.cedefop.europa.eu/files/9078\\_fr.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/9078_fr.pdf)

#### **Évaluer pour améliorer les acquis de l'apprentissage: messages pour les politiques d'assurance qualité**

Luxembourg: Cedefop (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle), 2012, 45 p.

[http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4107\\_fr.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4107_fr.pdf)

#### **Les modalités de pilotage et d'évaluation par les Conseils régionaux de la qualité de l'offre de formation**

In: Évaluation du pilotage de la formation professionnelle par les Conseils régionaux

Bernard Krynen, Hervé Leost, Monique Mousseau, David Soubrie Paris: Igas, mai 2012, pp. 58-62.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/124000496/0000.pdf>

#### **Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET)**

Parlement européen, Conseil de l'Union européenne

Journal officiel de l'Union européenne, 18 juin 2009

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32009H0708%2802%29>

#### **Rapport sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation**

Charlotte Duda

Paris, Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, Secrétariat d'État chargé de l'emploi, 2009, 100 p.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/094000019/0000.pdf>

### 1.2 Analyses et Thèses

#### **La montagne dans la brume. Démarches qualité et certifications en formation professionnelle.**

François Galinou, octobre 2013.

<http://www.pedagogicagency.com/Blog/wp-content/uploads/2013/09/La-montagne-dans-la-brume-Fran%C3%A7ois-Galinou-v3.21.pdf>

#### **La qualité de la formation professionnelle continue en ses formes et ses usages : instruments de contrôle ou de régulation du marché de la formation ? État multiforme de la question**

Didier Possoz

Thèse de doctorat en Sciences de l'éducation, Université de Montpellier 3, décembre 2011, 444 p.

<http://www.biu-montpellier.fr/florabium/jsp/nnt.jsp?nnt=2011MON30044>

### **Regards croisés sur la qualité en éducation et formation**

Journées d'étude organisées par l'Agence qualité Éducation et l'Institut français de l'éducation, 23 et 24 novembre 2011, Lyon

[http://ife.ens-lyon.fr/vst/Synthese/Regards\\_croises\\_qualite.pdf](http://ife.ens-lyon.fr/vst/Synthese/Regards_croises_qualite.pdf)

### **Démarches qualité appliquées au contexte de la formation, de l'orientation et de l'insertion**

Olivier Delage, Aline Girmand, Patrick Lechaux, Valérie Terrien

Journée professionnelle organisée par Aquitaine Cap Métiers, 28 octobre 2010

<http://fr.calameo.com/read/000675377f5ae37f05cac>

### **La labellisation et les démarches qualité des prestataires de formation et d'orientation : enjeux et questions juridiques**

Jean-Marie Luttringer, Carine Seiler, Pierre Courbebaisse, Yves Georgelin ... (et al.) Circé, groupe Amnyos, 26 novembre 2009, 78 p.

[http://www.circeconsultants.com/IMG/pdf/circe\\_seminaire\\_2009\\_10\\_labellisation.pdf](http://www.circeconsultants.com/IMG/pdf/circe_seminaire_2009_10_labellisation.pdf)

## **2. Un œil sur la qualité : revue de presse**

### **Lancement d'un groupe de travail sur la qualité de l'offre de formation**

France Stratégie, 22 avril 2015

<http://www.strategie.gouv.fr/actualites/lancement-dun-groupe-de-travail-qualite-de-loffre-de-formation>

### **Qualité de la formation : pour une approche systémique**

Marc Dennery

Blog C-Campus, 16 mars 2015

<http://www.blog-formation-entreprise.fr/?p=4703>

### **Formation professionnelle, cap sur la qualité**

Chantal Attané, Philippe Masse, Valérie Grasset-Morel

Débat Formation, n°23, janvier-février 2015, pp. 4-15

<http://www.zyyme.com/zh5/160926#p=6>

### **Les formateurs dans l'attente du décret « qualité »**

Benjamin d'Alguerre

L'Info formation, n°870, 15 janvier 2015, pp. 4-5

### **Les formateurs indépendants relativement confiants quant au futur décret qualité**

Benjamin d'Alguerre

Le Quotidien de la formation, 7 janvier 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2015/les-formateurs-independants-relativement-confiants-quant-au-futur-decret-qualite.html?source=email#nb3-1>

### **Le projet de décret « Qualité de la formation » renforce l'intérêt des labels, normes et certifications**

Nicolas Deguerry

Le Quotidien de la formation, 30 décembre 2014

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2014/le-projet-de-decret-qualite-de-la-formation-renforce-l-interet-des-labels-normes-et.html>

### **« Nos préconisations ont été globalement reprises dans le décret qualité » (Bernard Monteil, vice-président de la Fédération de la formation professionnelle)**

Cédric Morin

Le Quotidien de la formation, 16 décembre 2014

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2014/nos-preconisations-ont-ete-globalement-reprises-dans-le-decret-qualite-bernard.html?source=email>

### **« La qualité de la formation est un sujet clé de la réforme » (Thierry Teboul, directeur général de l'Afdas)**

Jean-Michel Garrigues

Personnel, n°554, novembre 2014, pp. 76-77

### **La qualité de la formation, un enjeu capital de la réforme**

Knock Billy

L'Info formation, n°864, 15 octobre 2014, pp. 20-22

### **Innover pour favoriser la qualité de l'offre de formation en France et en Europe**

Célia Coste

Le Quotidien de la formation, 13 octobre 2014

**AEQF, une démarche volontaire d'Organismes de Formation souhaitant « Agir Ensemble pour la Qualité en Formation »**

<http://aeqf.fr/>

**La réforme de la formation professionnelle et les certifications qualité**

Carif-Oref des Pays de la Loire

Orientation Pays de la Loire, 7 octobre 2014

<http://www.orientation-paysdelaloire.fr/Media/Articles/La-reforme-de-la-formation-professionnelle-et-les-certifications-qualite>

**Qualité des formations: mission à risques pour les OPCA**

Laurent Gérard

Entreprises & Carrières, n°1200, du 8 au 14 juillet 2014, pp. 22-29

**La qualité : un critère de sélection des organismes de formation**

Knock Billy

L'Info formation, n°855, 1er mai 2014, p. 33

**Réforme: la nouvelle dimension du contrôle de la formation**

Benjamin d'Algerre, Célia Coste, Cédric Morin

L'Info formation, n°854, 15 avril 2014, pp. 2-3

**Les prestataires vont devoir adapter leur offre**

Valérie Grasset-Morel

Liaisons sociales magazine, n°151, avril 2014, pp. 61-63

**Mission évaluation pour les OPCA**

Rozenn Le Saint

Liaisons sociales magazine, n°151, avril 2014, pp. 64-65

**« La formation ne peut plus être envisagée en dehors d'un parcours » (Christophe Parmentier, enseignant en ingénierie de formation)**

Valérie Grasset-Morel

Entreprises & Carrières, n°1197, du 17 au 23 juin 2014, pp. 22-29

**Une dizaine de prestataires crée une association visant à promouvoir la qualité en formation**

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 13 novembre 2013

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2013/Une-dizaine-de-prestataires-cree.html>

**Selon le Cedefop, une certification ne peut avoir de valeur que si elle suscite la confiance**

Philippe Grandin

Le Quotidien de la formation, 11 avril 2013

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2013/Selon-le-Cedefop-une-certification>

**« La vision de l'évaluation de la formation demeure punitive » (colloque ISQ-OPQF)**

Benjamin d'Algerre

Le Quotidien de la formation, 21 mars 2013

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?La-vision-de-l-evaluation-de-la>

**Qualité de la formation : « Un véritable système de certification d'évaluation et de validation sera mis en place » (François Hollande)**

Aurélien Gerlach

Le Quotidien de la formation, 5 mars 2013

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Qualite-de-la-formation-Un>

**Développer une politique qualité**

Hors Série Régions «Débat Formation», novembre 2012, p. 23

<http://www.zyane.com/zf3/67400#/pdf>

**Évaluer la qualité des dispositifs de formation**

Hors Série Régions «Débat Formation», novembre 2012, p. 24

<http://www.zyane.com/zf3/67400#/pdf>

### 3. Les outils de la qualité : les principaux référentiels

#### 3.1 Normes Afnor et ISO

Parler normes couramment. L'essentiel

Afnor, août 2014

[http://groupe.afnor.org/animation-parler-normes/S1408101\\_Animation-Parlez-normes.swf](http://groupe.afnor.org/animation-parler-normes/S1408101_Animation-Parlez-normes.swf)

Les documents normatifs d'Afnor Service - Formation : consulter les résumés sur la Boutique Afnor

<http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/nf-service-formation-professionnelle-nf-214>

Norme NF X 50-750 Terminologie (révision à paraître en 2015)

FD X 50-750 Terminologie (révision à paraître en 2015). Fascicule explicatif

FD X50-758 (2000) - Formation professionnelle - Formation en alternance - Guide de lecture des normes de la formation professionnelle

Norme NF X50-760 Lisibilité de l'offre de formation (2013)

Norme NF X50-761 Formation professionnelle - Organisme de formation - Service et prestation de service : spécifications

Norme NF X50-768 (2013) - Formation professionnelle - Conception d'un système d'évaluation de la formation - Lignes directrices

Norme NF X50-769 Formation professionnelle - Processus de réalisation d'une action de formation - Recommandations/Bonnes pratiques opérationnelles

Référentiel de bonnes pratiques BPZ76 001. Technologies de l'information. Formation ouverte et à distance. Recommandations/Bonnes pratiques opérationnelles.

Référentiel de bonnes pratiques BP X 50-762. Formation et prestations sur mesure pour adultes. Engagements de service

Les documents normatifs ISO : consulter le site de l'Organisation internationale de normalisation

<http://www.iso.org/iso/fr/>

ISO 9001 : 2008– Management de la qualité

[http://www.iso.org/iso/fr/iso\\_9000](http://www.iso.org/iso/fr/iso_9000)

ISO 29990:2010. Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles - Exigences de base pour les prestataires de services

[http://www.iso.org/iso/fr/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=53392](http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=53392)

#### 3.2 Exemples de chartes de prestataires de formation

Les 10 engagements de la qualité. Fédération de la formation professionnelle

<http://www.ffp.org/page-533-l-engagement-qualite.html>

Alternance et formation à distance : charte des bonnes pratiques. Forum français des formations ouvertes et à distance

<http://www.fffod.fr/media/20110628-chartealternance.pdf>

Charte de qualité de la formation en élagage- UNEP Les entreprises du paysage.

<http://www.chep78.fr/wp-content/uploads/2012/06/CharteQualiteFormationElagage.pdf>

### 4. Labellisation et certification des prestataires de formation

#### 4.1 Certification des consultants formateurs qui délivrent la formation

La certification ICPF-PSI

<http://certif-icpf.org/certification/>

## 4.2 Certification des organismes de formation

La certification NF Service - Formation (NF214)

<http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/nf-service-formation-professionnelle-nf-214>

La certification ISO 9001

[http://www.iso.org/iso/fr/iso\\_9000](http://www.iso.org/iso/fr/iso_9000)

La certification ISO 29990

<http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/certification-iso-29990>

La qualification OPQF

<http://www.isqualification.com/page-opqf-presentation.htm>

Le label GretaPlus

<http://eduscol.education.fr/pid23192/demarche-qualite.html>

Le label APP

[http://www.app-reseau.eu/article/MzQGAA==/De\\_la\\_marque\\_au\\_label?PHPSESSID=pvf9nf255rf697j59be7074923](http://www.app-reseau.eu/article/MzQGAA==/De_la_marque_au_label?PHPSESSID=pvf9nf255rf697j59be7074923)

Le label École de la 2e Chance

<http://www.reseau-e2c.fr/ecole-de-la-deuxieme-chance/reseau/labellisation>

Le label Français langue étrangère

<http://www.qualitefle.fr/le-label-qualite-fle>

Le label Français langue d'intégration

<http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Accueil-et-accompagnement/L-apprentissage-du-francais/Le-label-qualite-Francais-langue-d-integration>

Label FCU (en cours de création) Formation continue universitaire

[http://www.fcu2014.upmc.fr/document/Atelier\\_3\\_FCU2014.pdf](http://www.fcu2014.upmc.fr/document/Atelier_3_FCU2014.pdf)

## 5. Agrément et référencement des prestataires de formation

### 5.1 Enregistrement des organismes de formation pour le développement professionnel continu des professions de santé

Enregistrement pour se constituer Organisme de développement professionnel continu (ODPC)

<https://www.ogdpc.fr/organismes>

### 5.2 Les démarches pilotées par les OPCA-OPACIF

Le projet de décret qualité prévoit de renforcer l'arsenal de contrôle des Opca sur les organismes de formation

Benjamin d'Algerre

Le Quotidien de la formation, 23 mars 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2015/le-projet-de-decret-qualite-prevoit-de-renforcer-l-arsenal-de-contrôle-des-opca-sur.html?source=email>

Jean Wemaëre (FFP) : « Les Opca et les organismes de formation doivent entrer dans une logique de confiance »

Célia Coste

Le Quotidien de la formation, 10 mars 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2015/jean-wemaere-ffp-les-opca-et-les-organismes-de-formation-doivent-entrer-dans-une.html>

La CFDT plaide pour un développement des chartes qualité entre Opca et organismes de formation

Célia Coste

Le Quotidien de la formation, 6 mars 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2015/la-cfdt-plaide-pour-un-developpement-des-chartes-qualite-entre-opca-et-organismes-de.html>

## Vers un label qualité pour le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels

Benjamin d'Alguerre

Le Quotidien de la formation, 12 janvier 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/une-du-sommaire/une-de-2015/vers-un-label-qualite-pour-le-fonds-paritaire-de-securisation-des-parcours.html?>

## Qualité des formations: mission à risques pour les OPCA

Laurent Gérard

Entreprises & Carrières, n°1200, du 8 au 14 juillet 2014, pp. 22-29

### Afdas

#### La charte de qualité formation

<http://www.sfa-cgt.fr/afdas-la-charte-de-qualite-formation>

### FAFTT

#### Référencement de l'offre de formation qualifiante

[http://www.fafft.fr/site/tt1\\_21248/fr/prestataires/referencement-de-l-offre-de-formation-qualifiante](http://www.fafft.fr/site/tt1_21248/fr/prestataires/referencement-de-l-offre-de-formation-qualifiante)

### Fongecif -FPSP

#### Charte d'engagement mutuel du réseau des Fongecif /FAFTT et des organismes de formation

[http://www2.fongenet.fr/FONGENET\\_WEB/DocWeb/PJ\\_000001925\\_charte\\_engagement.pdf](http://www2.fongenet.fr/FONGENET_WEB/DocWeb/PJ_000001925_charte_engagement.pdf)

### Opcabaia

#### Charte pour la qualité de la formation professionnelle

<https://www.opcabaia.fr/2411d8c21f600680/297f5aec2bc006b0/Organismes-de-formation/Charte-Qualite/index.html>

#### L'Opcaba des banques et assurances se dote d'une charte de qualité pour les organismes de formation

Christelle Destombes

Le Quotidien de la formation, 1er avril 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2015/l-opcaba-des-banques-et-assurances-se-dote-d-une-charte-de-qualite-pour-les-organismes?>

### Opcalia

#### Best-OF, outil d'évaluation de l'offre de formation

<http://espaceformation.opcalia.com/en/component/content/article/37-organismes-de-formation/157-bienvenue-dans-best-of.html>

#### Opcalia met à la disposition de ses adhérents un dispositif en ligne d'évaluation des actions de formation

IndiceRH, 9 février 2014

<http://www.indicerh.net/content/4558-opcalia-dispositif-en-ligne-d-evaluation-des-actions-de-formation.html>

### Opcalim

#### Opcalim: labels ECIA et MSF

<http://www.opcalim.org/cont/Prestataires-de-service/Reseaux-de-prestataires>

### Vivea

#### La certification de services QUALICERT pour les prestataires de Vivea

SGS ICS

[http://www.sgsgroup.fr/~/\\_/media/Local/France/Documents/Case%20Studies/SGSSCCas%20ClientVIVEALRA4FR1205v4web.pdf](http://www.sgsgroup.fr/~/_/media/Local/France/Documents/Case%20Studies/SGSSCCas%20ClientVIVEALRA4FR1205v4web.pdf)

### 5.3 Les démarches pilotées par les Régions et TOM

#### Alsace

**Une démarche qualité dans le réseau des CFA d'Alsace : objectifs et modalités de mise en œuvre**  
Région Alsace

[http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/4-\\_Alsace\\_contrats\\_initiatives\\_et\\_progre\\_s\\_CFA.pdf](http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/4-_Alsace_contrats_initiatives_et_progre_s_CFA.pdf)

**Le contrat qualité dans la formation par la voie de l'apprentissage**

Education Nationale (académie de Strasbourg), Région Alsace

[http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/3-\\_Alsace\\_de\\_marche\\_globale\\_AE-CIP\\_inter-Re\\_gion.pdf](http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/3-_Alsace_de_marche_globale_AE-CIP_inter-Re_gion.pdf)

#### Aquitaine

**Charte de qualité de prescription sur l'offre de formation régionale**

Conseil régional Aquitaine, avril 2012, 19 p.

<http://achat-formation.aquitaine.fr/spip.php?rubrique106>

#### Basse-Normandie

**Le Label Qualité Apprentissage Régional (LQAR)**

Chambre régionale d'agriculture de Normandie, juin 2012

<http://www.normandie.chambagri.fr/detail-formation.asp?card=123276&siteAppelant=cran&chambreOrigine=cran>

**Évaluer la qualité des dispositifs de formation**

Hors Série Régions «Débat Formation», novembre 2012, p. 24

<http://www.zyzyne.com/zf3/67400#/pdf>

#### Bretagne

**Charte commune d'engagement des Réseaux Régionaux de l'AIOA (Accueil, Information, Orientation, Accompagnement) dans le cadre des Maisons de la Formation Professionnelle**  
Région Bretagne

[http://www.pays-de-saintbrieuc.org/documents2/ftp/214/000/002/484/2484961\\_9408\\_charte%20r%E9gionale%5B1%5D.pdf](http://www.pays-de-saintbrieuc.org/documents2/ftp/214/000/002/484/2484961_9408_charte%20r%E9gionale%5B1%5D.pdf)

**Apprentissage : une nouvelle démarche qualité engagée avec les CFA**

[http://www.bretagne.bzh/jcms/c\\_15458/fr/l-apprentissage-un-choix-gagnant](http://www.bretagne.bzh/jcms/c_15458/fr/l-apprentissage-un-choix-gagnant)

#### Centre

**La pédagogie de l'alternance et qualité de la formation en région Centre**

Région Centre-Val de Loire

<http://www.regioncentre-valde Loire.fr/accueil/les-services-en-ligne/la-region-centre-vous-aide/education-formation/aide-aux-cfa.html>

#### Franche-Comté

**Fonds régional d'amélioration de la qualité de l'apprentissage (FRAQAPP)**

Conseil régional Franche-Comté

<http://www.franche-comte.fr/aides-et-services/guides-des-aides-regionales.html?idFiche=296>

**Charte pour l'amélioration en Franche Comté de la qualité de la formation**

Conseil régional Franche-Comté, 2009

[http://www.franche-comte.fr/fileadmin/publications/charte\\_qualite\\_forpro.pdf](http://www.franche-comte.fr/fileadmin/publications/charte_qualite_forpro.pdf)

#### Île-de-France

**Apprentissage : une démarche qualité fait chuter le taux d'apprentissage en Île-de-France**

Hinde Abdelkahhar

Le Quotidien de la formation, 9 décembre 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2015/les-ruptures-de-contrat-d-apprentissage-en-baisse-en-ile-de-france.html?>

**Les dispositifs qualité de l'alternance en Région Île-de-France**

<http://www.iledefrance.fr/aides-regionales-appels-projets/dispositifs-qualite-alternance>

### **Le label EVOA (Evolution et Optimisation de l'Apprentissage)**

La Région accompagne les Centres de formation d'apprentis (CFA) dans une démarche de développement durable

<http://www.iledefrance.fr/aides-regionales-appels-projets/evoa-evolution-optimisation-apprentissage>

### **La qualité de l'alternance est une préoccupation pour la région Île-de-France selon Emmanuel Maurel (vice-président du Conseil régional)**

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 6 juillet 2012

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?La-qualite-de-l-alternance-est-une>

### **Orientation : une charte commune du service public francilien de l'orientation**

[http://www.defi-metiers.fr/sites/default/files/users/229/charte\\_spro\\_idf.pdf](http://www.defi-metiers.fr/sites/default/files/users/229/charte_spro_idf.pdf)

## **Languedoc-Roussillon**

### **Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon**

[professionnels.atout-metierslr.fr/fr/fichier-99-at.html](http://professionnels.atout-metierslr.fr/fr/fichier-99-at.html)

### **Certif 'LR, une démarche qualité partagée pour les organismes de formation en Languedoc Roussillon**

Danielle DI BATTISTA, responsable de programmes, Service Coordination Territoriale et Innovation, Direction de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage

[http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/8-1\\_pre\\_sentation\\_LR\\_qualite\\_2012.pdf](http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/8-1_pre_sentation_LR_qualite_2012.pdf)

### **Développer une politique qualité**

Hors Série Régions «Débat Formation», novembre 2012, p. 23

<http://www.zyane.com/zf3/67400#/pdf>

## **Limousin**

### **La charte pour la qualité des parcours de formation**

Région Limousin, mai 2013, 4 p.

[http://www.regionlimousin.fr/sites/default/files/documents/charte\\_pour\\_la\\_qualite\\_des\\_parcours\\_de\\_formation\\_en\\_limousin.pdf](http://www.regionlimousin.fr/sites/default/files/documents/charte_pour_la_qualite_des_parcours_de_formation_en_limousin.pdf)

### **Manuel de la qualité en formation**

Région Limousin, janvier 2009, 14 p.

[http://www.ahun.educagri.fr/fileadmin/user\\_upload/CFPPA/LOGO/manuel\\_qualite\\_formation\\_2009\\_01.pdf](http://www.ahun.educagri.fr/fileadmin/user_upload/CFPPA/LOGO/manuel_qualite_formation_2009_01.pdf)

## **Lorraine**

### **La charte qualité Accompagnement Information orientation**

[http://www.inffolor.org/portail/professionnel/sites/default/files/upload/image/AIO/Charte\\_AIO\\_Lorraine.pdf](http://www.inffolor.org/portail/professionnel/sites/default/files/upload/image/AIO/Charte_AIO_Lorraine.pdf)

## **Martinique**

### **La Charte Régionale pour le développement de la formation professionnelle en Martinique (10 financeurs)**

<http://www.region-martinique.mq/blog/mieux-former-les-martiniquais-une-priorite-pour-la-collectivite/>

## **Midi-Pyrénées**

### **Charte qualité formation**

<http://www.midipyrenees.fr/IMG/pdf/charte-qualite.pdf>

<http://www.constructys-midipyrenees.fr/NR/rdonlyres/8FB5EADF-23AD-4049-8C61-DE911521349B/0/CharteQualit%C3%A9.pdf>

## **Nord-Pas de Calais**

### **Charte qualité de la Formation professionnelle**

signée par la Région Nord Pas de Calais et 5 OPCA partenaires (AFDAS, AGEFOS PME, OPCALIA, UNIFAF, UNIFORMATION) sur la professionnalisation des salariés en contrats aidés du secteur non marchand.

<http://formationcontratsaidés-npdc.fr/charte-pour-la-qualite-de-la-formation-professionnelle/>

### **La Région Nord-Pas-de-Calais et cinq Opca labellent des parcours de formation pour les salariés en contrats aidés**

AEF - 21/05/2015

## Nouvelle Calédonie

**Le label Qualité formation professionnelle Nouvelle Calédonie**

<https://dfpc.gouv.nc/vous-etes/organismes-de-formations/politique-qualite>

**En Nouvelle-Calédonie, la formation professionnelle continue a désormais son label qualité (dossier de presse)**

Direction de la Formation Professionnelle Continue en Nouvelle-Calédonie, 28 mars 2012

[https://dfpc.gouv.nc/sites/default/files/dp\\_label\\_qualite\\_vf.pdf](https://dfpc.gouv.nc/sites/default/files/dp_label_qualite_vf.pdf)

## Pays de la Loire

**La professionnalisation des acteurs et ingénierie de formation**

Région Pays de la Loire

<http://www.paysdelaloire.fr/politiques-regionales/formation-professionnelle/actu-detaillee/n/la-professionnalisation-des-acteurs-et-ingenierie-de-formation/>

<http://www.acteursfpc.paysdelaloire.fr/>

## Picardie

**La charte qualité des CFA picards**

Conseil régional Picardie

[http://formation.picardie.fr/fileadmin/documents/Apprentissage/Charte\\_qualite\\_des\\_CFA\\_Picards.doc](http://formation.picardie.fr/fileadmin/documents/Apprentissage/Charte_qualite_des_CFA_Picards.doc)

**La charte régionale de l'orientation tout au long de la vie en Picardie. Accord-cadre 2011-2014**

[http://formation.picardie.fr/fileadmin/documents/dossiers/charte\\_orientation/charte\\_regionale\\_mai\\_2012\\_light.pdf](http://formation.picardie.fr/fileadmin/documents/dossiers/charte_orientation/charte_regionale_mai_2012_light.pdf)

## Poitou-Charentes

**Aides aux employeurs pour la qualité de l'apprentissage**

[http://www.poitou-charentes.fr/files/assemblee\\_regionale/arretes/2014-04-25-cp/2014CP0108\\_III32.pdf](http://www.poitou-charentes.fr/files/assemblee_regionale/arretes/2014-04-25-cp/2014CP0108_III32.pdf)

## Provence-Alpes Côte d'Azur

**La Démarche Qualité en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (RE.SE.AU)**

Espace-compétences

<http://www.espace-competences.org/fr/espace-pro/demarche-qualite.aspx>

**Le référentiel de la démarche qualité R.É.S.E.A.U.**

Espace-compétences

<http://www.espace-competences.org/fr/espace-pro/demarche-qualite/le-referentiel.aspx>

**Provence-Alpes-Côte d'Azur décerne ses attestations «Qualité RESEAU» à 29 organismes engagés dans l'offre de formation**

Nicolas Deguerry

Le Quotidien de la formation, 9 décembre 2014

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2014/la-region-provence-alpes-cote-d-azur-decerne-ses-attestations-qualite-reseau.html?source=email>

## La Réunion

**La qualité de l'offre en débat à la Réunion**

Knock Billy

L'Info formation, n°776, 16-31 octobre 2010, pp. 20-21

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?La-qualite-de-l-offre-est-une>

## Rhône-Alpes

**DROA: Projet européen pour l'amélioration de la qualité de l'orientation**

Generalitat de Catalunya, Land Baden-Württemberg, Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation, Regione Lombardia, Région Rhône-Alpes

<http://www.rhonealpes-orientation.org/prao/orientation/qualite-en-orientation/ameliorer-la-qualite-en-orientation/presentation-du-projet-droa-68834.kjsp?RH=138209999372>

**AQOR : une démarche d'Amélioration de la Qualité en Orientation**

Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation

<http://www.rhonealpes-orientation.org/prao/orientation/qualite-en-orientation/ameliorer-la-qualite-en-orientation/les-indicateurs-de-la-qualite-en-orientation-68863.kjsp?RH=1382099063876>



[www.ressources-de-la-formation.fr](http://www.ressources-de-la-formation.fr)



Toute la documentation sur l'orientation et la formation tout au long de la vie

Retrouvez tous nos **dossiers documentaires**,  
**webographies**, **bibliographies**, **bulletins...**

RUBRIQUE [Publications documentaires](#)

Professionnels de la formation, étudiants, chercheurs, journalistes,  
consultez notre **base de données bibliographiques** riche de  
plus de 10 000 ouvrages et 700 périodiques.

RUBRIQUE [Bases de données](#)



Contact : [c.monneret@centre-info.fr](mailto:c.monneret@centre-info.fr)

[www.centre-info.fr](http://www.centre-info.fr)

4 avenue du Stade de France  
93218 Saint-Denis-La Plaine cedex  
Tél. 01 55 93 91 91 - Fax. 01 55 93 17 25

ISSN 1269-1518