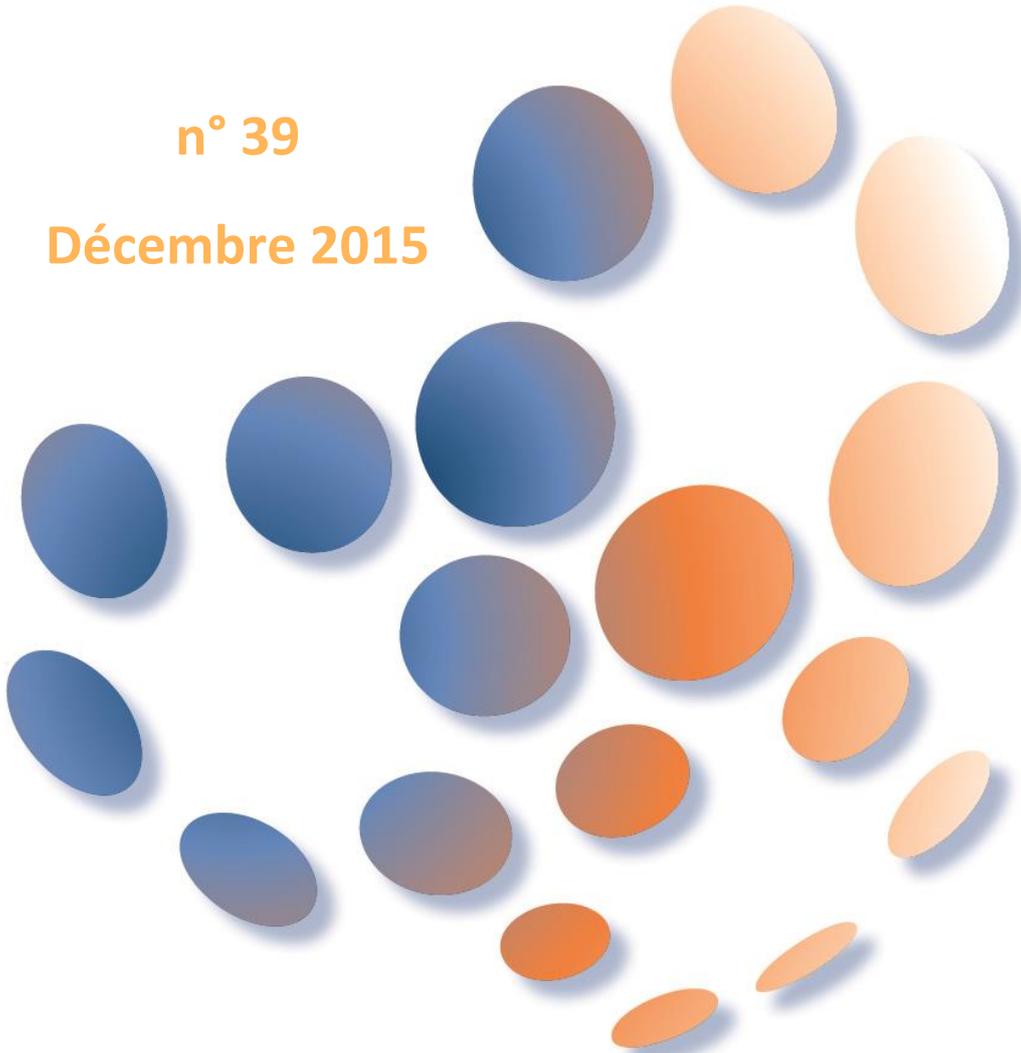


n° 39

Décembre 2015



## La qualité en formation

*Crefor, Pôle information, décembre 2015*

*Conception-réalisation : Dominique Rousselin-Legrand*

<b>Qualité en formation et emploi durable</b>	<b>5</b>
La qualité de la formation vu par les actifs et les entreprises .....	5
L'effet de la formation sur l'insertion des demandeurs d'emploi .....	7
Les trois niveaux dans la chaîne de la qualité identifié par le Cnefop .....	9
La nécessité de faire des choix structurants pour l'organisme de formation .....	10
<b>Le marché de la formation</b>	<b>11</b>
Un marché concurrentiel .....	11
Le paysage de la formation : spécificités .....	12
Bilan 2014-2015 et attentes 2016.....	13
Quelle place pour les universités dans ce nouveau marché ? .....	14
<b>Labellisation, normes</b>	<b>16</b>
Les spécificités des normes NF, EN et ISO .....	16
La qualification OPQF pour les structures en activité principale de formation. ...	18
Quelques exemples de labels maison.....	19
<b>Pratiques d'achat de formation des Régions</b>	<b>22</b>
Les dépenses de formation en Haute-Normandie.....	22
2014, renforcement du rôle des Régions au niveau de la formation.....	23
Le juste prix, notion que l'on retrouve dans le décret « qualité » .....	25
Les objectifs : avoir un pilotage plus stratégique .....	25
<b>Les prémices du décret qualité</b>	<b>26</b>
Les textes et débats préfigurateurs .....	26
Ce que dit le décret.....	28
Les avancées à ce jour : Cnefop, FPSP, une logique de complémentarité .....	33
<b>Evaluation : avis des différents acteurs</b>	<b>36</b>
Sur quelle base, établir une évaluation ?.....	36
Etat des lieux et classification des démarches qualité .....	37
<i>Contribution de Coryse Tétré, Opcalia Haute-Normandie</i> .....	41
La professionnalisation des formateurs, une nécessité .....	45
Davantage de place à l'innovation.....	46
<b>Bibliographie</b>	<b>48</b>

### Avant-propos

La qualité équivaut :

- **pour les institutions** : à s'engager sur des principes d'égalité d'accès, de continuité territoriale, de notion de juste prix.
- **pour les entreprises** : à s'assurer de la performance, du retour sur investissement
- **pour l'individu** : à se donner les moyens de son employabilité.
- **pour les prestataires** : à se donner les moyens de répondre au besoin d'un client et à sa satisfaction.

La qualité de la formation concerne :

- **les donneurs d'ordre**
- **les bénéficiaires**
- **les organismes de formation.**

Le décret sur la qualité en formation vise à :

- **sensibiliser les donneurs d'ordre**
- **éviter à la multiplication des certifications**
- **augmenter la lisibilité des normes.**

Sa mise en œuvre devrait contribuer à favoriser « l' **emploi durable** », thématique abordée lors de la **conférence sociale**, et sujet d'une importance majeure pour tous les institutionnels de la formation mais aussi les prestataires de formation, les entreprises et les formés.

Normes, labels, professionnalisation des acteurs de la formation, responsabilisation des acheteurs et financeurs vont contribuer à la construction d'une stratégie de mesure et d'évaluation.

Il nous a semblé nécessaire d'aborder tout d'abord dans ce dossier, de ce qu'on le entend par « qualité en formation », de dresser un panorama du marché de la formation, ainsi que des diverses normes et labellisation pour enfin cerner l'impact du décret « qualité ».

Nous remercions **Alain Johannin de Pôle Emploi, Richard Lecoeur de la FFP Normandie, Catherine Lerat d'Unifaf, Bénédicte Pinot de la Direccte Haute-Normandie, Christophe Saunier de l'Urof Normandie, Frédéric Schaerlinger d'Agefos-Pme Normandie et Coryse Tétrel d'Opcalia Normandie**, pour leur contribution qui apportent un éclairage concret régional à ce dossier ainsi qu'à **Céline Mothelay du Crefor** pour les précisions apportées sur le sujet .

**Notre collecte d'informations s'est achevée le 15 décembre 2015**

*Nous ne prétendons pas à l'exhaustivité, ce dossier n'est pas une étude, il rend compte des principales informations sur le sujet. Nous mettons à votre disposition une adresse mel pour vos remarques et suggestions [pole.info@crefor-hn.fr](mailto:pole.info@crefor-hn.fr)*

# Qualité en formation et emploi durable

L'appréciation sera différente selon que l'on se place du point de vue de l'acheteur, de l'actif ou du demandeur d'emploi, de l'entreprise, du prestataire de formation.....

Accompagnement, augmentation des compétences, apprentissage adapté au temps de l'entreprise, lien formation et travail...sont des critères déterminants de satisfaction.

## La qualité de la formation vu par les actifs et les entreprises

L'enquête<sup>1</sup> de l'institut Opinion Way réalisée du 23 septembre au 27 octobre 2014 fait ressortir les principaux éléments de satisfaction attendus par les actifs .

### La capacité à développer ses compétences, à faire évoluer leur projet professionnel

	Toutes catégories	SITUATION PROFESSIONNELLE		ÂGE			
		En emploi	A la recherche d'un emploi	Moins de 30 ans	Entre 30 et 39 ans	Entre 40 et 49 ans	50 ans et plus
Acquérir, développer vos compétences	85%	86%	<u>70%</u>	81%	86%	82%	<u>92%</u>
Vous former, obtenir une qualification	55%	55%	56%	<u>65%</u>	50%	<u>60%</u>	48%
Évoluer dans votre entreprise	53%	55%	<u>15%</u>	<u>45%</u>	<u>57%</u>	52%	55%
Vous reconvertir, découvrir un nouveau métier	14%	11%	<u>56%</u>	<u>19%</u>	14%	12%	11%
Changer d'emploi	9%	8%	<u>23%</u>	11%	11%	8%	5%
Trouver un emploi	8%	<u>5%</u>	<u>68%</u>	<u>14%</u>	5%	10%	6%
Créer ou reprendre une entreprise	4%	5%	-	7%	6%	3%	3%

Source : Débat formation n° 23, janvier-février 2015

<sup>1</sup> Enquête réalisée à la demande de l'Afpa.

## **Compétence, diplôme, situation réelle de travail : 3 éléments pour une formation de qualité**

- tenir à jour ses compétences
- obtenir un diplôme ou un titre professionnel et
- reproduire la situation réelle de travail en formation

## **Les attentes des entreprises pour leurs cadres, de plus en plus du sur-mesure**

Dans les grands groupes, pour les cadres ; on constate la montée en puissance :

- des formations "sur mesure » qui permettent une adaptation à la charge de travail et au temps de l'entreprise
- un souhait d'apprendre vite, en situation de décalage ou situation réelle de travail
- les conférences payantes, le e-learning

☛ On peut constater que l'**innovation** et l'adaptation font parties des attentes des entreprises et de ses salariés.

☛ Selon le GARF, l'**accélération de la rapidité des transformations du quotidien de l'entreprise** ainsi que des compétences des salariés **nécessitent réactivité et renouvellement de réponses de l'appareil formation** qui est en permanence **sollicité en appui des transformations**.

### Les PME s'intéressent de plus en plus aux effets de la formation

Les entreprises apparaissent de plus en plus attentives aux effets des formations qu'elles mettent en place. Si la part d'entreprises ayant organisé des formations pour leurs salariés a peu évolué entre 2005 et 2010, elles se disent **plus sensibles aux liens entre leurs efforts de formation et leurs résultats économiques**. De ce point de vue, les petites entreprises ne sont pas à la traîne.

[Consulter le document numérique](#)

Source : *Bref du Céreq, n° 330, Delphine BERAUD, janvier 2015, 4 p.*

## **L'investissement formation, indispensable pour les entreprises**

« [Le qualitatif est le vrai moteur de la réforme](#) » selon Florence Poivey, présidente de la commission formation du Medef :

Face à l'explosion des modes d'apprentissage, la dimension qualité est essentielle pour l'entreprise comme pour l'offre de formation d'où la nécessité de mettre en pratique l'analyse des besoins.

Le Medef a réalisé un guide destiné à aider les chefs d'entreprise, notamment dans les **PME et TPE**, à comprendre les enjeux de la réforme de la formation et à agir concrètement.

La réforme se traduit par une liberté retrouvée pour tous les acteurs :

- **pour le chef d'entreprise** : la liberté de choisir son investissement dans la formation
- **pour le salarié** : la liberté d'être acteur de son parcours de formation.

*La formation, c'est vous ! Medef, octobre 2015. – 52 p.*

[http://www.medef.com/fileadmin/www.medef.fr/documents/Formation\\_professionnelle/MEDEF\\_formation\\_professionnelle.pdf](http://www.medef.com/fileadmin/www.medef.fr/documents/Formation_professionnelle/MEDEF_formation_professionnelle.pdf)

## L'effet de la formation sur l'insertion des demandeurs d'emploi

### Retour à l'emploi des chômeurs : l'effet de la formation varie selon le dispositif utilisé et le profil du bénéficiaire

L'étude de Pôle emploi, permet de voir l'effet réel des différentes formations prescrites par le service public de l'emploi, elle propose un éclairage sur l'efficacité des dispositifs basée sur l'appréciation des bénéficiaires.

Une grande majorité des bénéficiaires exprime leur satisfaction sur l'utilité de suivre une formation quant à leur insertion professionnelle et plus d'un sur deux jugent celle-ci en parfaite adéquation avec leurs attentes. S'agissant de l'emploi retrouvé, les deux tiers des bénéficiaires d'une formation considèrent qu'il correspond à celui recherché.

TABLEAU 4

#### OPINIONS DES BÉNÉFICIAIRES SUR LA FORMATION SUIVIE

PAR RAPPORT À VOS ATTENTES, VOUS DIRIEZ QUE CETTE FORMATION :	Correspondait parfaitement à ce que vous attendiez	57,8%
	Correspondait en partie à vos attentes	30,3%
	Correspondait peu à vos attentes	6,9%
	Ne correspondait pas du tout à vos attentes	5,0%
PENSEZ-VOUS QUE CETTE FORMATION VOUS AIDERA OU VOUS À AIDÉ À RETROUVER UN EMPLOI ?	Oui, absolument	42,3%
	Oui, peut être	28,2%
	Non pas vraiment	11,5%
	Non pas du tout	17,1%
	NSP	1,0%
CETTE FORMATION, POUR VOUS, A-T-ELLE ÉTÉ...	Indispensable pour retrouver un emploi	28,3%
	Un atout de plus pour votre réinsertion	54,0%
	Un moyen de ne pas rester sans rien faire	10,6%
	Une obligation liée à l'entretien que vous aviez eu avec le conseiller de Pôle emploi	2,7%
	Un moyen d'assurer des rentrées financières	4,5%

SOURCE DES DONNÉES : ENQUÊTE « SORTANTS DE FORMATION - 2013 » - PÔLE EMPLOI  
CHAMP: DEMANDEURS D'EMPLOI SORTANT DE FORMATION EN MARS 2013

## Analyse du critère de retour à l'« emploi durable »

TABEAU 1

### PROPORTION DE BÉNÉFICIAIRES OBTENANT UN EMPLOI ET UN EMPLOI DURABLE 6 MOIS APRÈS LA SORTIE DE FORMATION

	TAUX DE RETOUR À L'EMPLOI	TAUX DE RETOUR À L'EMPLOI DURABLE
<b>TYPE DE FORMATION</b>		
AFC	36,7%	24,7%
AFPR	79,4%	68,5%
AIF	48,5%	34,4%
Autres formations (non financées par Pôle emploi)	48,8%	34,2%
POEC	50,1%	36,4%
POEI	78,4%	74,4%
<b>PROJET DE LA FORMATION</b>		
Evolution professionnelle	49,5%	36,0%
Exercer un nouveau métier	50,6%	34,0%
Trouver un emploi dans un domaine précis	47,8%	33,7%
Intégrer une entreprise directement à l'issue de la formation	63,4%	56,1%
Trouver un emploi quel qu'il soit	36,7%	25,8%
Monter son entreprise	63,4%	56,7%
Pas de projet précis	52,8%	34,9%
<b>DOMAINE DE FORMATION</b>		
Production (industrie, bâtiment, extraction)	58,4%	40,2%
Formation tertiaire (informatique, techniques commerciales, service,...)	50,1%	38,4%
Formation en développement personnel (coaching, gestion du stress,...)	46,7%	37,2%
Formation générale	47,2%	33,4%

	TAUX DE RETOUR À L'EMPLOI	TAUX DE RETOUR À L'EMPLOI DURABLE
<b>DURÉE DE FORMATION</b>		
< 200 h	55,0%	43,2%
[200h-400h [	50,2%	39,5%
> = 400 h	46,2%	29,2%
<b>CERTIFICATION OBTENUE À L'ISSUE DE LA FORMATION</b>		
Non	47,7%	37,0%
Oui	53,8%	37,6%
<b>SEXE</b>		
Homme	56,2%	40,0%
Femme	44,4%	34,2%
<b>ÂGE</b>		
Moins de 25 ans	55,9%	44,4%
De 25 à 29 ans	60,3%	38,5%
De 30 à 39 ans	53,9%	37,7%
De 40 à 49 ans	47,3%	29,1%
50 ans et plus	36,0%	
<b>NIVEAU D'ÉTUDES</b>		
Primaire et secondaire	36,2%	24,9%
Secondaire niveau BAC	48,0%	33,6%
Enseignement technique ou professionnel	52,6%	36,5%
Supérieur Bac +2 et 3	56,8%	46,3%
Supérieur Bac +4 et +	53,9%	44,4%
<b>PASSÉ PROFESSIONNEL</b>		
emploi régulier	49,3%	37,7%
Plusieurs emplois	54,4%	39,9%
Enchaînement période d'activité et de chômage	57,4%	39,3%
Travail occasionnel	41,4%	26,8%
Jamais travaillé	38,9%	31,1%
<b>ENSEMBLE</b>	<b>50,8%</b>	<b>37,4%</b>

SOURCE DES DONNÉES : ENQUÊTE « SORTANTS DE FORMATION - 2013 » - PÔLE EMPLOI  
CHAMP : DEMANDEURS D'EMPLOI SORTANT DE FORMATION EN MARS 2013

La distinction « retour à l'emploi » et « retour à l'emploi **durable** » montre l'importance accordée à ce sujet.

Quelques critères facilitant le retour à l'emploi :

- l'obtention d'une certification à l'issue de la formation, « **signal positif** » pour les recruteurs

☛ A noter : "la vitesse de retour à l'emploi diffère plus fortement selon le type de formation suivie" qu'en fonction du profil des demandeurs d'emploi.

Les formations qui produisent les meilleurs résultats sont par ailleurs celles pour lesquelles les profils des demandeurs d'emploi sont les moins éloignés de l'emploi.

### **La formation : un effet de motivation**

La formation contribue à créer un effet de motivation au cours des semaines qui suivent la sortie des dispositifs, les compétences récemment acquises peuvent perdre de leur valeur dans le temps si le retour à l'emploi s'effectue trop tardivement.

Source : La formation des demandeurs d'emploi : quels effets sur l'accès à l'emploi Etudes et recherches n° 3, Pôle Emploi, octobre 2015. – 38 p. [http://www.pole-emploi.org/front/common/tools/load\\_file.html?galleryId=54962&galleryTitle=EetR+n%C2%B04+Formation+des+DE](http://www.pole-emploi.org/front/common/tools/load_file.html?galleryId=54962&galleryTitle=EetR+n%C2%B04+Formation+des+DE)

### **L'évaluation d'une formation à travers ses résultats sur le marché du travail est « au minimum » partielle**

Selon Claire Beduwe<sup>2</sup>, du Cereq, il ressort que les informations issues de l'insertion professionnelle ne permettent pas de dégager de manière claire et univoque le rôle intrinsèque d'une formation, d'un établissement de formation ou encore d'une politique de formation sur la qualité de l'insertion professionnelle.

[Consulter le document en ligne](#)

Source : Net Doc n° 92, Catherine BEDUWE, CEREQ, 2012. - 97 p.

## **Les trois niveaux dans la chaîne de la qualité identifié par le Cnefop**

### **Le premier aborde la question des finalités de la formation**

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, SPRO, CEP), 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.

---

<sup>2</sup> Claire Beduwe s'était déjà interrogé sur les liens formations-emplois : l'adéquation, la rémunération dans Formation Emploi n° 99, juillet 2007. – pp. 103-221 <http://formationemploi.revues.org/1495>

## ***Le troisième élément de la chaîne concerne la qualité de l'action de formation elle-même***

- **l'ingénierie de formation dans sa globalité** : contenus de formation, diversification des modalités pédagogiques, qualité des formateurs, individualisation des parcours.

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.

Voir le programme de travail : <http://www.cnefop.gouv.fr/commissions/commission-developpement-des-competences-et-des-qualifications.html>

Source : Le Quotidien de la formation, n° 2400, 17 juin 2015

## **La nécessité de faire des choix structurants pour l'organisme de formation**

### ***Il doit se concentrer sur ses domaines d'expertise.***

- ne pas se disperser
- affirmer le choix de la certification et
- adapter la pédagogie à chaque public
- faire preuve de créativité.

La professionnalisation renforce les organismes de formation.

### ***L'importance de la confrontation au réel.***

Pour René Bagorski, président de l'[Afref](#) depuis juin 2015 et professeur associé au Cnam, la finalité de la formation est bien recentrée sur trois axes :

- « répondre aux **besoins de l'économie** »
- « assurer la **compétitivité des entreprises** »
- « sécuriser les **parcours professionnels des salariés** ».

Source : Le quotidien de la formation n° 2483, 16 novembre 2015

☛ **A lire** : Repenser la pédagogie en formation des adultes, Éducation permanente n°203, 2015-2.

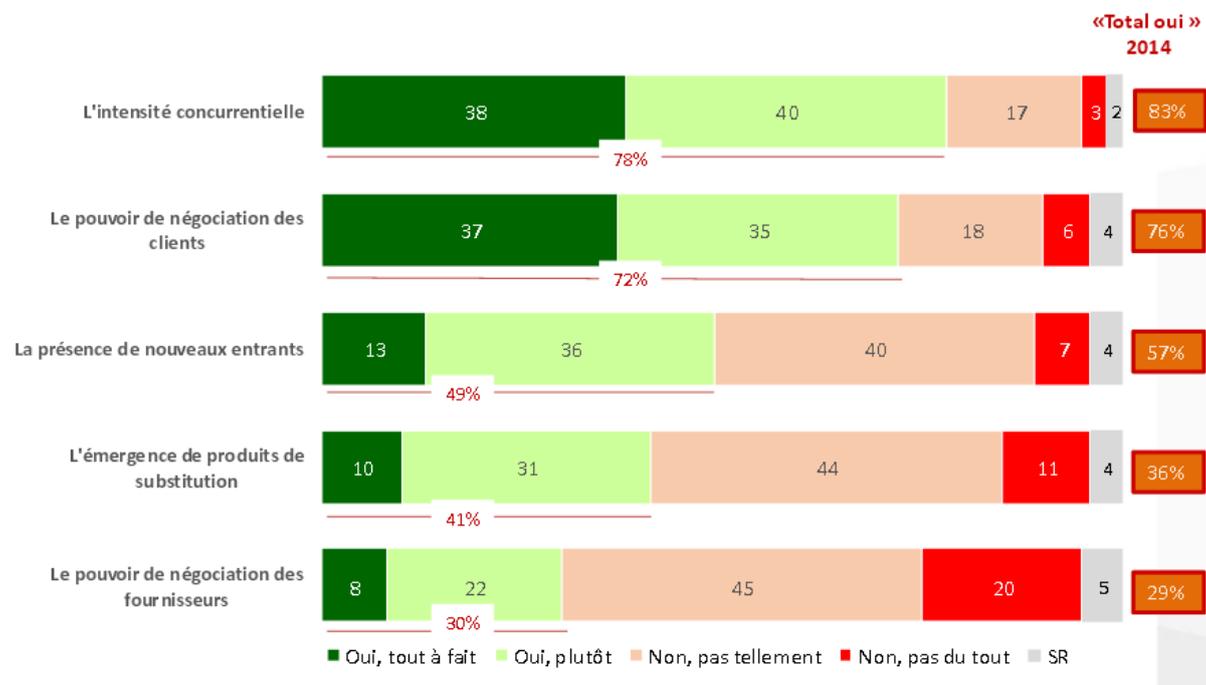
[Sommaire](#)

# Le marché de la formation

Le marché de la formation est un marché concurrentiel et compétitif : le nombre de stagiaires accueillis, le prix d'achat des actions de formation sont des critères de maintien de l'organisme de formation.

## Un marché concurrentiel

### LA FORMATION EST UN MARCHÉ CONCURRENTIEL...



### *Il existe plus de 88 000 prestataires de formation*

Ils sont déclarés auprès des services de contrôle de la formation professionnelle

Voir : [www.listeof.travail.gouv.fr](http://www.listeof.travail.gouv.fr)

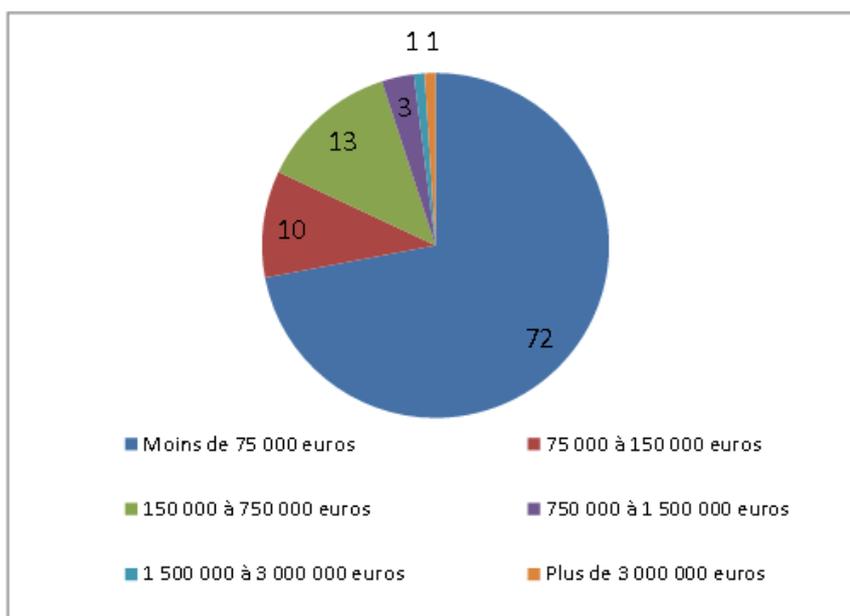
Ce chiffre comprend des **organismes de formation et des formateurs indépendants** qui exercent leur activité de formation à titre principal<sup>3</sup> ou accessoire.

<sup>3</sup> Le Céreq distingue les organismes dont la formation est une **activité majeure (activité principale)** (« FCAP ») sur le plan économique (plus de la moitié du chiffre d'affaires) et ceux dont la formation est une **activité secondaire** (FCAS) : Net-doc n° 61, avril 2010. –68 p.

## Le paysage de la formation : spécificités

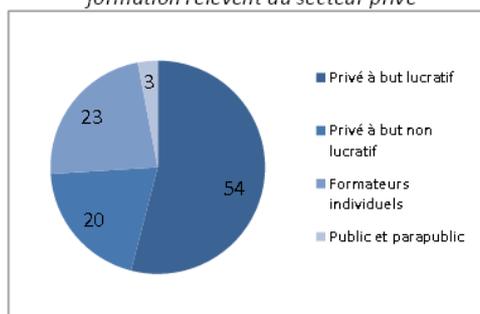
### Un marché concentré autour d'un nombre réduit de prestataires

Figure 1 en %

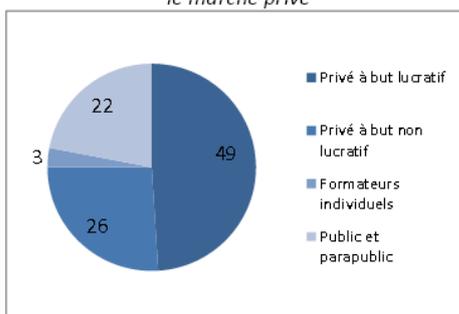


Source : DARES (2012)

**Type d'organisme :** 97 % des organismes de formation relèvent du secteur privé



**Chiffre d'affaire :** 78 % du chiffre d'affaires dans le marché privé



### Les organismes du secteur privé et public répondent à des besoins différents

Leur offre est de fait cloisonnée. Cependant, des organismes de type intermédiaire émergent pour satisfaire une demande spécifique dans des secteurs en crise.

#### Une segmentation très forte :

- en fonction des publics : les **salariés** se forment principalement auprès des organismes privés, la répartition est plus équilibrée pour les **demandeurs d'emploi**
- **des objectifs et des durées de formation qui varient sensiblement selon les financeurs**
- **des segmentations qui se traduisent par des cloisonnements d'offre.**

Selon le **Céreq**, on distingue trois « pôles de compétences » en analysant l'offre de formation :

- les **pôles ciblant des publics liés à des types de financement**
- les pôles visant une **certification** et
- ceux qui visent un **contenu de formation**.

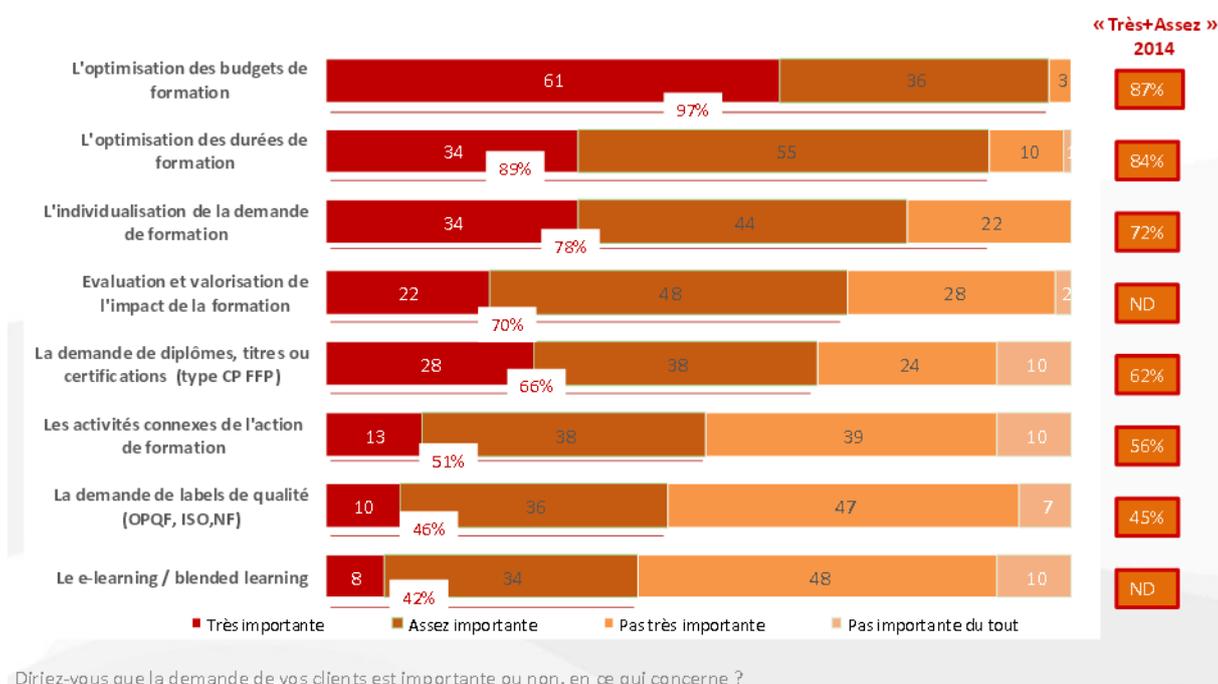
## Bilan 2014-2015 et attentes 2016

### Des résultats très contrastés

Sur les premiers mois de l'année 2015, des "résultats sont très contrastés" pour les organismes de formation selon leur champ d'activité :

- sur les prix et
- sur les durées des formations
- le e-learning<sup>4</sup> a plutôt progressé.

### ...OÙ LES ATTENTES ÉVOLUENT RAPIDEMENT



### De nouvelles fonctions pour répondre aux besoins du marché et aux exigences du décret

Une tendance qui devrait se poursuivre en 2016, avec 79 % des organismes qui s'inscrivent dans cette logique.

- développer des compétences en matière d'évaluation, notamment sur "les effets de la formation mesurables sur le poste de travail"
- accompagner le passage du présentiel vers le multimodal pour un certain nombre d'organismes

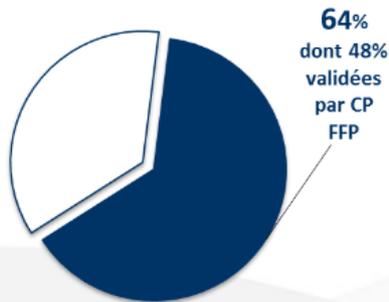
<sup>4</sup> Cette progression est due à son existence légale : le décret FOAD  
<http://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2014/8/20/ETSD1415643D/jo/texte>

- modulariser les actions de formation
- réorienter vers du certifiant.

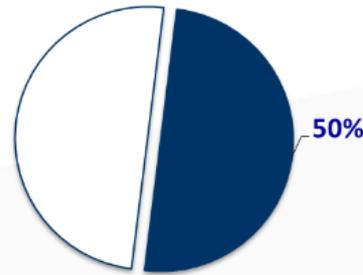
Source : 18<sup>ème</sup> enquête annuelle, observatoire économique de la FFP, octobre 2015. – 32 p.  
[http://www.ffp.org/ressources/Resultats\\_de\\_lObservatoire\\_Economique\\_FFP\\_2015.pdf](http://www.ffp.org/ressources/Resultats_de_lObservatoire_Economique_FFP_2015.pdf)

## LA VALIDATION DES COMPÉTENCES: UN ENJEU FORT

Part des adhérents qui proposent des formations certifiantes



Part de l'activité dans le chiffre d'affaires total



**64%** des adhérents de la FFP proposent des formations certifiantes ou diplômantes dont **48%** validées par un CP FFP

## Quelle place pour les universités dans ce nouveau marché ?

### Part du marché de la formation continue

Les établissements d'enseignement supérieur représentant seulement 3 % du marché de la formation continue en France, leur potentiel de développement est donc très important.

C'est pourquoi, Najat Vallaud-Belkacem, ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MENESR), a missionné, le 18 mars 2015, François Germinet, président de l'université de Cergy-Pontoise, afin de renforcer la formation professionnelle dans le supérieur. L'objectif étant de faire passer son chiffre d'affaires à 1,5 milliard d'euros d'ici à 2020.

**Pour renforcer la formation professionnelle dans le supérieur et lui donner une place plus importante** sur le marché, François Germinet fait une série de recommandations dans son rapport :

- notamment de **s'appuyer sur l'expertise des établissements issue de la recherche, un modèle économique pérenne, aux modalités pédagogiques adaptées.**

☛ Voir Rapport Germinet. – pp. 73-80

[http://cache.media.education.gouv.fr/file/11\\_-\\_novembre/17/3/Rapport\\_mission\\_Germinet\\_-\\_6\\_novembre\\_2015\\_495173.pdf](http://cache.media.education.gouv.fr/file/11_-_novembre/17/3/Rapport_mission_Germinet_-_6_novembre_2015_495173.pdf)

Source : Le Quotidien n° 2483, 16 novembre 2015

## ***Deux mondes à rapprocher et des partenariats à améliorer***

Selon Alain Gonzalez, président de la Conférence des directeurs des **services universitaires de formation continue** (et directeur du service commun de la formation continue à l'université Pierre-et-Marie-Curie) :

- **des partenariats qui existent mais qui dépendent** de la stratégie de chaque établissement
- **une adaptation est nécessaire** des services de formation continue de l'Université **aux besoins des salariés et des entreprises**
- des **organismes privés** qui pourraient **apporter leur expertise** pour modulariser notre offre »
- **des diplômes universitaires qui ont eu bien du mal à se faire accepter sur les listes de formations éligibles au CPF.**

## ***Des solutions à venir***

- **un protocole d'accord** entre la CPU et le Copanef<sup>5</sup> définissant une série de critères permettant aux diplômés universitaires de figurer sur les listes de formations
- **développer une offre de stages courts pour davantage pénétrer le monde de l'entreprise.**

☛ **Pour les grandes écoles**, « les partenariats des grandes écoles, qui disposent elles-mêmes d'organismes de formation continue, sont marginaux : leur priorité est de privilégier les partenariats avec les entreprises, les collectivités territoriales et l'État ».

☛ Les organismes de formation qui délivrent eux-mêmes des diplômes n'ont pas cette urgence de trouver des partenaires certifiants.

[Sommaire](#)

---

<sup>5</sup> Le Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (Copanef) doutait en effet du caractère professionnalisant des diplômes universitaires et de **leur capacité à répondre à des besoins économiquement avérés.**

## Labellisation, normes

*Les normes existantes diffèrent par leur finalité.*

*Certains acteurs de la formation continue ont engagé des démarches qualité moins contraignantes : **les chartes et labels** « maison ».*

*D'un avis général, ni le certificat, ni le label, ni la norme ne garantissent le zéro défaut, ils représentent uniquement un gage de confiance. Mais, il faut avoir à l'esprit que ces démarches sont lourdes et coûtent cher.*

*Toutefois, le décret a entraîné une augmentation des démarches de certification et les Opca ont lancé des campagnes de communication pour encourager et informer les prestataires de formation.*

## Les spécificités des normes NF, EN et ISO

**« La certification est avant tout un processus de gestion de l'innovation interne »**

D'ailleurs, un **cheminement logique** existe entre les trois grandes certifications :

- l'OPQF-ISQ pour les "petits" organismes relativement débutants mais réalisant déjà un certain chiffre d'affaires ; puis
- les certifications sur la base des normes Afnor après un temps de développement afin de structurer la croissance ; et, enfin
- la norme ISO 9001 après plusieurs années de croissance et d'existence pour renforcer la confiance avec des donneurs d'ordre de plus en plus importants (grands comptes, multinationales...) et souvent eux-mêmes certifiés ISO pour agir sur leurs propres marchés.

*Source : Entreprise & carrières n° 1260, 27 octobre 2015*

## Normes de service et norme de système de management

Parmi les normes homologuées (**NF en France, EN en Europe et ISO à l'international**), on distingue les normes de service et les normes de système de management.

- **la norme de service** définit des engagements sur le service attendu et délivré (exprimés en termes de résultat à atteindre)
- **la norme de système de management** définit les modes de pilotage et de maîtrise de l'organisation nécessaires pour garantir la qualité du service.

Les **normes qui contiennent des exigences servent de base à des référentiels de certification**, qui eux-mêmes donnent lieu à des certifications ISO (internationales) ou NF (norme française).

Les **normes ou documents normatifs** qui ne contiennent pas d'exigences sont appelés des normes-outils. Ils peuvent être appliqués sans donner lieu à une certification par un tiers (par exemple, la norme NF sur la terminologie, le référentiel de bonnes pratiques en FOAD).

## Corpus normatif actuel des principales normes et documents normatifs ISO et Afnor

RÉFÉRENCE DE LA NORME	INTITULÉ	NATURE DU DOCUMENT NORMATIF	SERT DE BASE POUR LA CERTIFICATION (1)
Normes ISO (internationales)			
ISO 9001 : 2008	GÉNÉRIQUE – NON SPÉCIFIQUE A LA FORMATION Systèmes de management de la qualité. Exigences Modèle pour l'assurance qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées	Norme de système de management de la qualité	Certification ISO 9001
ISO 29990 (X 50-763)	Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles Exigences de base pour prestataires de services	(2)	Certification ISO 29990
ISO 29991	Services de formation en langues en dehors de l'éducation formelle - Exigences - Services d'apprentissage de langues en dehors de l'éducation formelle	Norme d'engagement de service	
Normes ISO relatives aux nouvelles technologies en formation/e.learning : voir la série ISO/IEC : 12785, 19778, 19796, 20606, 20013, 23988, 24751, 29140, 29163, 29187, 30119...			
Normes EN (européennes) et NF (françaises)			
EN 15981	European Learner Mobility - Achievement information (EuroLMAI) Mobilité des apprenants européens - Informations relatives aux résultats obtenus		
EN NF 15982	Métadonnées for Learning Opportunities (MLO) – Advertising Métadonnées pour les opportunités d'apprendre – Publicité (description de l'offre de formation)	Norme outil	
Normes NF (françaises) et documents normatifs Afnor			

NF X50-750	Formation professionnelle - Terminologie	Norme outil	Certification NF Service formation
FD X50-751	Fascicule de documentation Formation professionnelle - Terminologie : Fascicule explicatif	Norme outil	
FD X 50-758	Fascicule de documentation - Formation professionnelle - Formation en alternance - Guide de lecture des normes de la formation professionnelle	Outil	Certification NF Service Formation
NF X 50-760	Formation professionnelle - Organisme de formation - Les informations essentielles sur l'offre de formation - Lisibilité de l'offre de formation	Norme d'engagement de service	Certification NF Service Formation
NF X 50-761 (en révision)	Formation professionnelle - Organisme de formation - Service et prestation de service : spécifications	Norme d'engagement de service	Certification NF Service Formation
NF X50-769	Formation professionnelle - Processus de réalisation d'une action de formation - Recommandations/Bonnes pratiques opérationnelles	Norme de système de management de la qualité	
NF X50-768	Formation professionnelle - Conception d'un système d'évaluation de la formation - Lignes directrices	Norme d'engagement de service	
BP Z76 001	Technologies de l'information - Formation ouverte et à distance - Lignes directrices	Référentiel de bonnes pratiques : outil	
BP X50-762	Formation et prestations sur mesure pour adultes - Engagements de service	Référentiel de bonnes pratiques ; engagement de service	Label Gréatplus

© Centre Inffo

(1) La norme doit être mise en œuvre et ses exigences respectées dans le cadre des certifications citées.

(2) En révision pour devenir soit une norme d'engagement de service, soit une norme de système de management de la qualité.

Source : Démarches qualité en formation professionnelle et certifications des prestataires de formation, Centre Inffo, juillet 2015. – 22 p.  
[http://www.centre-inffo.fr/IMG/pdf/2015\\_-\\_demarches\\_qualite.pdf](http://www.centre-inffo.fr/IMG/pdf/2015_-_demarches_qualite.pdf)

### Homologation et publication des normes assurées par l'Afnor

L'homologation est prononcée par l'**AFNOR** pour les documents ayant statut de norme.

Leur homologation comme normes françaises est attestée, selon le niveau auquel elles ont été élaborées, par des préfixes tels que :

- « NF ISO ou NF IEC » (norme internationale de la filière générale ou de la filière des électrotechnologies reprise en France),
- « NF EN ISO ou NF EN IEC » (norme française d'origine internationale de la filière générale ou de la filière des électrotechnologies reprise en Europe et en France),
- « NF EN » (norme française d'origine européenne quel que soit la filière) ou
- « NF » (norme purement française).

Normes d'application obligatoire <http://www.afnor.org/fiches/faq-reglementation/normes-obligatoires>

Source : site Afnor <http://www.afnor.org/>

La liste : <http://www.afnor.org/content/download/18256/136802>

**Décret n° 2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation**

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020749979>

## La certification ISO 29990

Le **norme Iso 29990** répond à la loi du 5 mars 2014 : elle « permet aux donneurs d'ordre d'être rassurés sur plusieurs points.

- les contenus de formation (buts, souhaits, objectifs...)
- l'environnement de l'apprenance
- le management mis en place

elle permet de se différencier sur le marché.

Le **démarche qualité est un processus rigoureux**. 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 ».

Source : *Les prestataires de formation doivent se préparer aux exigences de qualité de la réforme, droit de la formation, Le quotidien de la formation, Centre Inffo, 11 juin 2015*

<http://www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/suivi-de-la-reforme/les-prestataires-de-formation-doivent-se-preparer-aux-exigences-de-qualite-de-la.html>

## La qualification OPQF<sup>6</sup> pour les structures en activité principale de formation.

La vocation de l'OPQF est de participer au développement, à l'amélioration et à l'évaluation du professionnalisme des organismes et prestataires de formation, formalisé par la **délivrance d'un certificat de qualification**.

La qualification est délivrée aux organismes de formation par l'**ISQ** (qualification des services intellectuels), organisme de qualification d'entreprises reconnu par le **Cofrac** (comité français d'accréditation).

**L'ISQ qualifie des entreprises et non des individus.** <http://www.isqualification.com/>

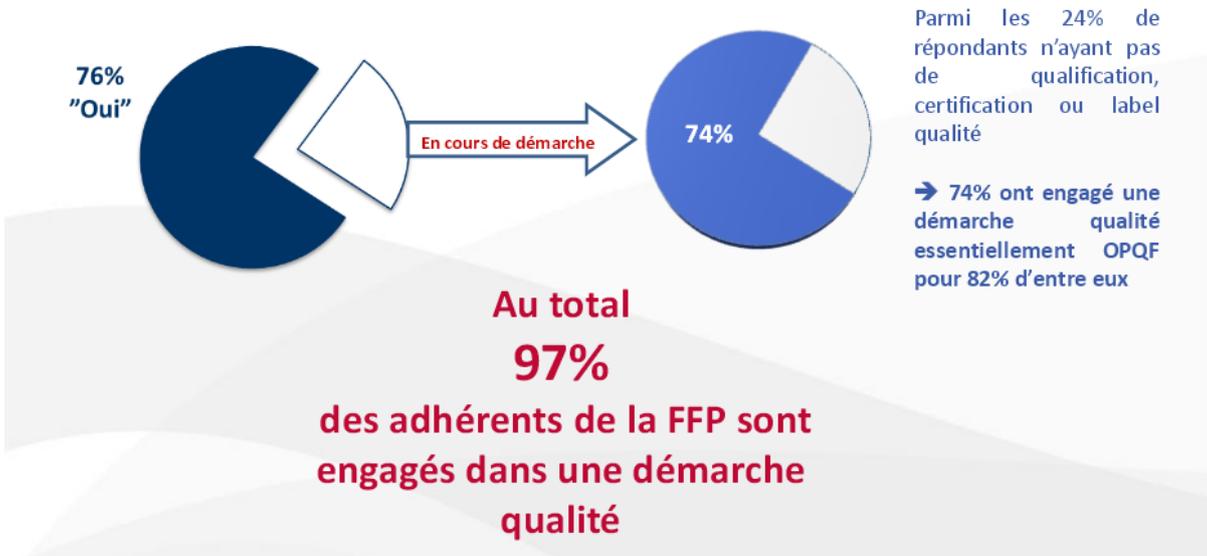
Source : *Débat Formation n° 23, janvier-février 2015. – pp. 12-13*

---

<sup>6</sup> La Fédération de la Formation Professionnelle (**FFP**) a souhaité améliorer la structuration de la branche et améliorer la transparence de l'offre dans le secteur. Elle a ainsi créé l'Office Professionnel de Qualification des organismes de formation (OPQF) en 1994. Le label ISQ OPQF délivré par l'organisme **vérifie la stabilité de la structure, notamment financière et vise à attester du professionnalisme** d'un prestataire. Il apporte ainsi des garanties sur l'activité du prestataire, et sa capacité à satisfaire la demande pour des formations spécifiques. D'autre part, en 1995, l'Institut de certification des professionnels de la formation (**ICPF**) est créé afin de **normaliser les démarches de certification des personnes physiques**.

## LA QUALITÉ EST DANS L'ADN DE LA FFP

Etes-vous détenteur au moins d'une qualification, certification ou label qualité suivants ....?



### Une démarche chronophage au coût rédhibitoire

L'obtention du label OPQF nécessite :

- environ **deux mois de travail en amont**
- **contrôles poussés : informations financières, justification de la compétence des formateurs, attestations de clients satisfaits des prestations**
- **renouvellement tous les quatre ans**

1000 prestataires auraient décroché ce label sur plus de 55 000 organismes de formation, contre à peine 200 pour la norme NF services et 150 pour la norme Iso.

Source : Réforme : comment les organismes adaptent leur offre de formation ? Anne BARIET, Editions législatives, 10 octobre 2015  
<http://www.editions-legislatives.fr/aboveille/logon.do?forward=viewarticle&theme=25AL&attId=172765&zone=AJACTU>

### Quelques exemples de labels maison<sup>7</sup>

#### Greta plus

Il existe des démarches qualité moins contraignantes : les chartes et labels élaborés par des organismes privés et public.

L'Education Nationale fait figure de précurseur :

- Les normes ISO

L'arrivée des normes ISO dans le paysage de la formation amène plusieurs Greta à se lancer dans des démarches de certification externe et à faire porter leurs efforts sur l'amélioration de leur organisation.

- Vers un seul label qualité

En 2000, l'Education nationale décide de rationaliser ses dispositifs de formation individualisée et d'intégrer les apports des normes ISO. Elle crée un seul label qualité, le label GretaPlus. Aujourd'hui, sur 220 Greta : 45 sont certifiés ISO et 45 sont détenteurs du label GretaPlus.

<sup>7</sup> Voir contribution de l'Urof Normandie évoquant ces différents labels, chapitre « Evaluation »

- 2009 : un nouveau référentiel élaboré avec l'Afnor

Le [label GretaPlus](#) se fonde désormais sur le référentiel de bonnes pratiques Afnor BP X50-762 : formation et prestations sur mesure pour adultes. Ce référentiel modernise considérablement l'approche de la formation d'adultes et des prestations connexes.

Source : Eduscol, portail des professionnels de l'éducation

## Le label APP

Ce label définit les contours d'une **démarche pédagogique** qui correspond à la conception d'une **formation spécifique**.

[http://www.app-reseau.eu/article/MzQGAA==/De\\_la\\_marque\\_au\\_label?PHPSESSID=0vatmbma2agugk8j4acpcnff71](http://www.app-reseau.eu/article/MzQGAA==/De_la_marque_au_label?PHPSESSID=0vatmbma2agugk8j4acpcnff71)

Source : *Débat Formation* n° 23, janvier-février 2015. – pp. 12-13

<p><b>1 UN LABEL PÉDAGOGIQUE</b> Comme l'indique le site de l'Association pour la promotion du label APP (APapp), le sigle APP – Atelier de pédagogie personnalisée – renvoie à un "label pédagogique" centré sur l'autoformation accompagnée. Ce label a vu sa dimension qualité renforcée dès 2011, dans le cadre d'une procédure menée par Afnor Certification. Intervenue près de trente ans après la création du premier APP, cette refonte s'explique par l'histoire du réseau : lorsque l'État met fin à l'animation nationale du réseau et cesse de subventionner les APP en 2008, le risque est alors de voir le label perdre de sa valeur sur le marché de la formation. Avec la cession par l'État de la marque APP à l'APapp en mars 2009, le temps de renforcer le label est venu. ●</p>	<p><b>2 UNE DIVERSITÉ D'ORGANISMES SUPPORT</b> Parce qu'il distingue un "dispositif", ce label peut être obtenu par tout organisme de formation répondant aux critères du référentiel associé au label, défini dans un cahier des charges national. En juillet 2015, on dénombre ainsi 112 sites labellisés sur le territoire national, outre-mer compris : 78 portés par des organismes de formation privés (associatifs, Scop, entreprises), 30 par des Gréta (Éducation nationale), 5 par des CFPPA (formation agricole), 4 par des mairies ou intercommunalités, 3 par des CFA (apprentissage) et 2 par des CCI. Au-delà de l'audit mené par Afnor Certification, la labellisation APP de ces "organismes support" dépend finalement de la décision de la Commission nationale de labellisation. Celle-ci représente des institutions variées, des experts et des représentants du réseau APP élus tous les deux ans. ●</p>	<p><b>3 UNE GARANTIE CONTRE LES CORPORATISMES</b> "Cette diversité évite tout corporatisme de la part de l'APapp et des APP", estime Marie-Anne Corbin, directrice de l'APapp : "Nous ne défendons pas des organismes de formation, mais une démarche et la personne apprenante." Et d'insister : "Les 112 APP ont des problématiques et des publics différents, nous ne les nions pas mais les intégrons, sans nous spécialiser sur l'un plutôt que sur l'autre." CQFD : "Cela nous oblige à nous rassembler sur cette ligne directrice qu'est notre démarche pédagogique." Et parce que les valeurs fondatrices sont issues de l'éducation permanente, Michel Marchand, directeur général de l'Institut lillois de l'éducation permanente (Ilep), renchérit : "Plus qu'une démarche pédagogique : une optique citoyenne et politique." ●</p>
---	---	--

INFO FORMATION • N° 884 • DU 15 AU 30 SEPTEMBRE 2015

15

## Le Ministère de l'Agriculture, charte nationale d'engagement qui vise :

- l'harmonisation des pratiques mises en œuvre : une «charte nationale d'engagement» est signée par les Centres de Formation professionnelle et de Promotion Agricole (CFPPA) et des Centres de Formation d'Apprentis (CFA)
- Le regroupement des organismes privés de formation au sein de différents réseaux, tels que la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP), l'Union Régionale des Organismes de Formation (Urof) ou le **réseau des Formateurs-Consultants**. Ces derniers ont développé des «chartes qualité», qui sont déclaratives et ne sont pas certifiées par des tiers. Les organismes qui y adhèrent déclarent appliquer ce qui est inscrit dans ces chartes.

Source : *Le marché de la formation professionnelle continue à l'épreuve de l'enjeu de la qualité, France Stratégies*, avril 2015. – p. 20

☛ Existent aussi **des labels locaux**, comme [Certif'LR](#), piloté par la **région Languedoc-Roussillon** :

Cette mention sera délivrée aux organismes qui sont en capacité d'adopter, de mettre en œuvre et de **respecter les critères de qualité définis par les financeurs**. Cette démarche est volontaire et gratuite. Les postulants doivent pour cela attester de :

- la stratégie et le pilotage de la qualité
- les ressources humaines
- l'organisation matérielle
- l'environnement socio-économique.

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

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

[Sommaire](#)

# Pratiques d'achat de formation des Régions

Les Conseils Régionaux, acteurs majeurs de l'achat de prestations en formation, développent des stratégies différenciées pour améliorer la qualité de l'offre qu'ils fournissent. Les prestations financées répondent à un double besoin :

- celui de la demande des stagiaires, et
- celui des besoins économiques

analysés avec l'appui des Observatoires Régionaux Emploi Formation (OREF).

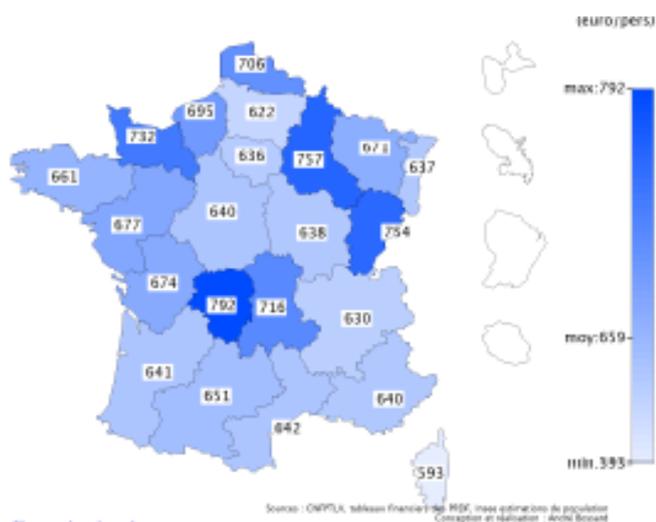
Source : Le marché de la formation professionnelle continue à l'épreuve de l'enjeu de la qualité, France Stratégies, avril 2015. – p. 20

## Les dépenses de formation en Haute-Normandie

Données des tableaux financiers des politiques publiques de formation professionnelle  
Région: HAUTE-NORMANDIE

I. Dépenses de formation par domaine et par financeur en 2012  
en millions d'euros

	Total	Etat	Partenaires sociaux et Entreprises	Conseils régionaux et Aut. Collectivités	Pôle emploi
<b>Formation professionnelle initiale</b>	<b>565,5</b>	<b>378,0</b>	<b>36,5</b>	<b>151,0</b>	
Enseignement professionnel du 2nd*	243,2	193,2	17,5	32,5	
Formations supérieures (niveau III et II)	137,5	125,5		12,0	
Apprentissage	152,1	59,2	19,0	73,9	
Formations artistiques, sanitaires et sociales	32,7			32,7	
<b>Formation professionnelle continue</b>	<b>191,2</b>	<b>20,6</b>	<b>91,3</b>	<b>65,9</b>	<b>13,4</b>
Demandeurs d'emploi	130,1	14,6	40,3	62,3	12,9
Actifs occupés	55,9	3,2	51,0	1,2	0,5
Formations indifférentes au statut	5,2	2,8		2,4	
<b>Activités périphériques</b>	<b>37,9</b>	<b>20,7</b>	<b>6,2</b>	<b>9,2</b>	<b>1,8</b>
Orientation professionnelle	28,3	12,7	5,9	7,9	1,8
Certification et validation des acquis	8,3	7,3	0,2	0,8	0,0
Etudes, ingénierie	1,3	0,7		0,6	
<b>ENSEMBLE CHAMP FORMATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>794,6</b>	<b>419,3</b>	<b>134,0</b>	<b>226,2</b>	<b>15,2</b>
Pour information: Enseignement général et technologique du second degré	387,9	326,3		61,7	



Champ des données:  
- année(s)=2012  
- région(s)=Toutes hors outre-mer (22)  
- financeur(s)=Tous  
- type(s) de dépenses= Toutes  
- activités de formation=Activités de formation professionnelle

La dépense moyenne par habitant par territoire régional est homogène

Source : Dépenses des politiques publiques et paritaires liées à la formation professionnelle au niveau régional. Données 2011-2012, n° 2, CNEFOP, janvier 2015. – 74 p. (voir parties 2 et 4)

[http://www.cnefop.gouv.fr/IMG/pdf/cnefop\\_depenses\\_de\\_formation\\_professionnelle\\_donnees\\_2011-2012\\_fev\\_2015.pdf?1086/3f9a5302b10da5c123db84971901d46600793e7b](http://www.cnefop.gouv.fr/IMG/pdf/cnefop_depenses_de_formation_professionnelle_donnees_2011-2012_fev_2015.pdf?1086/3f9a5302b10da5c123db84971901d46600793e7b)

La synthèse : <http://www.cnefop.gouv.fr/rapports-et-avis/rapports/cnefop-rapport-depenses-formation-professionnelle-continue.html>

Annexe **fiches régionales**. Annexe méthodologique, CNEFOP, janvier 2015. – 62 p.

[http://www.cnefop.gouv.fr/IMG/pdf/cnefop\\_annexe\\_depenses\\_form\\_pro\\_fev\\_2015.pdf?1085/9986b2b9c6b401d86136e29eae92ccc2180310b0](http://www.cnefop.gouv.fr/IMG/pdf/cnefop_annexe_depenses_form_pro_fev_2015.pdf?1085/9986b2b9c6b401d86136e29eae92ccc2180310b0)

## 2014, renforcement du rôle des Régions au niveau de la formation

### Un nouvel outil juridique qui permet la transparence : l'habilitation

L'article 21 de la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle (article 21), à l'emploi et à la démocratie sociale élargit les compétences de la Région et crée un nouveau mécanisme : l'habilitation **afin de les aider à remplir leurs missions**.

« Dans le cadre du service public régional de la formation professionnelle défini à [l'article L. 6121-2](#) et sous réserve des compétences du département, **la région peut financer des actions d'insertion et de formation professionnelle à destination des jeunes et des adultes rencontrant des difficultés d'apprentissage ou d'insertion, afin de leur permettre de bénéficier, à titre gratuit, d'un parcours individualisé comportant un accompagnement à caractère pédagogique, social ou professionnel.**

A cette fin, elle peut, **par voie de convention, habilitier des organismes chargés de mettre en œuvre ces actions**, en contrepartie d'une juste compensation financière. L'habilitation, dont la durée ne peut pas excéder cinq ans, précise notamment les obligations de service public qui pèsent sur l'organisme.

Cette habilitation est délivrée, dans des conditions de **transparence** et de **non-discrimination** et sur la base de **critères objectifs de sélection**, selon une procédure définie par décret en Conseil d'Etat. »

NOTA :

Ces dispositions entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2015 sous réserve de l'entrée en vigueur des dispositions relevant de la loi de finances prévues au I de l'article 27 de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 conformément au paragraphe II dudit article.

Source : [LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 - art. 21 \(V\)](#)

### L'habilitation répond à un « cadre limité »

Selon l'article [L. 6121-2-1 du Code du travail](#), **cette** procédure est adaptée, en particulier, lorsqu'il s'agit de programmer des **actions de formation au bénéfice des publics les plus fragiles pour lesquels une plus grande individualisation** doit être permise.

☛ Le mécanisme de l'habilitation est précisé par le [décret n° 014-1390 du 21 novembre 2014](#)

# L'habilitation d'organismes

Art. L. 6121-2-1

<b>POUR QUOI ?</b>	Financer des actions d'insertion et de FP à destination des jeunes et des adultes rencontrant des difficultés d'apprentissage ou d'insertion, afin de leur permettre de bénéficier, à titre gratuit, d'un parcours individualisé comportant un accompagnement à caractère pédagogique, social ou professionnel.
<b>COMMENT ?</b>	La Région peut, par voie de convention, habiliter des organismes chargés de mettre en œuvre ces actions, en contrepartie d'une juste compensation financière. L'habilitation, dont la durée ne peut pas excéder cinq ans, précise notamment les obligations de service public qui pèsent sur l'organisme.
<b>DANS QUELLES CONDITIONS ?</b>	Cette habilitation est délivrée, dans des conditions de transparence et de non-discrimination et sur la base de critères objectifs de sélection, selon une procédure définie par décret en Conseil d'État.

« Art. R. 6121-1.-L'habilitation prévue à l'article L. 6121-2-1 est insérée dans une convention conclue entre la région et un organisme, qui confie à celui-ci un mandat de service d'intérêt économique général ».

\* **Définition** : Les Services d'intérêt économique général (SIEG) sont une des formes des Services d'intérêt général (SIG) reconnus par l'Union européenne. Le Livre vert de la Commission européenne définit les SIEG comme des « **activités de service marchand remplissant des missions d'intérêt général** et soumises de ce fait par les États membres à des obligations spécifiques de service public ».

Les SIEG peuvent être directement gérés par une collectivité publique, ou animés par des entreprises mandatées à cet effet. La Commission européenne veille toutefois à ce que le financement public des SIEG **ne fausse pas le jeu de la libre concurrence**.

**Le SIEG<sup>8</sup> exige des organismes de formation un bouleversement complet de leur façon de penser la pédagogie :**

- ils doivent **faire du sur-mesure** et non élaborer une offre à laquelle les stagiaires doivent s'adapter.
- **en contrepartie, la contractualisation sur cinq ans et un financement effectué à l'heure de formation sécurisent les organismes de formation.**

<sup>8</sup> <http://www.collectivites-locales.gouv.fr/services-dinteret-economique-general-sieg>

La notion de SIEG est visée à l'article 106 du TFUE [traité sur le fonctionnement de l'Union européenne]. L'article 106 TFUE doit être lu en combinaison avec l'article 14 de ce même traité, lequel réactive le **principe de subsidiarité** : il revient aux autorités nationales de définir les missions d'intérêt général ainsi que les modalités d'organisation des services en charge de cet intérêt général.

les organismes de formation sont unanimes à souligner les mérites de cette organisation. La coopération entre eux s'est fortement développée : le Greta et l'AFPA ont ainsi répondu ensemble à plusieurs appels d'offres.

Source : Débat formation n° 23, janvier-février 2015. – p. 16

## Le juste prix, notion que l'on retrouve dans le décret « qualité »

« Elle charge cet organisme, en contrepartie d'une **juste compensation financière**, de mettre en œuvre des actions d'insertion et de formation professionnelle à destination des jeunes et des adultes rencontrant des difficultés d'apprentissage ou d'insertion, visant leur accès au marché du travail.

« Elle est délivrée selon la procédure prévue aux articles R. 6121-2 à R. 6121-7. Le code des marchés publics ne lui est pas applicable. »

Dans le cas de l'**habilitation**, il ressort de la décision de la [Commission 2012/21/UE du 20 décembre 2011](#), à laquelle se réfère le décret du 21 novembre 2014, que

“ **La rémunération des opérateurs n'est pas, comme en matière de marchés publics, le résultat de l'offre et de la demande.**

## La question financière doit être rattachée à celle des missions des opérateurs

lesquelles déterminent les **coûts éligibles**.

- parcours individualisé
- accompagnement pédagogique
- accompagnement social
- accompagnement professionnel

## Les objectifs : avoir un pilotage plus stratégique

- optimiser les résultats et le coût
- se placer dans une **logique d'amélioration continue (et progressive) du service rendu à l'utilisateur.**

La **rémunération est en partie liée à l'atteinte d'objectifs quantitatifs et qualitatifs.**

Source : fiches pratiques de la formation continue, Centre Inffo, décembre 2015

## L'Igas souligne le rôle majeur que les Régions ont à jouer

"au titre de leurs compétences réaffirmées en matière de formation professionnelle et de développement économique". Les collectivités régionales auront

- à "mobiliser les outils à leurs dispositions (CPRDFOP, PRF...) et
- à construire les partenariats les plus appropriés, si nécessaire par une coordination interrégionale, et de façon subsidiaire au niveau national".

Sur la forme que pourraient prendre ces coordinations, l'Igas laisse la porte ouverte à différentes formes juridiques, "du groupement de commandes aux appels à projet gérés par le FPSPP selon le niveau de prise en charge préconisé".

Source : Les besoins de formation non satisfaits au regard des besoins de l'économie - La problématique des formations émergentes ou rares, Igas, novembre 2015

[http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2015-042R2\\_tome\\_1\\_.pdf](http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2015-042R2_tome_1_.pdf)

[http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2015-042R3\\_-\\_T2-.pdf](http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2015-042R3_-_T2-.pdf)

[Sommaire](#)

## Les prémices du décret qualité

*On constate une prise de conscience et affirmation progressive de la nécessité de la qualité en formation. De 2008 à 2015, on constate une volonté de renforcer le rôle des OPCA, afin de faciliter la recherche de prestataires adaptés.*

*Le rapport Duda, l'Ani du 7 janvier 2009, le FPSPP et la charte de bonnes pratiques pour les Opcas, le groupe de travail initié par la DGEFP et les différents rapports de l'Igas montrent la prégnance de cette thématique dans les réflexions politiques.*

**Les débats ont montré qu'il était nécessaire d'assouplir certaines choses afin que les acteurs puissent s'emparer positivement des textes.**

- **L'agrément préalable des prestataires de formation a été retiré, il introduisait l'idée d'un agrément des formations dispensées en fonction de leur caractère diplômant ou qualifiant<sup>9</sup>.**
- **L'entrée en vigueur prévue au lendemain de la publication du décret a été assouplie – janvier 2017- afin que les organismes puissent s'adapter.**

## Les textes et débats préfigurateurs

### **2008, Le rapport Duda, des propositions préfiguratrices du décret « qualité »**

Ce rapport émettait **10 propositions** sur les modalités de l'achat de formation, la contractualisation, la transparence, la traçabilité, parmi lesquelles :

- **l'encouragement aux organismes de formation à acquérir des certifications ou labels de qualité**
- **en amont de la formation, mettre en place des engagements multipartites**
- **pour les achats publics de formation :**
  - **plus de transparence**
  - **maintenir une offre diversifiée et pérenne**
  - **valoriser la qualité des prestations offertes**
  - **optimiser la fonction d'achat public** de formation en mettant en place **l'organisation d'un véritable système** associant les fonctions d'accueil, de prescription et celle d'acheteur en région.
- **l'intermédiation, une mission pour les Opcas qui doivent encourager, faciliter, le recours à des certifications ou des labellisations qualité**

Source : *Rapport sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation, Charlotte DUDA, Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, 2008. - 100 p.* [Consulter le document en ligne](#)

### **L'ANI du 9 janvier 2009 réaffirme le rôle des Opcas vis-à-vis de la qualité**

L'accord national interprofessionnel sur le développement de la formation tout au long de la vie professionnelle, la professionnalisation et la sécurisation des parcours professionnels attribuait ainsi aux Opcas l'obligation de «**veiller au respect des critères de qualité et notamment labellisation des organismes**».

---

<sup>9</sup> L'amendement de la sénatrice Chantal Jouanno, rejeté par la Haute Assemblée, prévoyait la labellisation préalable de tout organisme. Cet amendement n'a pas été retenu car il suscitait un certain nombre d'interrogations périmètre de l'évaluation : sur les organismes de formation, sur les actions de formation ou sur les formateurs ? Evaluation a priori de la qualité des formations ?

<https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDQQFjABahUKewjQtonWxMbiAhWFtBQKHTE8AeE&url=http%3A%2F%2Fwww.rncp.cncp.gouv.fr%2Fgrand-public%2FtelechargerDocument%3Fdoc%3D19801&usq=AFQjCNEE9l1- Vun7ZRH5ZVloVvlBBny6A&cad=rja>

## **2009, FPSP et Opca : une charte de bonnes pratiques qui encadre le processus**

2009, le **Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels FPSP**) est chargé est de «**promouvoir des normes de qualité**».

Il établit la « **Charte des bonnes pratiques** pour les organismes collecteurs paritaires agréés et les entreprises », dont l'application est une des conditions de l'agrément des Opca et des Opacif

La Charte  **vise à mieux adapter les actions de formation aux besoins des entreprises, notamment les petites et moyennes**, à améliorer la **transparence** du fonctionnement des organismes paritaires collecteurs ainsi que la qualité de l'offre de formation.

**Cette Charte a une dimension évolutive**, par l'enrichissement continu des bonnes pratiques identifiées au sein des réseaux.

**Les Opca et les Opacif s'engagent à faire vivre la présente Charte en participant à l'harmonisation des démarches, la promotion et la diffusion des bonnes pratiques identifiées dans leurs réseaux.**

**Le FPSP** organise des travaux collectifs nécessaires à la mutualisation, la diffusion, la valorisation des bonnes pratiques et **crée les conditions de la coopération entre les réseaux Opca et Opacif**.

<http://www.fpspp.org/portail/easysite/fpspp/le-reseau/les-opca>

La charte de bonnes pratiques : <http://www.charte-fpspp.org/node/12.html>

<http://www.fpspp.org/portail/portal/action/SimpleDownloadActionEvent/oid/00q-00001t-000>

## **2013-2014, groupe de travail contribuant à l'élaboration d'une liste de critères « qualité »**

Le groupe de travail «**Capital humain et formation professionnelle, investissements pour la compétitivité**» initié par la DGEFP en 2013 et animé par la FFP a élaboré **une liste de critères « qualité »**.

Les **critères généraux** proposés,

- du «**respect des obligations légales et réglementaires**»,
- à la «**capacité à concevoir et mettre en œuvre une action de formation adaptée aux besoins du stagiaire et au contexte**»

sont déclinés **en critères objectifs d'évaluation**.

La «**capacité de suivi pédagogique et administratif** est reconnue lorsque le prestataire met en œuvre le «**développement d'un processus d'amélioration continue**» par exemple.

Une «**inscription dans une démarche qualité (norme ou label)**» peut par exemple appuyer une telle démarche.

<http://www.ffp.org/page-971-capital-humain-et-fp-mission-dge-dgefp.html>

**Cinq groupes de travail** ont été prévus dont :

- mieux cerner et encourager la **dépense en formation** ;
- accompagner la qualité en formation professionnelle ;
- soutenir l'**innovation** dans et par la formation professionnelle.

☛ *Liste de critères permettant aux financeurs de s'assurer de la capacité du prestataire de formation à réaliser une formation de qualité, octobre 2014* <http://www.ffp.org/doc-1016-liste-de-critegrave-res-permettant-aux-financeurs-de-s-assurer-de-la-capaciteacute-du-prestataire-de-formation-agrave-reacute-aliser-une-formation-de-qualiteacute-octobre-2014.html>

## 2014, les recommandations de l'Igas quant aux modalités de contrôle des Opca

L'état des lieux de l'Igas portant sur les modalités du contrôle fait par l'ensemble des Opca montre :

- des disparités et hétérogénéité dans les pratiques
- une concurrence entre Opca.

Les propositions de l'Igas vont vers :

- **une méthodologie efficace** du contrôle du service rendu par les organismes de formation
- **une bonne maîtrise à mettre en œuvre.**

En conclusion, la mission fait **24 recommandations** concernant les Opca et susceptibles d'être actées dans les **COM**, impliquant une évolution de la réglementation, et relatives à l'organisation des services de l'Etat.

Source : Le contrôle par les Opca du service fait par les organismes de formation, Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS), 01 novembre 2014. – 99 p. [http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_DEF\\_2014-052R\\_OPCA\\_.pdf](http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_DEF_2014-052R_OPCA_.pdf)

## Ce que dit le décret

### Les six critères de qualités du décret du 30 juin 2015.

- l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
- l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
- l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations
- les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

☛ **Le décret responsabilise le Cnefop et les Opca et encadre leur rôle.**

Au travers de ces 6 critères, on constate la nécessité de construire des process, outils et indicateurs communs.

### La mise en œuvre de ces critères dans un catalogue de référence pour le 1<sup>er</sup> janvier 2017

À cette date, les organismes financeurs devront avoir élaboré et diffusé auprès du public un catalogue de référence des prestataires de formation qui respectent ces critères et leurs obligations légales. Les prestataires seront retenus :

- **soit** dans le cadre de **leurs procédures internes d'évaluation**
- **soit par la vérification** que le prestataire bénéficie d'une **certification ou d'un label inscrit(e) sur la liste établie par le Cnefop (et qui sera mise à la disposition du public)**

☛ **Ce catalogue est mis à la disposition du public par chacun de ces organismes.**

Source : Art. R6316-2 du Code du travail  
Décret n° 2015-790 du 30.6.15 (JO n° 150 du 1.7.15)

## Mesure d'application immédiate, les Opca s'assurent de l'exécution du service

Dès le **2 juillet 2015** précise le décret, les organismes paritaires agréés (Opca et Opacif) **s'assurent de l'exécution des formations dans le cadre d'un contrôle de service fait**, selon des modalités qu'ils déterminent.

« En cas d'anomalie constatée dans l'exécution d'une action, l'Opca ou l'Opacif sollicite auprès de l'employeur ou du prestataire de formation tout document complémentaire à ceux mentionnés aux articles R. 6332-25 et R. 6332-26 pour s'assurer de la réalité de l'action qu'il finance et de sa conformité aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles. »

Le défaut de justification constitue un motif de refus de prise en charge ou de non-paiement des frais de formation.

Source : Art. R6316-1 du Code du travail  
Décret n° 2015-790 du 30.6.15 (Jon° 0150 du 1.7.15)

**Le tableau ci-dessous illustre les obligations des organismes de formation et les sanctions prévues en cas de non-respect**

OBLIGATIONS	SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT
Déclaration d'activité (dans les trois mois de la première convention ou du premier contrat de FPC) (voir FICHES 24-1 et suivantes).	Sanctions pénales : - amende 4500 euros ; - peine complémentaire : interdiction d'exercer l'activité de dirigeant ; - 15000 euros en cas de récidive et 2 ans d'emprisonnement ou l'une de ces 2 peines si inobservation de l'interdiction ; - possibilité d'insertion du jugement dans un ou plusieurs journaux.
Établissement d'un règlement intérieur (voir FICHE 24-15).	Sanctions pénales précédentes.
Publicité (voir FICHE 24-9).	Sanctions pénales précédentes. Rejet des dépenses. Versement (équivalent) au Trésor public.
Comptabilité séparée si autres activités/plan comptable spécifique (voir FICHE 24-11).	Sanctions pénales précédentes.
Commissaire aux comptes (selon nombre de salariés et CA) (voir § 24-11-1).	Selon l'infraction (non-désignation, non-convocation, obstruction) : - amende de 30000 euros à 75000 euros ; - 2 à 5 ans d'emprisonnement.
Bilan pédagogique et financier (avant le 30 avril) (voir FICHE 24-12).	Sanctions pénales relatives à la déclaration d'activité. Caducité de la déclaration d'activité.
Information des stagiaires (voir FICHE 24-17).	Sanctions pénales relatives à la déclaration d'activité.

Source : Fiches pratiques de la formation continue, Centre Inffo, 2015

### ☛ État des lieux des pratiques de contrôle et des mécanismes de prise en compte de la qualité

Le contrôle des organismes de formation, **initialement uniquement administratif**, s'oriente désormais sur la qualité des formations délivrées.

☛ Le décret apporte une autre précision sur le rôle des **Opca et des Opacif qui sont désormais tenus d' « effectuer tout signalement utile et étayé auprès des services de l'État chargés du contrôle de la formation professionnelle. »**

## Le décret qualité va-t-il réellement changer la donne ?

Selon Stéphane Remy, chef de la mission de l'organisation des contrôles à la DGEFP, « le contrôle de la qualité est une responsabilité des organismes financeurs qui doivent en fixer les modalités pratiques dans le cadre de leurs démarches internes d'évaluation. Le décret renforce notamment les modalités de contrôle des Opca et des Opacif afin qu'ils s'assurent de l'exécution des formations et de leur qualité. L'Opca pourra également faire à l'État des signalements étayés en cas d'anomalie constatée dans l'exécution d'une action. **L'intervention de l'État s'effectuera à un deuxième niveau.**

Dans les cas de fraude avérée, les organismes défaillants pourront être sanctionnés par le refus de prise en charge des actions sollicitées ou leur non-paiement par les organismes financeurs. Par ailleurs, les services de contrôle de l'État pourront constater les dysfonctionnements et, en cas d'inexécution liée au non-respect des exigences qualitatives, ils pourront **proposer des sanctions financières** ».

**Sur l'impact du passage imminent à 13 Régions** sur la mise en place du dispositif de contrôle qualité, Stéphane Rémy estime « dans la mesure où, de plus en plus souvent, les fonds de la formation sont mobilisés sur la base de cofinancements au bénéfice de salariés ou de demandeurs d'emploi, les organismes financeurs ont vocation à rapprocher leurs procédures qualité. Dès lors, **le passage à 13 Régions favorise** indéniablement ce mouvement.

Par ailleurs, il convient de noter que **la liste des certifications et labels** qualité, établie par le Cnefop, et dont les exigences sont conformes au décret, a une **vocation nationale**.

Source : Débat Formation n° 26, novembre 2015. – p. 32

 **Selon la Directe de Haute-Normandie, le décret qualité représente un cadre structurant laissant l'initiative aux acteurs dans l'intérêt des bénéficiaires,**

La loi du 5 mars 2014 a pour ambition de réformer l'ensemble du système de la formation afin de le rendre plus juste et plus efficace. Un des objectifs de cette réforme est de favoriser l'émergence de formations de qualité apportant ainsi une meilleure lisibilité de l'offre de formation. Le **renforcement d'une culture de la qualité dans le champ de la formation professionnelle est donc un axe fort** que la loi précise par le décret du 30 juin 2015, laissant aux acteurs concernés le soin de se saisir de cette question.

Cette approche qualitative s'appuie d'abord sur la **place centrale donnée à la concertation**, propice à la construction d'une **relation de confiance entre les prestataires et les financeurs de la formation**<sup>10</sup> A l'horizon 2017, la responsabilité du contrôle de la qualité des actions de formation sera assurée par les organismes financeurs (Opca, Opacif, Etat, Régions, Pôle Emploi et Agefiph). Ils devront notamment évaluer la capacité des prestataires à dispenser une formation de qualité sur la base de 6 critères d'appréciation que le décret précise<sup>11</sup>. Ainsi, la réforme installe un cadre structuré pour favoriser la **mise en place de procédures d'évaluation partagées entre les acteurs de la formation**.

La qualité d'une action de formation est diversement perçue selon que l'on soit prestataire, financeur ou bénéficiaire. L'enjeu pour les financeurs et les candidats à la formation est d'accéder à des informations

---

<sup>10</sup> Les acteurs pourront s'appuyer d'une part sur la liste nationale du CNEFOP recensant les labels et certifications « qualité » qui sera réalisée en 2016 et d'autre part sur des modalités communes d'évaluation qui devraient émerger, début 2016, de groupes de travail organisés par le FPSPP.

<sup>11</sup> Ils devront également contrôler le respect des obligations légales (règlement intérieur...). Le décret prévoit que les organismes financeurs pourront solliciter l'intervention des services de l'Etat, dans un second temps, dans l'éventualité d'anomalies constatées.

qualitatives sur l'offre. Les **organismes de formation** devront répondre à cette nouvelle exigence, en démontrant leur **capacité d'adaptation aux besoins et aux attentes des acteurs socio-économiques et des personnes, leur capacité d'innovation pédagogique** afin de promouvoir la personnalisation des actions et leur capacité à répondre de manière différenciée aux demandes pour faciliter les entrées en formation. Pour le bénéficiaire, l'approche qualité relèvera également de la capacité du prestataire à contractualiser avec lui sur les moyens qu'il devra mettre en œuvre pour assurer la réussite de l'action de formation et sur sa capacité à les mobiliser de façon adaptée.

Le décret qualité tend à rendre effective l'exigence de qualité dans l'offre de formation en donnant l'initiative aux acteurs dans l'intérêt des salariés et des demandeurs d'emploi. Cette volonté commune d'efficacité des ressources à disposition devra être l'occasion de **réfléchir collectivement à la question de la qualité pour accompagner l'évolution professionnelle des actifs et le développement économique.**

*Contribution de Bénédicte Pinot – DIRECCTE Haute-Normandie - Pôle 3E*

### **Un contrôle administratif et financier qui s'effectue au niveau régional et national :**

Par l'intermédiaire des services régionaux de contrôle de la **Direccte : déclaration d'activité, bilan pédagogique**. Le Service Régional de contrôle **exerce également un contrôle administratif et financier sur les organismes en vérifiant si les activités menées respectent certaines obligations, sous peine de sanctions.**

*Source : Le marché de la formation professionnelle continue à l'épreuve de l'enjeu de la qualité, avril 2015. – 23 p.*  
[http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/mdj\\_1\\_gt\\_qualite\\_de\\_loffre\\_de\\_formation.pdf](http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/mdj_1_gt_qualite_de_loffre_de_formation.pdf)

### **L'Opcva devra motiver ses décisions**

**de rejet total ou partiel d'une demande de prise en charge** formée par une entreprise et désormais par un prestataire de formation.

### **Parmi les missions des financeurs pour 2017: veiller au prix des actions de formation**

À l'horizon 2017, les financeurs devront aussi pouvoir assumer de nouvelles missions liées à la qualité des prestations de formation. Ils devront veiller à :

- **l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation**
- **l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire et**
- **l'innovation des moyens mobilisés**
- **ils contrôleront en outre que le prix des actions de formations qu'ils achètent correspond aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.**

*Source : Art. R6316-4 du Code du travail  
Décret n° 2015-790 du 30.6.15 (JO n° 0150 du 1.7.15)*

### **2 juillet 2015, le Cnefop est chargé de favoriser l'amélioration et la promotion des démarches de certification qualité.**

La liste de ces certifications ou labels sera établie et publiée par le Cnefop.

*Source : Art. R6316-3 du Code du travail  
Décret n° 2015-790 du 30.6.15 (JO n° 0150 du 1.7.15)*

☛ Pour mener à bien sa mission, le **Cnefop s'appuiera sur les études et les travaux d'observation réalisés par l'ensemble des acteurs de la formation professionnelle, de l'orientation et de l'emploi** (État, collectivités territoriales, structures paritaires, Pôle emploi, branches professionnelles...). "l'efficience de la régulation attendue par la gouvernance" quadripartite des politiques d'emploi, de formation et d'orientation professionnelles. Sur ce dernier point, le Cnefop va inciter ses différents partenaires (Dares, Cereq, **Oref**,<sup>12</sup> observatoires de branches...) à lancer des évaluations de la gouvernance quadripartite nationale et régionale. Il jouera pour sa part, un rôle d'assembler des données au niveau national.

Source : *Le Quotidien de la formation*, le 10 novembre 2015

## **Un enjeu qui concerne les Carif-Oref**

Ils doivent se positionner :

- **dans l'accompagnement des organismes de formation**
- **par rapport aux acheteurs de formation.**

## **Leur mission : outiller les financeurs**

Ils doivent :

- **chercher à outiller les financeurs à partir de la collecte et du traitement des données liées aux nouvelles obligations des organismes de formation et**
- **de favoriser leurs travaux d'évaluation.**

## **et développer auprès des organismes de formation de manière adaptée au territoire l'information sur les politiques et mécanismes d'achat des financeurs**

- **information sur les labels et certifications**
- **partage des expériences d'accompagnement des démarches qualité**
- **capitalisation et mutualisation des outils et pratiques de professionnalisation.**

Source : *Ressources Emploi Formation* n° 33, septembre 2015. – pp. 7-8

## **Enjeu confirmé lors des rencontres inter-régionales du 2 juillet 2015**

Lors des Rencontres inter-régionales des Carif-oref organisées à Deauville, le président de l'association Réseau des Carif-Oref (RCO), Charles Fournier a exprimé :

*« Ce qui caractérise notre réseau est la **capacité d'anticiper les changements**. En effet, nos structures doivent conjuguer leurs niveaux d'intervention et de réflexion dans un contexte législatif et socioéconomique mouvant et fortement évolutif. Cette capacité d'anticipation se traduit aussi par le travail d'une année que nous avons mené pour aboutir à de nouveaux statuts de notre association. » « Nos équipes doivent œuvrer dans le même sens, au profit du réseau. Elles vont ainsi participer à la **production d'outils nationaux, tout comme l'est déjà la base Offre Info, qui sera gérée par RCO** ».*

Parallèlement dans le cadre de la table ronde consacrée à la réforme de la formation, Christian Janin, président du Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (Copanef), a évoqué l'existence des observatoires attachés aux politiques de branche, en précisant qu'il ne s'agissait pas d'aller vers des observatoires régionaux de branche. *“Dans l'accord national interprofessionnel du 14 décembre 2013 relatif à la formation, l'affichage des partenaires sociaux est clair. Nous avons en effet*

---

<sup>12</sup> Le Cnefop souhaite également s'appuyer sur l'expertise des Carif-Oref notamment dans le cadre du SPRDOFP et de l'offre de formation (rencontre Réseau des Carif-Oref (RCO) novembre 2015).

indiqué que **nous allions nous appuyer sur les Carif-Oref**, c'est-à-dire sur ce qui existe et ce qui fonctionne. C'est maintenant à ces structures de devenir des partenaires pertinents en essayant de comprendre les besoins des partenaires sociaux", a-t-il exprimé.

Source : Inffo formation n° 882, du 1<sup>er</sup> au 31 août 2015. – pp. 4-5

## Les avancées à ce jour : Cnefop, FPSP une logique de complémentarité

### Validation du "cadre méthodologique" pour l'élaboration de la liste des certifications et labels qualité

Dans le cadre de sa mission de recensement, le Cnefop a validé lors de sa plénière du 10 novembre 2015, le processus d'instruction des demandes d'inscription sur une liste qui commencera "à partir du 2 janvier 2016" avec comme objectif d'aboutir à une première liste dans le courant du printemps.



Un dossier dématérialisé de demande d'inscription est téléchargeable sur le site du Cnefop.

Le processus d'inscription doit être le même pour tous les organismes certificateurs.

Procédure à suivre :

L'autorité responsable devra renvoyer le dossier complété et y joindre les pièces justificatives demandées. Le dossier sera ensuite instruit par le secrétariat du Cnefop, la commission qualité pourra proposer ou non au bureau l'inscription pour un ou trois ans.

- **3 ans** : concerne l'inscription sur la liste après la **validation intégrale** du dossier déposé par l'organisme certificateur.
- **1 an** : le Conseil national se réserve la possibilité d'accorder une inscription pour un an dans le cas où le dossier comporterait des manques qui ne remettent pas en cause le respect des six critères de qualité de l'offre de formation. « Dans le cas d'une inscription pour un an, il appartient à l'autorité responsable de compléter les éléments de fond ou de procédure susceptibles de parfaire son dossier et obtenir une inscription pour 3 ans » précise la note.
- **le refus d'inscription** devra être **obligatoirement motivé**. Dans ce dernier cas, l'organisme pourra déposer un nouveau dossier tenant compte des explications du refus.
- **La gestion des alertes** sur d'éventuels incidents est elle aussi organisée par le Cnefop, et ce « en vue de renforcer la capacité collective des financeurs à veiller à la qualité des formations. Si plusieurs alertes sont recensées, la commission Qualité pourra alors auditionner l'autorité responsable qui, si elle n'effectue pas les correctifs nécessaires par la suite se verra retirer sa certification de la liste par le bureau du Cnefop.

Source : Le Conseil national détaille la procédure d'inscription sur la liste des certifications et labels qualité, le quotidien de la formation, 13 novembre 2015

## La présomption simple de qualité

« Ce faisant, le 2° de l'art. R. 6316-2 créé une **présomption simple** de qualité des organismes de formation certifiés ou labellisés à l'égard des financeurs mentionnés ».

☛ Cette présomption, visant à faciliter la procédure d'achat de la formation, ne se substitue pas à l'obligation, qui pèse par ailleurs sur les financeurs de formation, d'assurer le contrôle du service fait.

- la procédure organisée par le Cnefop s'adresse exclusivement aux autorités responsables de certifications ou labels « qualité » portant sur la qualité des actions de formation respectant l'ensemble des critères de l'article R.6316-1 du code du travail.
- les certifications ou labels exclusivement centrés sur la qualité des formateurs (critère 4) ne seront recensées sur la liste du Cnefop que s'ils respectent l'ensemble des critères de l'article R 6316-1.
- de même, une certification ou un label qualité ne visant que certaines catégories d'organismes ou de formations peut demander à être référencée par le Cnefop qui appréciera si les critères de l'article R 6316-1 sont respectés.

En cas de référencement, le Cnefop précisera alors sur sa liste le périmètre exact de la certification et label qualité concerné(e) afin d'informer l'ensemble des autres acteurs (acheteur, bénéficiaire final...) de la portée précise de la certification ou du label.

Source : CNEFOP, 13 novembre 2015, <http://www.cnefop.gouv.fr/qualite/editorial/editorial.html>

## Novembre 2015, Le FPSPP s'oriente vers la création d'un « référentiel » pour tous les organismes paritaires.

Les travaux du FPSPP s'inscrivent dans une **logique de complémentarité avec la mission confiée au Cnefop**, ils ont pour objectif **d'assurer la cohérence des pratiques des organismes paritaires en matière de qualité**.

Les résultats des travaux menés par le FPSPP ont été présentés au **Copanef** le 24 novembre 2015 qui les a jugés "positifs" et **devrait ensuite les valider définitivement début janvier** pour une **présentation officielle** à la fin de ce même mois à l'occasion de l'université d'hiver de la formation professionnelle organisée par Centre Inffo.

Ces travaux devraient aboutir à :

- la création d'un "référentiel qualité"<sup>13</sup> commun à ces organismes paritaires qui correspond au "socle commun d'indicateurs et d'observables.
- ce référentiel pourrait ensuite servir de support à la création d'une "base de données [...] unique et mutualisée" sur les organismes de formation qui permettrait de centraliser en un même lieu les informations sur les prestataires respectant les critères de qualité.
- la mise en place d'un "comité permanent" compétent en matière de suivi du contrôle des organismes de formation est également proposée.

## La "finalité du référentiel qualité"

est de "permettre une information 'claire et transparente' des différents financeurs (entreprises, individus, Opca/Opacif) sur les organismes de formation et ce, afin de faciliter un achat de formation en 'toute connaissance de cause'".

---

<sup>13</sup> Les travaux devraient aboutir pour janvier 2016

Ce référentiel a "**vocation à être enrichi** en fonction des spécificités et contraintes des différents utilisateurs notamment les Opcas dans l'application de leur politique de branche" professionnelle.

Il **constituera la "porte d'entrée de qualification des organismes de formation qui souhaitent être financés par les fonds de la formation professionnelle continue"**. Il devrait être bâti autour d'une "triple distinction" :

- "selon la nature de l'action de formation (longue, courte, obligatoire)"
- "selon l'usage des indicateurs et éléments observables"
- "selon l'obligation réglementaire ou l'objectif d'analyse et d'évaluation qualité".

### **Base de données unique**

Le "socle commun d'indicateurs" servira par ailleurs de **support à la création d'une "base de données OF unique et mutualisée entre tous les Opcas, Opacif et Fongecif permettant de qualifier les organismes de formation"**. Cette proposition découle de l'obligation faite aux Opcas de publier, **au plus tard le 1er janvier 2017**, une "base de données recensant les organismes de formation respectant les critères" de qualité de l'offre de formation définis par le décret du 30 juin 2015.

☛ **Dans une logique de recherche d'une "plus grande efficacité" du dispositif, le FPSPP avance la possibilité de demander à la DGEFP un délai d'un an supplémentaire, repoussant ainsi la mise en œuvre de cette obligation au 1er janvier 2018.** Ce délai permettrait de "**réaliser l'étude d'opportunité, la gouvernance et les travaux de mutualisation de la base de données unique**". Dans ce cas, chaque financeur pourrait construire sa propre base de données mais "sur la base d'un modèle de données commun et évolutif afin de capitaliser les audits déjà réalisés et être en mesure de les fusionner" à l'échéance de début 2018.

### **Mutualisation en matière de contrôle de service fait**

La troisième proposition portée par le FPSPP vise à créer, au sein du Fonds paritaire, un "**comité permanent composé de collaborateurs des réseaux Opcas, Opacif et Fongecif**" qui aurait pour mission de "**mutualiser les informations et les actions à mener en matière de contrôle des organismes de formation**". Dans une logique de coordination des actions menées par les Opcas, Opacif et Fongecif, en matière de contrôle mais aussi de rationalisation des coûts supportés par ces différents organismes, il est également proposé de **mutualiser ces "campagnes annuelles de contrôle des organismes de formation"**.

Cette démarche commune permettrait de **simplifier et d'harmoniser des "modèles et des procédures"** mais aussi de **cadre les "modalités de contrôle de service fait (CSF) des projets cofinancés"** et de **définir "des modalités de contrôle de la qualité de l'offre de formation"**. Pour cela, le groupe de travail du FPSPP propose que trois "livrables" soient produits :

- une "liste des pièces et justificatifs requis, de l'instruction au paiement" ;
- un "inventaire des indicateurs et des alertes à différents niveaux (lors du traitement du dossier par les financeurs, de l'enregistrement dans les systèmes d'information ou lors d'un contrôle ou signalement)" ;
- un "guide méthodologique pour les actions à mener, suite à la détection d'anomalies, selon une typologie d'actions", notamment la "recherche d'éléments d'informations complémentaires", les "actions correctrices pour régulariser la situation" ou encore les "sanctions".

Source : AEF, 25 novembre 2015

[Sommaire](#)

## Evaluation : avis des différents acteurs

*La question de l'investissement formation est au centre des débats, l'objectif est de mieux connaître l'impact de la formation sur l'activité économique, pour cibler très concrètement les objectifs attendus en formation.*

*L'Igas, la FFP, l'Urof ... les acteurs de la formation sont unanimes sur le fait de mettre en avant une « présomption de qualité », une logique de confiance qui permettrait ainsi d'alléger les procédures coûteuses pour les organismes de formation et de ne pas bloquer l'innovation.*

*Parallèlement, mutualiser les bonnes pratiques des Opca, semble nécessaire afin d'éviter les inégalités entre territoire et de répondre à une exigence de transparence.*

## Sur quelle base, établir une évaluation ?

*L'évaluation par les résultats sur le marché du travail peut s'appliquer à différents "objets de formation"*

- aux formations elles-mêmes
- aux politiques de formation professionnelle
- aux établissements qui les mettent en oeuvre
- aux dispositifs qui les complètent ou les prolongent.

*L'objectif de ces évaluations est de permettre aux pouvoirs publics d'améliorer l'offre et le niveau de confiance*

- offre de formation
- gestion de cette offre au sein des Universités ou des Régions,
- mise en place de projets / outils visant à améliorer l'accueil, l'information, l'orientation ou l'insertion des jeunes.

Source : Net Doc n° 92, CEREQ, 2012. - 97 p. [Consulter le document en ligne](#)

## Vérifier le caractère insérant de la certification, mieux répondre aux besoins économiques

Le Premier ministre a missionné, fin juillet 2015, l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) et l'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR) pour une évaluation de la politique de certification professionnelle.

Cette évaluation vise à améliorer la visibilité et la cohérence des Commissions professionnelles consultatives (CPC), assurer la qualité du processus d'élaboration et de reconnaissance des certifications, mieux réguler l'offre publique et privée ainsi que **vérifier le caractère insérant de la certification**.

*« L'évaluation devra veiller à ce que les certifications reflètent le mieux les besoins économiques, garantissent l'employabilité et l'élévation du niveau de qualification, mieux répondre également à la lisibilité de l'offre de formation professionnelle, mettre en place une offre de certification plus réactive.*

☛ La lettre de mission et fiche de cadrage du 24 juillet 2015 : [http://infodoc.crefor-hn.fr/doc\\_num.php?explnum\\_id=11398](http://infodoc.crefor-hn.fr/doc_num.php?explnum_id=11398)

Source : le Quotidien de la formation n° 2444, 21 septembre 2015

# Etat des lieux et classification des démarches qualité

## Réflexion nationale sur le sujet

Des groupes composés de **personnes expertes, FFP, Urof, Opca, DGEFP, France Stratégie, FPSPP, Syfci**<sup>14</sup> mènent une réflexion afin d'établir ce que peut attendre un financeur d'un organisme de formation.

L'objectif est :

- d'améliorer la lisibilité du secteur
- montrer son professionnalisme
- permettre l'appropriation du décret par les financeurs
- ne pas exclure ceux qui ne sont pas encore reconnus dans la profession
- ne pas bloquer toute innovation

**Les résultats de ses réflexions devraient paraître fin 2015.**

☛ A voir : <http://www.strategie.gouv.fr/gt-offre-formation>  
<http://www.strategie.gouv.fr/publications/certification-formations>

## Les 2 fédérations professionnelles normandes satisfaites par ce décret

### **La FFP de Haute-Normandie satisfaite des exigences du décret**

Créée en 1991, la Fédération de la formation professionnelle (FFP) a dès le début considéré la qualité de la formation comme un axe essentiel de son action. Dans une profession très encadrée économiquement, mais entièrement libre d'accès, il convient de garantir au client à minima qu'il a affaire à un véritable service professionnel.

**Les organismes de formation adhérents de la FFP sont satisfaits des exigences contenues dans le décret.**

Ils ne sont pas une nouveauté pour eux et cela fait bien longtemps que la FFP, qui a par ailleurs collaboré avec le ministère à l'élaboration du décret, en fait une exigence minimum pour ses adhérents. Chacun de ces six points est élémentaire pour la réalisation d'une activité de formation dont on n'attend pas moins que de contribuer à l'avenir des femmes et des hommes qui en sont clients.

Il nous paraît d'ailleurs **qu'aucune des 6 exigences du décret ne devrait poser problème** pour un organisme vraiment professionnel, qu'il soit un de nos adhérents ou non.

**La véritable question que pose encore ce décret concerne la vérification de ces 6 critères.** Elle est rejetée par le texte sur les « organismes financeurs » (Opca ou acheteurs publics de formation), dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation. Qu'il nous soit permis de penser que ces organismes financeurs n'ont ni la qualification, ni les moyens, ni une méthodologie unifiée pour réaliser ce référencement, sans parler même des pressions de l'environnement. Les quelques tentatives ont eu lieu, il y a quelques années, dans d'autres régions que la nôtre, qui ont abouti à des échecs.

La seconde option proposée par le texte concerne une certification délivrée par un organisme certificateur tiers. On attend actuellement la liste de ces organismes qui doit être définie par le Cnefop. On s'attend à y trouver la certification ISO 9001 (une centaine d'OF des certifiés en France, surtout les plus gros), la

---

<sup>14</sup> Syndicat professionnel des consultants formateurs indépendants <http://www.consultant-formateur-independant.org/>

certification AFNOR service (une centaine à ce jour) et la Qualification OPQ, créée en 1994 par la FFP et le Ministère du travail et qui compte un peu plus de 900 qualifiés à ce jour.

**La FFP plaide pour la simplicité.** Ces 3 certifications existent, sont reconnues officiellement et sont nationales. Il ne nous paraît pas nécessaire d'en voir fleurir de nouvelles au détour d'une branche ou d'une région. Cela ne ferait que rendre plus opaque un système qui peut avoir désormais, enfin, la possibilité d'être lisible à tous, et en premier lieu aux formés.

Des OF professionnels qui assurent une formation de qualité, des Opca qui donnent des orientations au marché et des Organismes certificateurs expérimentés et indiscutables. C'est là le cocktail qui nous paraît le meilleur garant, par une **simplification de la relation financeur-prestataire et une Harmonisation des éléments de preuves**. Bref, de ce que Jean Wemaëre, président de la FFP qualifie de "pacte de confiance entre tous les acteurs de la formation" et qu'il appelle de ses vœux.

*Contribution de Richard Lecoœur, Vice-président FFP Hte-Normandie*

### **L'Urof de Haute-Normandie accueille le décret avec sérénité**

Depuis sa création, la Fédération des Unions Régionales des Organismes de Formation accompagne le développement des politiques Qualité avec l'ensemble de ses adhérents. En Région Haute Normandie, depuis au moins 10 ans, nos organismes ont engagé principalement 2 démarches :

1. Une démarche de certification générale, liée à la Qualité dans nos structures : La certification ISO 9001 et la certification OPQF

Nos adhérents sont certifiés ISO 9001, OPQF, parfois les 2 pour certains d'entre eux.

2. Des démarches de certification ou labellisation spécifiques, liées à nos activités

**Nos organismes ont obtenu ou détiennent** la labellisation Régionale Ateliers Formation de Base (AFB), la labellisation nationale certifiée par l'AFNOR Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP), l'habilitation Centre de Formation Français Langue d'Intégration (FLI), La labellisation Français Langue Etrangère (FLE), les différentes habilitations auprès des services de l'Etat pour la mise en œuvre des Titres Professionnels, l'externalisation auprès de tiers habilités des certifications de compétences avec le PCIE, le TOEIC, les CACES, l'habilitation régionale pour l'accompagnement de la Validation des Acquis de l'Expérience et plus récemment la certification du socle de compétences de base CLÉA au titre des réseaux nationaux Urof et APapp.

A ces différentes habilitations et garanties professionnelles auxquels nous souscrivons pleinement s'ajoutent les modalités de contractualisation avec les financeurs publics, Région, Pôle Emploi, Etat, Europe avec lesquels nous travaillons. Notre activité relevant aujourd'hui principalement de la mise en concurrence et du code des marchés publics, nous répondons à des cahiers des charges particulièrement détaillés, encadrés par des clauses techniques et administratives explicites, contrôlés lors de leur mise en œuvre, en cours et au terme de l'action. **Nous pouvons alors considérer que la qualité de la formation, dans notre champ d'intervention, est prévue, mise en œuvre et contrôlée.**

Nous accueillons donc très sereinement le Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, car **nous répondons d'ores et déjà pleinement aux exigences précisées par ce décret**. Nous souhaitons toutefois que la mise en œuvre de ce décret

permette de **renforcer** entre tous les acteurs, la **concertation territoriale** au service de tous les publics et prioritairement, auprès des publics de faible niveau de qualification, dans l'esprit voulu par l'Etat, les collectivités territoriales et les partenaires sociaux lors de la dernière réforme de la formation professionnelle.

*Contribution de Christophe Saunier, Urof Normandie*

## **Le suivi qualité des formations financées par Pôle emploi Haute-Normandie**

### **De l'analyse des projets pédagogiques aux effets attendus sur le retour à l'emploi, Pôle emploi**

#### **Lors de la phase de sélection des opérateurs**

Chaque Action de Formation Conventionnée (AFC) résulte d'un choix exprimé par une agence pôle emploi (APE) au terme de l'analyse des besoins de son territoire, complété d'une lecture globale effectuée avec dans le cadre du partenariat Pôle emploi - Conseil régional.

La sélection de l'opérateur en charge de l'action est le fruit d'une consultation préalable des organismes de formation (OF). L'analyse conduite dans le cadre de cette sélection est structurée autour d'une grille de cotation listant différents critères objectifs: l'organisation de la formation, la formation, les moyens humains, les moyens matériels et immobiliers, l'expérience. **Ce dernier point fait référence, notamment, aux dispositions retenues par l'OF quant à sa propre démarche d'évaluation des actions de formations.**

Le choix de l'opérateur effectué, un conseiller correspondant de l'AFC est affecté à la relation avec l'OF, la mise en place de l'action (Calendrier, recrutement, ...), le bilan intermédiaire et bilan final.

Au terme de l'action

Pour mettre en œuvre son dispositif de suivi qualité des AFC Pôle emploi s'appuie sur une méthode qui a évolué au cours des dernières années et continuera d'évoluer pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires. La démarche se structure autour de 3 axes, 3 regards distincts associés complétés par une analyse de données relatives à l'insertion professionnelle à 3 et 6 mois.

L'appréciation de la qualité de service proposée cumule les regards :

- correspondant de l'action
- organisme de formation
- stagiaires

**Le correspondant de l'action.** Le conseiller correspondant de l'AFC est invité à faire le bilan de l'action décidée sur son territoire. Ce bilan formalisé concentre l'analyse sur différents items (recrutement de l'AFC, difficultés ou problèmes repérés en cours d'action, résultats observés en fin de formation) et renseigne de l'appréciation portée sur la durée de l'action, son contenu, son adéquation avec le marché du travail ainsi que l'accompagnement apporté, par l'OF, au stagiaire dans ses démarches de recherche d'emploi.

**L'organisme de formation.** Contractuellement, l'OF associe aux pièces nécessaires au paiement de l'AFC un bilan qualitatif de celle-ci. Le bilan est organisé autour de suivi d'indicateurs d'activité (nombre de candidats reçus sur la phase de sélection, nombre de candidats retenus, nombre de refus de formation, ...)

et de résultats (nombre et taux de réussite au diplôme ou à la certification, nombre et taux de reprise d'emploi, ...). De manière complémentaire un tableau de synthèse renseigne sur le suivi individuel des participants. Ces documents sont mis à jour 90 jours, puis 180 jours après le terme de la formation.

**Les stagiaires.** En fin de formation les stagiaires sont invités à participer à un bilan. Ce bilan est organisé par l'OF en présence du conseiller correspondant de l'AFC. Il vise à faire un point individuellement et collectivement sur le déroulé de l'action, les points positifs et négatifs rencontrés, les pistes d'actions à mettre en place... Lors de cette phase un bilan individuel est formalisé et permet à chaque stagiaire d'exprimer son ressenti sur différents sujets : le contenu du stage (durée, apport de la formation, adéquation avec l'objectif), la période en entreprise, l'animation (pédagogie, disponibilité, supports, ...) les conditions matérielles proposées.

**L'ensemble de ces informations est capitalisé au sein de la direction régionale de Pôle emploi.** Ces informations nourrissent

- la réflexion interne, notamment celle préalable à la décision de reconduire ou non le type d'action ou à son aménagement
- l'échange avec les organismes de formation dans le cadre de comités de pilotage

**Les comités de pilotage** sont organisés régulièrement par OF, ou groupement d'OF. Ils associent des représentants de l'OF, et différents services de Pôle emploi. Un représentant du conseil régional est invité à participer. Ces comités de pilotage visent à faire le point sur l'activité confiée et sont animés sur la base des données collectées selon les différents canaux mentionnés. Le contenu des échanges, et le cas échéant des décisions arrêtées, est porté à la connaissance du réseau des APE via l'intranet pôle emploi.

Dans la perspective du 1er janvier 2017 une réflexion est en cours afin de faciliter l'accès à ces informations et outils par l'ensemble des acteurs.

*Contribution de Alain Johannin, Pôle emploi Haute-Normandie*



## **L'approche « qualité » vu par des Opcas normands**

### **Opcalia Haute-Normandie, pas de modifications profondes dans les pratiques**

La Loi Formation et Démocratie sociale du 5 mars 2014 **responsabilise les OPCA sur la qualité des formations qu'ils financent**, ceux-ci devant dorénavant, et au même titre que les autres financeurs de formation, « s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser des formations de qualité ». Au-delà, le décret du 30 juin 2015 relatif à la « qualité des actions de formation professionnelle continue » confie aux OPCA la mission de veiller à la **cohérence du prix des actions de formation**.

Il va sans dire que ces éléments renforcent plus encore le cadre de référence des processus qui permettent de **structurer les partenariats Opcas/organismes de formation et les relations OPCA/entreprises adhérentes**.

Opcalia a d'ores et déjà intégré la plupart des critères du « décret qualité » dans l'ensemble de ses procédures, notamment pour assurer la sélection des organismes formation qui intègrent les **programmes d'actions collectives de formation**.

Destinés à répondre aux besoins en formation du plus grand nombre d'entreprises au sein des principaux bassins d'emploi, ces programmes sont élaborés depuis une douzaine d'années sur la base d'appels à

propositions auprès des organismes de formation régionaux. Parfaitement adaptés aux attentes des TPE et petites PME, ces programmes sont renouvelés régulièrement en fonction des besoins détectés par les conseillers formation et rencontrent un succès qui s'amplifie d'année en année : l'accélération des mutations auxquelles les entreprises sont confrontées, d'une part, et la recherche du meilleur rapport qualité/prix, d'autre part, justifient ***l'élévation du niveau d'exigence des entreprises vis-à-vis de la formation.***

En effet, et avec la suppression de la contribution obligatoire au titre du plan de formation, la plupart des PME vont vraisemblablement, et à juste titre, attacher une importance grandissante à ***l'évaluation des formations suivies par leurs salariés***, à la prise en compte des besoins individuels et/ou spécifiques, aux modalités de mise en œuvre ...mais aussi et surtout, à la ***mesure des effets de la formation sur la performance au poste de travail.*** De ce fait, le chantier de ***l'évaluation de la formation*** est un axe fort pour Opcalia en 2016.

Aussi, et si le décret « Qualité » n'entraîne pas de modifications profondes dans les pratiques d'Opcalia, les missions qu'il remplit en tant qu'interface entre les entreprises et les prestataires de formation sont renforcées, et vont être de plus en plus orientées sur la recherche du ***meilleur rapport qualité/prix***, la ***mesure de l'efficacité de la formation*** et le « ***retour sur investissement formation*** ».

Sur ce dernier point, Opcalia expérimente un système dématérialisé d'évaluation de la qualité des actions de formation référencées dans les programmes Actions Collectives. L'objectif pour Opcalia est de pouvoir ***donner à l'entreprise utilisatrice des indicateurs de qualité relatifs à la formation***, selon le modèle de Kirkpatrick, qui prend en considération un ensemble équilibré comprenant une préparation en amont, une formation ciblée et un soutien continu en aval. L'entreprise bénéficie par ailleurs d'un compte accessible par internet, qui lui permet de consulter les résultats consolidés de ces évaluations.

En ce qui concerne l'accompagnement des organismes de formation et depuis 2014, **Opcalia décline en région un plan d'actions spécifiques à leur intention :**

- réunions d'information sur les enjeux de la réforme pour les organismes de formation,
- édition d'un kit méthodologique « *OF, construire un partenariat renforcé avec Opcalia* »,
- réunions de sensibilisation sur la qualité et les différentes normes en vigueur,
- accompagnement dans les démarches de professionnalisation (financement de parcours de formation),
- incitation à initier des démarches qualité (financement de formations) et aide au choix d'une certification qualité,....

Dans le même esprit, Opcalia propose aux organismes de formation normands d'intégrer le projet « OF Transition », cofinancé par le FPSPP et destiné à l'accompagnement des OF confrontés aux mutations (réglementaires, économiques, technologiques), par des actions de diagnostics, de professionnalisation et de certification.

Enfin, Opcalia participe aux travaux d'AFNOR Normalisation et de l'ISQ OPQF, ainsi qu'aux travaux commandités par le COPANEF et pilotés par le FPSPP visant à créer un cadre commun entre les OPCA et OPACIF, et menés autour de 3 ateliers : Qualité et modèles pédagogiques – Qualification, référencement et formalisation de l'acte d'achat – Finalité et modalités de contrôle.

*Contribution de Coryse Tétrel, Opcalia Haute-Normandie*

## **Agefos-pme Normandie, mise en place d'une offre de service adaptée**

Le décret daté du 20 juin 2015 et relatif à la qualité confié aux Opca ainsi qu'à d'autres acheteurs de la formation professionnelle une nouvelle mission : « **s'assurer de la capacité des prestataires à dispenser une formation de qualité** ». Ce nouveau champ d'intervention conduira l'AGEFOS-PME à inscrire sur un catalogue de référence les organismes de formation remplissant les critères qualité arrêtés par ce décret. D'autres activités viennent compléter cet axe et concernent la vérification de la cohérence entre le prix et la prestation de l'organisme de formation ainsi que la professionnalisation de l'ensemble des acteurs en matière d'achat de formation. Ces dispositions nouvelles doivent entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

L'Agefos-Pme proposera aux organismes de formation, en vue de leur référencement, deux possibilités différentes de contrôle des critères qualité.

1. La vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label figurant sur la liste du Cnefop constitue la première possibilité.
2. La seconde devra permettre de travailler avec les autres organismes via une procédure ad'hoc et ainsi disposer d'une offre de formation sur les territoires en proximité des entreprises, des salariés et des demandeurs d'emploi.

Les processus types de référencement seront validés par le Conseil d'Administration National d'AGEFOS PME pour déclinaison par les délégués territoriaux et sectoriels de l'Opca. Ils pourront être complétés au regard de **spécificités territoriales**.

Ces nouvelles dispositions se traduiront par la mise en place d'une offre de service adaptée. En direction des organismes de formation l'action de l'Agefos-Pme se traduira en Normandie par un **accompagnement vers l'obtention des certifications et labels qualité**. En direction des entreprises il s'agira d'offrir non seulement une plus grande lisibilité de l'offre de formation régionale et nationale mais également des garanties sur la qualité pédagogique du projet de formation élaboré par l'entreprise. Enfin, le travail sur la qualité de la formation devra aboutir à une simplification de la gestion administrative entre les organismes, les entreprises et l'Agefos-Pme dans le cadre par exemple de « **contrats de confiance** ».

*Contribution de Frédéric Schaerlinger, Agefos-pme Normandie*

### **Quelques exemples d'outils facilitant l'évaluation**

**Agefos-pme** : projet Act'OF vise un accompagnement dédié aux organismes de formation qui font face à de profondes mutations.

<http://www.agefos-pme.com/site-national/actualites/actualites/actualite/actof-agefos-pme-accompagne-les-organismes-de-formation-dans-un-contexte-de-forte-evolution/>

**Opcalia, Best OF** : à la fois **démarche d'évaluation** des formations et **outil d'aide à la décision** pour ses adhérents, ce nouveau service **anticipe les missions de conseil renforcé et de contrôle qualité**.

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

**Opcabaia (Opca des Banques et assurances)** s'est engagé dans le contrôle de la qualité des prestations délivrées par les organismes de formation qui sollicitent ses financements en se dotant d'une **charte de qualité**. [Accéder à la charte](#)

Le site : <https://www.opcabaia.fr/home.do>

**Unifaf** dispose d'un comité d'éthique dont l'objectif est de contribuer à la moralisation des pratiques de formation.

L'Opca travaille actuellement à la mise en place d'un dispositif de formation et de professionnalisation pour les organismes de formation de la Branche.

Il participe à la réflexion nationale et aux travaux portés par les acteurs institutionnels (FPSPP, France Stratégie, DGEFP...) sur le sujet.

[Source : Formation santé social n° 3, septembre 2015. – pp. 4-5](#)

## **Le plan d'actions d'Unifaf Haute-Normandie, acheteur de formation**

**Actuellement, nos exigences vis-à-vis des organismes de formation portent sur :**

des critères :

- pédagogique
- expertise/expérience sur le sujet
- organisationnel
- matériel
- technologique (possible demande d'intégration des outils numériques)
- financier
- juridique
- administratif

En fonction du contenu de l'action, et des objectifs pédagogiques poursuivis, notre exigence **peut porter** sur les modalités **d'individualisation du parcours**.

**Les critères portent essentiellement sur l'organisme de formation et l'action de formation :**

- la qualité générale de la proposition,
- la **conformité de la réponse au cahier des charges**
- le respect du dispositif et des conditions de mise en œuvre définies dans le cahier des charges
- les **méthodes pédagogiques proposées** et la capacité à innover
- la pertinence du séquençage de la formation et de son déroulé pédagogique
- la précision quant aux objectifs pédagogiques et opérationnels
- les **ressources dédiées par l'organisme de formation à l'action** : équipe pédagogique (CV des formateurs), responsable de l'action, équipe administrative
- la qualité des supports envisagés
- la capacité à respecter les modalités de gestion organisationnelle et administrative définies dans le cahier des charges
- la **capacité à évaluer la prestation de formation** réalisée
- les coûts pratiqués
- **la connaissance du secteur**
- les **références dans le cadre de projets similaires**, des garanties professionnelles
- le respect des pièces justificatives demandées.

## Nos pratiques en matière d'évaluation

- **Mise en place de démarches d'évaluation de la satisfaction des stagiaires à l'oral et par un questionnaire** en clôture des actions collectives en présence d'un administrateur ou d'un salarié Unifaf.
- **Formalisation de bilans pédagogiques rédigés par les prestataires**, notamment au regard des aspects suivants :
  - dynamique du groupe (motivation, attentes, participation, homogénéité)
  - modalités pédagogiques (pertinence du contenu, du rythme, des choix pédagogiques)
  - organisation matérielle de l'action
  - évaluation des effets produits par l'action (atteinte des objectifs pédagogiques, autres effets)
  - préconisations d'amélioration
  - autres besoins de formation repérés.

## Mise en place de démarches d'évaluation à 6 mois sur le réinvestissement des acquis

Nos pratiques en matière de prévention des dérives sectaires : mise en place d'un Comité d'Ethique

## Une stratégie de contrôle des organismes de formation à mettre en place :

- **Les domaines de contrôle :**
  - le respect des obligations réglementaires
  - la qualité pédagogique
  - la conformité par rapport aux objectifs de formation (cahier des charges)
  - les coûts des prestations de formation
  - la satisfaction des stagiaires
- **Les modalités de contrôle possibles :**
  - l'analyse des documents fournis par les organismes de formation
  - la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des établissements adhérents et des stagiaires
  - des visites au sein des organismes de formation.

## Le plan d'actions sur l'achat et la qualité de l'offre de formation a pour principaux objectifs de :

- poursuivre la **professionnalisation et l'outillage des équipes techniques** sur l'axe achat de formation
- développer un savoir-faire au sein de l'OPCA pour **accompagner et conseiller les adhérents et les salariés** dans le processus d'achat et d'évaluation des actions de formation
- permettre au réseau régional et aux adhérents de mieux connaître et repérer l'offre de formation de la Branche
- **améliorer la relation entre les services d'Unifaf et les organismes de formation**
- Répondre aux nouvelles obligations légales et réglementaires

## Une approche par axe

- axe 1 : **référencement / labellisation**
- axe 2 : **achat de formation/ fixation de prix**
- axe 3 : **évaluation de la formation**

- axe 4 : **contrôle des organismes de formation**
- axe 5 : **ingénierie pédagogique**

Extrait d'une contribution de Catherine Lerat, Unifaf Haute-Normandie (Opcas de la Branche professionnelle sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif). [Le document](#)

### Les constats et propositions du Garf pour faciliter l'évaluation

- repenser la définition de ce qu'est de la formation (innovation, multimodal.. )
- inciter les entreprises à repenser leur politique formation (investissement fiscal amortissable)
- renforcer le rôle des Opcas et harmoniser leurs pratiques

☛ Voir le baromètre de la formation (vidéo), Garf, 15 septembre 2015

<http://www.garf.asso.fr/fr/actualites.aspx?ActualiteID=139>

Le dossier de presse, Garf, 15 septembre 2015 [http://www.ffp.org/ressources/GARF\\_Dossier\\_PRESSE\\_du\\_15\\_sept\\_2015.pdf](http://www.ffp.org/ressources/GARF_Dossier_PRESSE_du_15_sept_2015.pdf)

## La professionnalisation des formateurs, une nécessité

### 2014, l'Igas relevait la nécessité d'une professionnalisation de la profession

Dans son rapport de 2014, intitulé « **Principaux constats et préconisations concernant le développement de la qualité et l'impact du CPF sur l'offre de formation** », l'Igas, recommandait entre autres :

- de « **mettre à jour régulièrement les compétences des formateurs** »
- **d'accompagner la professionnalisation des acteurs.**

### La certification des formateurs permettrait de

- 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
- de **maintenir des compétences** et de la **motivation** et
- être en conformité avec la loi.

<http://www.centre-info.fr/IMG/pdf/Dossier-CI-Reforme-a-l-heure-de-la-qualite.pdf>

☛ Pour Lionel Soubeyran, président du syndicat des consultants-formateurs indépendants (**Sycfi**), "Il serait judicieux de mettre en place un **système dans lequel les compétences des formateurs seraient attestées.** (...) pourquoi pas, **développer la certification.**"

[voir site du **Sycfi** Normandie] <http://www.consultant-formateur-independant.org/category/normandie-actualites/>

### Faire évoluer les compétences des formateurs

Le dispositif [OF Transition](#) d'Opcalia vise, avec le concours du **FPSPP** (Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels), à **faire évoluer les compétences des salariés de ces organismes, et à accompagner les changements organisationnels et stratégiques des structures.** « OF Transition a été conçu sur la base des résultats de l'étude "Opcas-Organismes de formation : les conditions d'un partenariat réussi" réalisée en 2014. Ce **diagnostic a permis à OF Transition d'identifier 16 thématiques de formation articulées autour de quatre volets principaux** :

- diagnostic organisationnel et stratégique
- professionnalisation des équipes supports, commerciales et pédagogiques

- mise en place de **démarches qualité**
- **innovation** dans l'ingénierie pédagogique et appropriation des outils numériques.

Source : *Débat formation n° 25, juin-juillet 2015. –p. 5*

## Davantage de place à l'innovation

Une logique de gain commun : la réforme de la formation professionnelle, comme tout changement, est une **opportunité pour les prestataires de revisiter leur offre, leurs pratiques et leur positionnement sur le marché.**

### *Des formations en accord avec les enjeux environnementaux avec l'Afpa et les Greta*

#### Des formations qui permettent de

- créer des **partenariats** avec les entreprises et/ou d'autres structures de formation
- briser le cloisonnement qui peut exister entre certains métiers
- répondre à un marché porteur, **filière d'avenir**
- anticiper les **besoins de compétences sur les territoires**

Source : *Le quotidien de la formation, 26 novembre 2015*

### *Des outils numériques qui conviennent au « temps » de l'entreprise*

Les entreprises ont adopté, depuis de nombreuses années des outils pédagogiques innovants. La formation en ligne (digitalisée, numérique, à distance ou pas) les attire.

#### **Le public des Moocs est "un public de formation tout au long de la vie"**

"Les MOOCs sont majoritairement suivis par un public d'apprenants âgés de 25 à 50 ans (64 %)", très diplômé, Il est "clair que l'enseignement en ligne sous la forme de MOOCs ou de SPOOCs apparaît de façon manifeste comme le vecteur que la formation continue universitaire doit privilégier." "Le numérique favorise l'acquisition de compétences directement utilisables par les entreprises".

Ces outils permettent d'apprendre tout le temps et partout (smartphone, tablette).

Source : *Les grands dossiers de Sciences Humaines n° 41, décembre 2015-janvier/février 2016*

La FOAD<sup>15</sup> fait partie de ses moyens innovants, toutefois il a été relevé quelques problématiques<sup>16</sup> par rapport au décret « qualité »

- **quels seront les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de FOAD**
- la question de la **cohérence du prix** et de **son appréciation**, y aura-t-il une prise en compte de **l'innovation pédagogique**

<sup>15</sup> Décret n° 2014-935 du 20 août 2014 relatif aux formations ouvertes ou à distance  
<http://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2014/8/20/ETSD1415643D/jo/texte>

<sup>16</sup> Ces questions ont été émises lors de la **web-conférence** du 13 octobre 2015, organisée par le **FFFOD**. <http://www.fffod.org/activites-du-fffod/web-conferences/2848-qualite-foad-web-conference-du-13-10-2015>

- le contrôle du service fait (réalisation de l'action) : **quelle traçabilité pour quelle dématérialisation?**
- que faut-il présenter à un éventuel contrôleur de l'État après la formation ?
- **un label pour la FOAD sera-t-il nécessaire ?**

☛ Actuellement, **un groupe de travail initié par le Ffod** réfléchit, sous l'égide du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) et avec la participation de la DGEFP, à déterminer une position commune qui sera présentée à l'ensemble des directions d'Opcv afin que celles-ci en prennent compte dans les nouveaux critères de financement.

Jean-Philippe Cépède, Centre Inffo, apporte quelques précisions sur la question du temps :  
« amener le formateur à une production assez précise de la pédagogie mise en œuvre dans le cadre de la FOAD ». « Le prestataire a obligation de démontrer que l'action proposée, à distance ou non, répond à la définition de l'action de formation, dès lors qu'elle est dans son bilan pédagogique et financier »

- tracer le processus pédagogique présenté dans le programme
- conserver les preuves de réalisation des actions de FOAD au moins pendant quatre ans, voire dix ans pour des actions sous cofinancement (notamment FSE).

Source : *Le quotidien de la formation n° 2488, 24 novembre 2015*

## **La formation professionnelle en situation de travail**

Elle suscite un regain d'intérêt auprès des partenaires sociaux et des pouvoirs publics qui s'accordent aujourd'hui sur la **nécessité d'élargir le périmètre de l'acte de formation classique pour mieux prendre en compte la pluralité des processus** d'apprentissage au sein même de l'activité de travail.

Face aux problèmes récurrents de l'insertion et du maintien en emploi. Elle **pourrait même devenir un format de référence** dans les plans de formation, à condition que les entreprises adaptent leurs organisations du travail.

**Le réseau Anact-Aract**, aux côtés de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), est un des acteurs centraux de l'expérimentation « Formation en situation de travail » ([FEST](#)), qui vise à promouvoir ce type de formation comme un **support formatif alternatif au stage classique particulièrement adapté aux besoins**, contraintes et contextes d'action des petites entreprises.

Le réseau Anact-Aract entend ainsi promouvoir des dynamiques **partenariales innovantes**, à l'interface des politiques du travail et de l'emploi.

**La réduction drastique des coûts et des temps de formation**, si elle est bien sûr regrettable, a eu pour effet positif **d'obliger les acteurs de la formation à repenser les liens entre la formation et le travail.**

Source : *Travail & changement n° 361, octobre-décembre 2015*

[Sommaire](#)

# Bibliographie

☛ à surveiller : la DGEFP a annoncé le 9 septembre 2015 qu'elle publierait un « questions réponses » sur la thématique.

## Textes officiels

---

Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, Journal Officiel n° 0150 du 1er juillet 2015

<http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030820633&dateTexte=&categorieLien=id>

Le Code du travail , livre III, titre I, Livre III « La formation professionnelle continue » Chapitre VI : Qualité des actions de la formation professionnelle continue

[http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=178BEEAD10F2010D7A2E36FFF36B9D13.tpdila10v\\_1?idSectionTA=LEGISCTA000028689388&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20151013](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=178BEEAD10F2010D7A2E36FFF36B9D13.tpdila10v_1?idSectionTA=LEGISCTA000028689388&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20151013)

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028683576>

## Rapports

---

Le contrôle par les OPCA du service fait par les organismes de formation, IGAS, 2015. – 99 p.

[http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_DEF\\_2014-052R\\_OPCA\\_.pdf](http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_DEF_2014-052R_OPCA_.pdf)

L'évaluation de l'adéquation entre l'offre et les besoins de la formation professionnelle, Rapport d'information n° 1728, Jeanine DUBIÉ , Pierre MORANGE, Assemblée nationale, janvier 2014

<http://www.assemblee-nationale.fr/14/rap-info/i1728.asp>

Les conditions du développement de la qualité et l'impact du CPF sur l'offre de formation, IGAS, 2014

<http://fr.calameo.com/read/0028593541d6c472ec0b3>

Evaluation du pilotage de la formation professionnelle par les conseils régionaux, IGAS, 2012. – 97 p.

<http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/RM2012-080P.pdf>

La formation professionnelle : clé pour l'emploi et la compétitivité, Gérard LARCHER, avril 2012. – 65 p.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/124000177.pdf>

Le contrôle par les services de l'Etat des fonds de la formation professionnelle, Rapport de la cour des comptes, janvier 2012. – 8 p.

[https://www.ccomptes.fr/content/download/44363/769951/version/2/file/refere\\_61543\\_Fonds\\_formation\\_professionnelle.pdf](https://www.ccomptes.fr/content/download/44363/769951/version/2/file/refere_61543_Fonds_formation_professionnelle.pdf)

Rapport sur la qualité de l'offre et l'achat de formation, Charlotte DUDA, la Documentation française, 2008. – 99 p. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/094000019.pdf>

## ***Evaluation***

---

La satisfaction en formation, novembre 2015, L'Harmattan - 119 p.

Point sur la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle, septembre 2015, Impakteo. – 43 p.

[http://infodoc.crefor-hn.fr/doc\\_num.php?explnum\\_id=11434](http://infodoc.crefor-hn.fr/doc_num.php?explnum_id=11434)

Lettre de la DGEFP, 31 juillet 2015, mesure de simplification des relations entre les opca et les organismes de formation

<http://www.cpformation.com/wp-content/uploads/sites/7/2015/08/Mesures-de-simplifications-DGEFP-OF-OPCA.pdf>

L'évaluation des formations par les entreprises et les salariés, Net-doc n°137, Cereq, mai 2015. - 35 p.

<http://www.cereq.fr/content/download/14440/116415/file/netdoc137.pdf>

Les PME s'intéressent de plus en plus aux effets de la formation, Bref n°330, Cereq janvier 2015. – 4 p.

<http://www.cereq.fr/index.php/publications/Bref/Les-PME-s-interessent-de-plus-en-plus-aux-effets-de-la-formation>

## ***Insertion***

---

La formation des demandeurs d'emploi : quels effets sur l'accès à l'emploi ? Guillaume BLACHE, Pôle emploi, Etudes et recherches n° 3, 15 octobre 2015 - 38 p.

[http://infodoc.crefor-hn.fr/admin/catalog.php?categ=serials&sub=bulletinage&action=explnum\\_form&bul\\_id=21146&explnum\\_id=11630](http://infodoc.crefor-hn.fr/admin/catalog.php?categ=serials&sub=bulletinage&action=explnum_form&bul_id=21146&explnum_id=11630)

## ***Marché formation***

---

Annexe au projet de loi de finances pour 2016, formation professionnelle, jaune budgétaire. – p. 148

[http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/jaune2016\\_formation\\_professionnelle.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/jaune2016_formation_professionnelle.pdf)

Le développement de la formation continue dans les universités, rapport, François GERMINET, 6 novembre 2015. – 81 p.

[http://cache.media.education.gouv.fr/file/11\\_-\\_novembre/17/3/Rapport\\_mission\\_Germinet\\_-\\_6\\_novembre\\_2015\\_495173.pdf](http://cache.media.education.gouv.fr/file/11_-_novembre/17/3/Rapport_mission_Germinet_-_6_novembre_2015_495173.pdf)

18<sup>ème</sup> enquête annuelle, observatoire économique de la FFP, octobre 2015. – 32 p.

[http://www.ffp.org/ressources/Resultats\\_de\\_lObservatoire\\_Economique\\_FFP\\_2015.pdf](http://www.ffp.org/ressources/Resultats_de_lObservatoire_Economique_FFP_2015.pdf)

Le baromètre du GARF, septembre 2015. – 9 p.

[http://www.ffp.org/ressources/GARF\\_Dossier\\_PRESSE\\_du\\_15\\_sept\\_2015.pdf](http://www.ffp.org/ressources/GARF_Dossier_PRESSE_du_15_sept_2015.pdf)

Un tiers des entreprises de 10 salariés ou plus n'utilisent pas leurs fonds dédiés à la formation, Dares Analyses n° 2015-31, avril 2015. – 12 p. <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2015-031.pdf>

La formation professionnelle des personnes en recherche d'emploi en 2013, Dares Analyses n° 2015-30, avril 2015. – 12 p. <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2015-030.pdf>

La dépense nationale pour la formation professionnelle continue et l'apprentissage en 2012, Dares Analyses n° 2015-14, février 2015. – 12 p. <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2015-014.pdf>

## Métier formation

---

Education permanente n° 203, penser la pédagogie en formation d'adultes, 2<sup>ème</sup> trimestre 2015  
Education permanente Hors-série AFPA les synergies Travail-formation, 2014

## Qualité en formation

---

Démarches qualité en formation professionnelle et certifications des prestataires de formation, Centre Inffo, juillet 2015. – 22 p. => **sera réactualisée fin 2015**

La réforme à l'heure de la qualité", Centre Inffo, juillet 2015. -31 p.  
<http://www.centre-inffo.fr/IMG/pdf/Dossier-CI-Reforme-a-l-heure-de-la-qualite.pdf>

La qualité de l'offre de formation saisie par le droit, Chroniques n° 99, Jean-Marie LUTTRINGER, 2015  
[http://www.jml-conseil.fr/wa\\_files/99\\_20La\\_20qualit\\_C3\\_A9\\_20de\\_20l\\_27offre\\_20de\\_20formation\\_20saisi\\_20par\\_20le\\_20droit.pdf](http://www.jml-conseil.fr/wa_files/99_20La_20qualit_C3_A9_20de_20l_27offre_20de_20formation_20saisi_20par_20le_20droit.pdf)  
Le site : <http://www.jml-conseil.fr/>

Décret qualité des actions de formation, prestataires, sachez répondre aux exigences des financeurs, dossier documentaire, Centre Inffo, 30 juin 2015. - 46 p.  
[http://www.ressources-de-la-formation.fr/doc\\_num\\_data.php?explnum\\_id=14464](http://www.ressources-de-la-formation.fr/doc_num_data.php?explnum_id=14464)

Le marché de la formation professionnelle continue à l'épreuve de l'enjeu de la qualité, France Stratégies, avril 2015. – 23 p  
[http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/mdj\\_1\\_gt\\_qualite\\_de\\_loffre\\_de\\_formation.pdf](http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/mdj_1_gt_qualite_de_loffre_de_formation.pdf)

S'engager dans une démarche qualité, Opcalia, <http://www.opcalia.com/organismes-de-formation/se-developper/sengager-dans-une-demarche-qualite/>

**Eclairage** est une publication gratuite du CREFOR Haute-Normandie / Pôle Information.

Directeur de la publication : Luc Chevalier.

Information et rédaction : Dominique Rousselin-Legrand

Conformément à la loi "Informatique & Libertés" du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant. (Déclaration à la CNIL n° 756690)

© Eclairage 2015

Le CREFOR est un Groupement d'Intérêt Public administré par l'Etat, la Région et les Partenaires sociaux

