

LES DOSSIERS DOCUMENTAIRES DE CENTRE INFO



CERTIFICATION UNIQUE QUALITÉ

Les clés des audits - Mode d'emploi et pratiques

12 NOVEMBRE 2019



2020

APERÇU FORMATION

Veille stratégique sur la formation et l'orientation professionnelles



Abonnez-vous gratuitement
à la nouvelle newsletter de Centre Inffo

centre-inffo.fr/produits-services/produits/newsletters/aperçu-formation

Recevez par mail tous les mardis dès 9 heures, la synthèse de l'actualité de la semaine sur la formation et l'orientation professionnelles, réalisée par les experts de la Documentation de Centre Inffo.

En complément de nos publications : *Le Quotidien de la formation*, l'actualité quotidienne indispensable et *Inffo Formation*, le bimensuel n° 1 des acteurs de la formation et de l'orientation professionnelles, « Aperçu formation » vous propose les principales informations de l'actualité nationale, régionale et européenne à retenir.

Sommaire

Textes officiels

- p. 3 Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
Journal officiel du 8 juin 2019
- p. 5 Décret 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
Journal officiel du 8 juin 2019
- p. 9 Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D.6316-1-1 du code du travail
Journal officiel du 8 juin 2019
- P. 13 Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail
Journal officiel du 8 juin 2019

Liste des organismes certificateurs

- p. 15 Qualité des actions de formation professionnelle - Liste des organismes certificateurs
Extrait du site du ministère du Travail, [4 novembre 2019]

L'accréditation

- p. 17 Une nouvelle certification sous accréditation pour les prestataires de formation professionnelle
Julie Pétrone-Bonal ; Iris Duvignaud
Compétences, n° 81, 3^{ème} trimestre 2019
- p. 20 L'accréditation, késako ?
Extrait du site du Cofrac. Comité français d'accréditation, [4 novembre 2019]
- p. 21 Certification et accréditation : quelles différences ?
Extrait du site du Cofrac. Comité français d'accréditation, [4 novembre 2019]

Sélection d'articles

- p. 22 Les premiers pas de la nouvelle démarche qualité (matinée Afnor)
Le Quotidien de la formation, 8 novembre 2019
- p. 24 « Les prestataires de formation ont intérêt à démarrer leur processus de certification dès maintenant » (Loïc Lebigre, Centre Inffo)
Le Quotidien de la formation, 6 novembre 2019
- p. 26 Les organismes de formation doivent se préparer « sans tarder » à leur certification qualité (Stéphane Rémy, DGEFP, en Occitanie)
Le Quotidien de la formation, 23 octobre 2019

Sommaire

Sommaire...

- p. 28 **Prestataires de formation – Certification qualité : soyez prêts pour 2021**
Inffo Formation, n° 974, 15-31 octobre 2019
- p. 35 **Choisir son certificateur qualité**
Le Quotidien de la formation, 2 octobre 2019
- p. 37 **France compétences lance la sélection des instances de labellisation**
Le Quotidien de la formation, 24 septembre 2019
- p. 38 **Faire de la démarche qualité un levier stratégique**
Le Quotidien de la formation, 24 juillet 2019
- p. 40 **Le ministère du Travail publie un guide de lecture sur la nouvelle certification qualité**
Le Quotidien de la formation, 10 juillet 2019
- p. 42 **Qualité des actions de formation : publication des textes d'application !**
centre-inffo.fr, 11 juin 2019
- p. 44 **Prestataires de formation : comment aborder la future certification qualité ?**
Le Quotidien de la formation, 8 avril 2019
- p. 46 **Lancement de l'acte 2 de la démarche qualité [Interview de Loïc Lebigre, consultant à Centre Inffo]**
Le Quotidien de la formation, 28 mars 2019
- p. 48 **L'enjeu crucial de la qualité**
Inffo Formation n° 961, 1^{er}-14 mars 2019
- p. 50 **Le nouveau dispositif qualité, plus lisible pour le grand public**
Inffo Formation, n° 960, 15-28 février 2019
- p. 52 **Repères bibliographiques**

Dossier réalisé par Centre Inffo
Catherine Quentric, documentaliste - c.quentric@centre-inffo.fr

Sélection arrêtée le 8 novembre 2019

Nous remercions les rédactions et les auteurs pour leur aimable autorisation de reproduction d'articles cités dans ce dossier.

Textes officiels

Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 14 sur 144

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle

NOR : MTRD1903972D

Publics concernés : organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

Objet : détermination des critères du référentiel national sur la qualité des actions de formation professionnelle.

Entrée en vigueur : les dispositions du décret s'appliquent à la certification mentionnée au 2° du I de l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2021.

Notice : le texte détermine les critères du référentiel national sur la qualité des actions de formation professionnelle, sur la base duquel les organismes prestataires d'actions de développement des compétences devront se faire certifier. Il précise la durée de la certification et l'organisation de l'accréditation des organismes certificateurs. Il prévoit que ces organismes certificateurs transmettent aux services de l'État la liste des organismes qu'ils ont certifiés et que France compétences rend publique la liste des instances de labellisation pouvant également délivrer la certification. Il précise également les conditions d'exécution des contrôles que doivent opérer les financeurs publics et paritaires.

Références : le décret est pris pour l'application des articles L. 6316-1, L. 6316-2 et L. 6316-5 du code du travail dans leur rédaction issue de l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Les dispositions du code du travail, modifiées par le présent décret, peuvent être consultées, dans leur rédaction résultant de cette modification, sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre du travail,

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6316-1, L. 6316-2 et L. 6316-5 ;

Vu la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, notamment son article 6 ;

Vu l'avis de la Commission nationale de la négociation collective, de l'emploi et de la formation professionnelle (sous-commission de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle) en date du 11 mars 2019 ;

Vu l'avis de la commission de surveillance de la Caisse des dépôts et consignations en date du 27 mars 2019 ;

Le Conseil d'Etat (section sociale) entendu,

Décète :

Art. 1^{er}. – Le chapitre VI du titre I^{er} du livre III de la sixième partie du code du travail (partie réglementaire) est ainsi rédigé :

« CHAPITRE VI

« QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

« Art. R. 6316-1. – Les critères mentionnés à l'article L. 6316-1 auxquels doivent satisfaire les prestataires d'actions concourant au développement des compétences mentionnés à l'article L. 6351-1 sont :

« 1° Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;

« 2° L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;

« 3° L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;

« 4° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;

« 5° La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;

« 6° L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
« 7° Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

« *Art. R. 6316-2.* – La certification mentionnée à l'article L. 6316-1 est délivrée par les organismes et instances mentionnés à l'article L. 6316-2 pour une durée de trois ans. Un arrêté fixe les modalités selon lesquelles elle peut être suspendue ou retirée par l'organisme ou l'instance qui l'a délivrée.

« *Art. R. 6316-3.* – I. – L'accréditation des organismes certificateurs prévue à l'article L. 6316-2 garantit le respect :

« 1° De la norme de l'organisation internationale de normalisation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services ;

« 2° D'exigences permettant notamment de garantir la compétence des auditeurs pour la certification des organismes mentionnés à l'article L. 6351-1, fixées par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle.

« II. – Les organismes certificateurs mentionnés au I figurent sur une liste publiée sur le site internet du ministre chargé de la formation professionnelle.

« *Art. R. 6316-4.* – France compétences inscrit sur une liste les instances de labellisation qu'elle reconnaît après avoir vérifié que le processus de certification mis en œuvre par ces instances implique une autorité administrative et qu'il présente des garanties d'indépendance à l'égard des prestataires certifiés.

« France compétences met cette liste à la disposition du public et la révisé tous les trois ans.

« *Art. R. 6316-5.* – Les organismes et instances mentionnés à l'article L. 6316-2 transmettent au ministre chargé de la formation professionnelle les listes des prestataires qu'ils ont certifiés. Les modalités de transmission et de publication de ces listes sont fixées par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle.

« *Art. R. 6316-6.* – Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 veillent à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.

« *Art. R. 6316-7.* – Les contrôles mentionnés à l'article L. 6316-3 peuvent être mutualisés entre les financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1. Ces financeurs effectuent auprès du ministre chargé de la formation professionnelle tout signalement utile et étayé relatif à la qualité des actions de formation professionnelle. Lorsque les constats opérés sont susceptibles de remettre en cause une certification délivrée en application de l'article L. 6316-1, le ministre chargé de la formation professionnelle en informe l'organisme ou l'instance qui l'a délivrée. »

Art. 2. – Les dispositions du présent décret s'appliquent à la certification mentionnée au 2° du I de l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2021.

Les organismes qui obtiennent la certification mentionnée au premier alinéa avant le 1^{er} janvier 2021 sont réputés satisfaire aux critères prévus à l'article R. 6316-1 dans sa rédaction en vigueur jusqu'au 31 décembre 2020.

Art. 3. – La ministre du travail est chargée de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 6 juin 2019.

EDOUARD PHILIPPE

Par le Premier ministre :

La ministre du travail,

MURIEL PÉNICAUD

Décret 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 15 sur 144

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

NOR : MTRD1903975D

Publics concernés : organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

Objet : référentiel national fixant les indicateurs d'appréciation des critères de la qualité des actions de formation professionnelle et les modalités d'audit associées.

Entrée en vigueur : les dispositions du décret s'appliquent à la certification mentionnée au 2° du I de l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2021.

Notice : le texte définit le référentiel national fixant les indicateurs d'appréciation des sept critères de la qualité des actions de la formation professionnelle sur la base duquel les organismes prestataires d'actions de développement des compétences devront se faire certifier, ainsi que les modalités d'audit associées, dont les conditions de mise en œuvre seront précisées par arrêté.

Références : le décret est pris pour l'application des articles L. 6316-1 à L. 6316-3 du code du travail dans leur rédaction issue de l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Les dispositions du code du travail, modifiées par le présent décret, peuvent être consultées, dans leur rédaction résultant de cette modification, sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre du travail,

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6316-1 à L. 6316-3 et R. 6316-1 ;

Vu la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, notamment son article 6 ;

Vu le décret n° 2018-1262 du 26 décembre 2018 relatif à la Commission nationale de la négociation collective, de l'emploi et de la formation professionnelle ;

Vu le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle ;

Vu l'avis de la Commission nationale de la négociation collective, de l'emploi et de la formation professionnelle (sous-commission de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle) en date du 11 mars 2019 ;

Vu la délibération de France compétences en date du 14 février 2019,

Décète :

Art. 1^{er}. – Après l'article R. 6316-1 du code du travail dans sa rédaction issue du décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 susvisé, il est inséré un nouvel article D. 6316-1-1 ainsi rédigé :

« **Art. D. 6316-1-1.** – Les indicateurs d'appréciation des critères mentionnés à l'article R. 6316-1 et les modalités d'audit mises en œuvre par les organismes certificateurs pour délivrer la certification mentionnée à l'article L. 6316-1 sont définis dans le référentiel national figurant en annexe du présent chapitre. Les conditions de mise en œuvre des audits sont précisées par un arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle. »

Art. 2. – Les dispositions du présent décret s'appliquent à la certification mentionnée au 2° du I de l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2021.

Art. 3. – La ministre du travail est chargée de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 6 juin 2019.

EDOUARD PHILIPPE

Par le Premier ministre :

La ministre du travail,

MURIEL PÉNICAUD

ANNEXE

AU CHAPITRE VI DU TITRE PREMIER DU LIVRE III DE LA SIXIÈME PARTIE DU CODE DU TRAVAIL
(PARTIE RÉGLEMENTAIRE)RÉFÉRENTIEL NATIONAL DE CERTIFICATION QUALITÉ DES ORGANISMES
MENTIONNÉS À L'ARTICLE L. 6351-1

I. – Indicateurs d'appréciation des critères définis à l'article R. 6316-1 du code du travail

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.				
L. 6313-1 - 1°	L. 6313-1 - 2°	L. 6313-1 - 3°	L. 6313-1 - 4°	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	1) Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
x	x	x	x	2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
Indicateur spécifique d'appréciation				
x		x	x	3) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.
Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.				
L. 6313-1 - 1°	L. 6313-1 - 2°	L. 6313-1 - 3°	L. 6313-1 - 4°	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).
x	x	x	x	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
x	x	x	x	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
Indicateurs spécifiques d'appréciation				
x			x	7) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
x			x	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.				
L. 6313-1 - 1°	L. 6313-1 - 2°	L. 6313-1 - 3°	L. 6313-1 - 4°	Indicateurs d'appréciation

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 15 sur 144

x	x	x	x	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
x	x	x	x	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
x	x	x	x	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
x	x	x	x	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
Indicateurs spécifiques d'appréciation				
x			x	13) Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
			x	14) Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
			x	15) Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.
x		x	x	16) Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.
Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.				
L. 6313-1 - 1 ^o	L. 6313-1 - 2 ^o	L. 6313-1 - 3 ^o	L. 6313-1 - 4 ^o	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	17) Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
x	x	x	x	18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
x	x	x	x	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
Indicateur spécifique d'appréciation				
			x	20) Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.				
L. 6313-1 - 1 ^o	L. 6313-1 - 2 ^o	L. 6313-1 - 3 ^o	L. 6313-1 - 4 ^o	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
x	x	x	x	22) Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.				
L. 6313-1 - 1 ^o	L. 6313-1 - 2 ^o	L. 6313-1 - 3 ^o	L. 6313-1 - 4 ^o	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
x	x	x	x	24) Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
x	x	x	x	25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
x	x	x	x	26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.

x	x	x	x	27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
Indicateurs spécifiques d'appréciation				
x			x	28) Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
			x	29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.				
L. 6313-1 - 1^o	L. 6313-1 - 2^o	L. 6313-1 - 3^o	L. 6313-1 - 4^o	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
x	x	x	x	31) Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
x	x	x	x	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

II. – Modalités d'audit prévues à l'article L. 6316-3 du code du travail

1. Périmètre

Les audits mis en œuvre par les organismes certificateurs pour s'assurer du respect des indicateurs fixés par le référentiel national concernent les organismes disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité prévue à l'article L. 6351-1 ou en cours d'enregistrement et souhaitant bénéficier des fonds des financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1.

Dans le cas d'un organisme implanté sur plusieurs sites, la certification porte sur l'ensemble des sites.

L'organisme informe en amont le certificateur des catégories d'actions de développement des compétences pour lesquelles il souhaite être certifié.

2. Procédure et cycle de la certification

La procédure de certification repose sur des audits, selon des cycles de trois années, selon des modalités précisées par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle. Elle comprend :

- Un audit initial, qui permet de vérifier que les actions de développement des compétences répondent aux exigences requises. En cas de résultats satisfaisants, la certification est délivrée pour trois ans ;
- Un audit de surveillance, qui permet de s'assurer de la bonne application du référentiel ;
- En cas de demande de renouvellement de certification de l'organisme, un audit de renouvellement qui s'effectue durant la troisième année avant l'expiration de la certification.

La durée de chacun des audits varie en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences de l'organisme et du nombre de catégories d'actions de développement des compétences pour lesquelles l'organisme demande à être certifié, selon des modalités précisées par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle.

3. Cas de non-conformité au référentiel

Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel.

Elle peut être mineure ou majeure. La non-conformité mineure est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée. La non-conformité majeure est la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée. Les modalités relatives à ces non conformités au référentiel national de certification de qualité des organismes mentionnés à l'article L. 6351-1 sont précisées par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle.

4. Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences

Les modalités de l'audit initial de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences obtenue en application de l'article R. 6316-3 du code du travail dans sa rédaction antérieure à l'entrée en vigueur du décret n° 2018-1262 du 26 décembre 2018 relatif à la Commission nationale de la négociation collective, de l'emploi et de la formation professionnelle, et en cours de validité au moment de sa demande de certification, sont précisées par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle.

Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D.6316-1-1 du code du travail

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 17 sur 144

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail

NOR : MTRD1903979A

La ministre du travail,

Vu le code du travail, notamment son article L. 6316-3 ;

Vu le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle ;

Vu le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;

Vu le décret n° 2005-850 du 27 juillet 2005 relatif aux délégations de signature des membres du Gouvernement ;

Vu l'avis de France compétences en date du 14 février 2019,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Audit initial :

L'audit initial nécessite que l'organisme certificateur collecte auprès de l'organisme candidat à la certification les données suivantes :

- la raison sociale de l'organisme et les coordonnées d'un contact identifié ;
- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou la copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois ;
- les catégories d'actions concernées par la certification ;
- la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée ;
- un organigramme de l'organisme lorsque celui-ci a plus de trois salariés en contrat à durée indéterminée ;
- les preuves de certifications déjà obtenues, leur validité et périmètre ;
- la période souhaitée pour l'audit ;
- le dernier bilan pédagogique et financier disponible.

L'organisme certificateur propose dans un délai maximal de 30 jours calendaires, après réception du contrat conclu avec l'organisme candidat, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par l'organisme candidat.

L'organisme certificateur établit et communique un plan d'audit. Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

L'organisme certificateur réalise l'audit dans les locaux de l'organisme candidat. Toutefois, dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

L'organisme candidat s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité.

Les conclusions de l'audit sont transmises à l'organisme candidat selon la procédure et le délai prévus par l'organisme certificateur. Lorsque l'organisme candidat sollicite la certification sur différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie les catégories d'actions concernées.

L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire l'organisme certificateur à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande.

L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

Conformément à la norme internationale de normalisation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services, le certificat délivré par l'organisme certificateur comporte les informations suivantes :

- la raison sociale de l'organisme ;

- la portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées) ;
- la ou les adresses des sites de l'organisme ;
- la date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;
- le nom de l'organisme certificateur.

Il comporte de plus :

- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme ;
- la marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.

Art. 2. – Audit de surveillance.

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14^e et le 22^e mois suivant la date d'obtention de la certification.

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué. Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel. Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

L'auditeur conduit l'analyse :

- des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- de la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit ;
- des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.

L'audit de surveillance est réalisé à distance. L'audit de surveillance est réalisé sur site dans les cas suivants :

- signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur ;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.

Art. 3. – Audit de renouvellement.

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat. Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

Art. 4. – Durée d'audit.

La durée de l'audit se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, selon le barème ci-dessous :

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

Art. 5. – Traitement des non-conformités.

Une certification peut être suspendue ou retirée, au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités détectées, dans le cas de non conformités majeures non levées sous trois mois ou de non conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.

Les délais de mise en œuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités :

- pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à l'organisme certificateur dans le délai fixé par ce dernier et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure ;
- pour une non-conformité majeure, la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification est suspendue. La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non conformités majeures. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

Art. 6. – Cas des organismes multi-sites.

Un organisme multi-sites est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées. Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.

Un organisme multi-sites n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Pour être qualifié de multi-sites :

- l'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité ;
- l'organisme candidat doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée ;
- la fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique ;
- tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.

L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées. L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes :

- audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur ;
- audit de surveillance : selon les modalités mises en place par l'organisme certificateur. L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, l'organisme certificateur peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

Si une (ou des) non-conformité(s), est (sont) identifiée(s) sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette (ces) non-conformité(s). Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multi-sites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

Art. 7. – Transfert de certification.

Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, par un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation.

L'organisme candidat transmet sa demande au nouvel organisme certificateur souhaité. L'organisme certificateur récepteur vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

L'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de quinze jours à l'organisme récepteur une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier. Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, l'organisme récepteur peut en faire signalement à l'instance nationale d'accréditation.

L'organisme récepteur examine alors l'état des non-conformités en suspens, le cas échéant les dernières conclusions d'audit, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre. Il décide, dans un délai de trente jours, selon les cas :

- de reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet un certificat ;
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée ;
- de refuser la reprise de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme.

L'organisme de certification s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Le transfert de la certification d'un organisme certificateur à un autre organisme certificateur n'est alors pas possible.

Tout organisme souhaitant changer d'organisme certificateur doit déposer une nouvelle demande de certification et satisfaire à un audit initial ou transférer sa demande à un certificateur accrédité dans les conditions définies dans le présent arrêté.

Art. 8. – Nouvelle demande après un refus de certification.

L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus.

Ce délai passé, il indique à l'organisme certificateur les non-conformités qui lui ont été signalées et démontrent qu'elles ont été résolues.

Art. 9. – Extension de certification.

L'organisme candidat souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en sus des catégories d'actions déjà certifiées, sollicite l'extension du champ de sa certification auprès de l'organisme certificateur. Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification ; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension. En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension du champ de la certification.

Art. 10. – Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences.

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées ci-dessous. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs précisés sur le site du ministre chargé de la formation professionnelle. L'organisme certificateur s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA ≥ 750 000 €		+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	

Art. 11. – Les dispositions du présent arrêté s'appliquent à la certification mentionnée au 2° du I. de l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2021.

Art. 12. – Le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 6 juin 2019.

Pour la ministre et par délégation :

*Le délégué général à l'emploi
et à la formation professionnelle,*
B. LUCAS

Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 18 sur 144

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail

NOR : MTRD1903989A

La ministre du travail,

Vu le code du travail, notamment son article L. 6316-2 ;

Vu le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle ;

Vu le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;

Vu le décret n° 2005-850 du 27 juillet 2005 relatif aux délégations de signature des membres du Gouvernement,

Arrête :

Art. 1^{er}. – *Procédure d'accréditation de l'organisme certificateur.*

L'organisme certificateur mentionné à l'article L. 6316-2 du code du travail est accrédité selon la norme de l'organisation internationale de normalisation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services pour certifier les organismes mentionnés à l'article L. 6351-1 selon le référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1.

Les organismes certificateurs candidats à l'accréditation déposent un dossier de demande d'accréditation auprès de l'instance d'accréditation.

Chaque organisme certificateur candidat nomme un référent qui le représente auprès du ministre chargé de la formation professionnelle.

Art. 2. – *Compétences des auditeurs.*

L'organisme certificateur candidat précise les critères d'expérience professionnelle dans le champ de la formation professionnelle pour qualifier les auditeurs.

L'auditeur doit également disposer d'une formation ou d'une expérience professionnelle dans le domaine de l'audit.

Art. 3. – *Choix d'un organisme certificateur par le prestataire d'actions concourant au développement des compétences.*

Le prestataire d'actions concourant au développement des compétences choisit librement son organisme certificateur.

Il relève de la responsabilité du prestataire de vérifier que l'organisme certificateur est accrédité ou en cours d'accréditation pour délivrer la certification.

Art. 4. – *Certification et délivrance de certificat par un organisme non encore accrédité.*

Après notification de recevabilité favorable de la demande d'accréditation par l'instance d'accréditation, l'organisme certificateur est autorisé à démarrer les activités de certifications et à délivrer des certificats hors accréditation.

Cet organisme certificateur doit obtenir l'accréditation dans un délai de douze mois à compter de la recevabilité favorable de la part de l'instance d'accréditation. Une fois obtenue, l'organisme réémet les certificats sous accréditation selon les règles de l'instance d'accréditation.

A défaut d'obtention de cette accréditation, les certificats déjà délivrés restent valides pendant une période de six mois. Le prestataire sollicite un nouveau certificateur accrédité ou en cours d'accréditation par l'instance d'accréditation.

Art. 5. – *Suspension et retrait d'accréditation – cessation d'activité.*

En cas de suspension de l'accréditation, l'organisme certificateur n'est plus autorisé à délivrer de certificats jusqu'à la levée de suspension de l'accréditation par l'instance d'accréditation. Les prestataires titulaires d'un certificat délivré par ledit organisme certificateur peuvent solliciter un autre organisme certificateur pour transférer leur certification.

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 18 sur 144

En cas de retrait de l'accréditation, l'organisme certificateur n'est plus autorisé à délivrer de certificats. Les prestataires titulaires d'un certificat délivré par ledit organisme certificateur choisissent un autre organisme certificateur pour transférer leur certification.

En cas de cessation d'activité, quelle qu'en soit la cause, de l'organisme certificateur, les prestataires concernés sollicitent un autre organisme certificateur afin de transférer, le cas échéant leur certification.

Art. 6. – Les dispositions du présent arrêté s'appliquent à la certification mentionnée au 2° du I de l'article 6 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2021.

Art. 7. – Le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 6 juin 2019.

Pour la ministre et par délégation :

*Le délégué général à l'emploi
et à la formation professionnelle,*

B. LUCAS

<https://travail-emploi.gouv.fr/>

Extrait du site du ministère du Travail, 4 novembre 2019



QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE - LISTE DES ORGANISMES CERTIFICATEURS



Ministère du Travail



Rechercher

L'actualité du
ministèreGrands
dossiers

Ministère

Métiers et
concoursDémarches et Ressources
documentairesDARES - Études et
statistiques

Presse

Dialogue social

Emploi

Droit du travail

Santé au travail

Formation professionnelle

Accueil > Formation professionnelle > Acteurs, cadre et qualité de la formation professionnelle >
Qualité des actions de formation professionnelle | Liste des organismes (...)

Qualité des actions de formation professionnelle | Liste des organismes certificateurs

publié le : 23.09.19 - mise à jour : 14.10.19

A+

A-



La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a prévu dans son article 6 une obligation de certification, par un organisme tiers, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique, s'ils veulent bénéficier de fonds publics ou mutualisés.

Les prestataires d'actions concourant au développement des compétences choisissent librement leur organisme certificateur.

L'article L. 6316-1 du Code du travail issu de la loi du 5 septembre 2018 prévoit que les prestataires d'actions de formation, de bilans de compétences, d'actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience et de formations par apprentissage doivent être certifiés qualité au 1^{er} janvier 2021 lorsqu'ils sont financés par un **opérateur de compétences**, par la commission mentionnée à l'article L. 6323-17-6, par l'État, par les régions, par la Caisse des dépôts et consignations, par Pôle emploi ou par l'Agefiph.

Le ministère du Travail diffuse la liste des organismes certificateurs (L. 6316-2 et R. 6316-3) autorisés par le **Comité français d'accréditation** (Cofrac) à démarrer les activités de certification de ces prestataires d'actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel national de certification qualité (D. 6316-1-1).

Liste des organismes certificateurs

Afnor Certification

Apave Certification

BCS Certification

Bureau Veritas Certification

CERTUP

Dans cette rubrique

France compétences

Qualité des actions de
formationLes opérateurs de compétences
(OPCO)Organismes de formation :
formalités administrativesContrôle des acteurs de la
formation professionnelle

Articles associés

23.09.19

Qualité des actions de
formation

<https://travail-emploi.gouv.fr/>
Extrait du site du ministère du Travail, 4 novembre 2019



Global Certification

I.Cert

ICPF & PSI

ISQ

Proneo Certification

Qualianor Certification

Qualitia Certification

SGS ICS

Socotec Certification

▶ Cette liste sera mise à jour régulièrement.



Une nouvelle certification sous accréditation pour les prestataires de formation professionnelle

Ouvert depuis le 11 juillet dernier, le schéma d'accréditation pour « les organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences » fait suite à la promulgation en septembre 2018 de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Une réforme de taille pour l'écosystème des offreurs de formation et ses certificateurs.

Au 1^{er} janvier 2021 entrera en vigueur l'obligation, pour tout prestataire de formation souhaitant bénéficier de fonds publics et mutualisés, de disposer d'une certification selon un référentiel national. Cette certification, délivrée par des organismes certificateurs accrédités par le Cofrac, doit permettre de renforcer et de valoriser une offre de formation de qualité en garantissant un cadre commun équitable. Cette nouvelle accréditation réglementaire devrait concerner environ 40 organismes qui auront à certifier près de 50 000 prestataires de formation.

Les centres d'apprentissage ont, quant à eux, jusqu'au 1^{er} janvier 2022 pour disposer de cette certification.

QU'EST-CE QUI CHANGE AVEC LA LOI DE 2018 ?

La question de la qualité et de la compétence des prestataires de formation n'est pas nouvelle. Elle a été introduite dès

2014 avec une réforme de la formation professionnelle exigeant des financeurs publics qu'ils s'assurent de la qualité des formations dispensées par les organismes avant de leur accorder des financements. Appliquée sur la base d'un décret en 2015*, cette exigence mentionnait six critères minimum devant être respectés par les organismes de formation pour prouver la qualité de leurs prestations : soit le prestataire obtenait l'un des 53 labels ou certificats reconnus par le Cnefop**, soit le financeur lui-même mettait en place son propre moyen de contrôle. Dans les deux cas, l'organisme de formation devait justifier de sa qualité en déposant son certificat, ou toutes pièces requises par le financeur, sur une plateforme mise en place par l'Etat appelée « Datadock ».

Avec la réforme de 2018, c'est l'action de formation elle-même qui a été redéfinie. Pour permettre une plus grande liberté d'accès à la formation, et ainsi développer l'employabilité des

* Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

** Conseil national de l'emploi, la formation et l'orientation professionnelle.

actifs, le Ministère du Travail a créé le Compte personnel de formation (CPF), une application pour monétiser les actions de formation permettant au bénéficiaire d'acheter lui-même celle dont il a besoin. Dans ce cadre, pour renforcer et structurer la démarche qualité, le Ministère a voulu offrir des garanties. Il a ainsi décidé d'imposer la certification des prestataires de formation, sous accréditation, sur la base d'un référentiel unique.

EN QUOI CONSISTE CETTE NOUVELLE CERTIFICATION QUALITÉ ?

La mise en œuvre du nouveau dispositif de certification répond aux constats dressés par le Ministère deux ans après la réforme de 2014 :

- les organismes de formation certifiés démontrent dans l'ensemble une meilleure qualité de prestations et d'organisation que les organismes uniquement « Datadockés »
- les certifications reconnues par le Cnefop sont d'une grande disparité en termes de contenu et de modalités de certification,
- les organismes de formation ont besoin de communiquer sur la qualité de leurs prestations.

Le Ministère a fait le choix d'un dispositif de certification qui soit le même pour tous les prestataires de formation et soumis aux mêmes modalités d'audit. À terme, une « marque » sera établie et attestera que les prestataires de formation certifiés conçoivent et déploient des prestations au niveau attendu par le référentiel national.

Ce référentiel national unique a été élaboré par un groupe de travail regroupant toutes les parties prenantes, dont les principaux financeurs (Agefiph, Pôle Emploi, représentants des régions, têtes de réseaux de la formation, etc.), les organismes certificateurs et Centre Inffo, organisme chargé de développer l'information sur la formation permanente.

Les indicateurs créés en 2014 ont servi de base pour déterminer les nouvelles exigences devant prendre en compte tous les champs de la formation. Le référentiel se compose ainsi de :

- sept critères qualité : les six critères précédents révisés et un critère relatif à l'inscription du prestataire dans son environnement socio-économique,
- 32 indicateurs, dont 10 spécifiques et 22 communs à tous les prestataires.

Cette certification unique concerne les prestataires intervenant, sur des fonds publics ou mutualisés, sur des actions de formation, bilans de compétences, validations des acquis d'expérience et programmes de formation en

CALENDRIER

- 5 septembre 2018 : Promulgation de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel.
- 13 mars 2019 : Signature de la convention de partenariat entre le Cofrac et la DGEFP.
- 6 juin 2019 : Publication des décrets et arrêtés relatifs au nouveau dispositif de certification unique.
- 8 juillet 2019 : Publication du guide du référentiel national.
- 11 juillet 2019 : Ouverture du schéma d'accréditation permettant aux organismes certificateurs de déposer leur candidature auprès du Cofrac.
- 2nd semestre 2019 : Les organismes certificateurs ayant reçu une recevabilité opérationnelle favorable peuvent commencer à délivrer des certificats.
Accréditation des premiers organismes certificateurs.
- 1^{er} janvier 2021 : Echéance à laquelle les prestataires de formation devront être certifiés.
- 1^{er} janvier 2022 : Echéance à laquelle les CFA devront être certifiés.

apprentissage (CFA). Elle ne s'applique pas aux prestataires travaillant sur des fonds privés.

Les prestataires concernés doivent faire appel à un organisme certificateur accrédité qui viendra les auditer sur site pour évaluer leur conformité aux exigences du référentiel national. Sur la base du rapport d'audit, l'organisme délivrera ou non la certification, valable pour une durée de trois ans. Les organismes disposant déjà d'un label ou d'un certificat reconnu par le Cnefop bénéficieront de modalités d'audit aménagées, sans pour autant être dispensés d'obtenir la nouvelle certification.

COMMENT INTERVIENT LE COFRAC DANS CE NOUVEAU DISPOSITIF ?

Le Ministère du Travail a confié au Cofrac la responsabilité d'accréditer selon la norme NF EN ISO/IEC 17065 – relative à la certification des produits, services et processus – les organismes certificateurs intervenant auprès des prestataires de formation. Un dispositif sous accréditation assure en effet l'impartialité des audits et de la décision de certification, la mise à disposition des ressources compétentes et le respect du processus de certification défini par la réglementation. Elle

offre ainsi une garantie d'équité aux prestataires de formation : quel que soit le certificateur choisi, les modalités d'audit et de certification seront identiques.

Le Cofrac a été sollicité par la Direction générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) en 2017, dès le début de la construction du dispositif. Dans le cadre de cette collaboration, il a participé aux groupes de travail sur la rédaction du référentiel, la définition des modalités de certification et la relecture des décrets et arrêtés (pour vérifier leur conformité avec la norme d'accréditation choisie) ainsi qu'au comité de pilotage qui a déterminé la marque que la DGEFP déposera à l'INPI.

Le 13 mars 2019, le Cofrac et la DGEFP ont signé une convention de partenariat précisant les modes de collaboration entre les deux parties dans la phase de développement, puis de suivi du dispositif d'accréditation après son ouverture.

Afin de répondre à cette nouvelle réglementation, le Cofrac s'est préparé et a recruté de nouveaux évaluateurs techniques dès l'été 2018, après le vote de la loi par l'Assemblée nationale. Il a attendu la publication des textes réglementaires et du référentiel unique pour ouvrir le schéma d'accréditation le 11 juillet 2019. Depuis cette date, le Cofrac étudie la recevabilité des dossiers de demande d'accréditation qu'il reçoit. Il mènera ensuite une évaluation des organismes certificateurs sur site, puis une observation d'un audit réalisé chez l'un de leurs clients. Enfin, le rapport d'évaluation sera présenté en instance pour décision.

Avant l'obtention de l'accréditation, les organismes certificateurs ayant obtenu la recevabilité opérationnelle favorable du Cofrac pourront démarrer leurs activités de certification***. La liste de ces organismes paraîtra sur le site du ministère en charge de la formation professionnelle et permettra aux prestataires de formation de les solliciter pour obtenir la certification. La liste de ces prestataires certifiés devra quant à elle être transmise par les organismes certificateurs au ministère. Les modalités de transmission seront définies dans un prochain arrêté.

Une question sur cette nouvelle accréditation ?
Consultez la rubrique FAQ > Certification-Formation professionnelle sur www.cofrac.fr !

LE PROCESSUS D'ACCRÉDITATION



Les premières accréditations dans ce domaine pourront être délivrées avant la fin de l'année. Vous retrouverez dès lors la liste des organismes certificateurs accrédités sur le site Internet du Cofrac. ❖

Julie Petrone-Bonal,
Chargée de Communication et de Promotion
d'après les propos recueillis auprès d'Iris Duvignaud,
Responsable d'accréditation, section Certifications



Julie Petrone-Bonal



Iris Duvignaud

*** Selon la loi du 5 septembre 2018 et l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail.

L'ACCRÉDITATION, KÉSAKO ?

Afin que le rôle et les responsabilités de chaque acteur soient compréhensibles pour tous, une définition du terme accréditation s'impose. Accréditer, c'est attester les compétences d'un organisme de contrôle, quel que soit le domaine dans lequel il intervient.

Définir l'accréditation nécessite en premier lieu de rappeler que, dans notre quotidien, tous les produits ou services que nous consommons font l'objet de contrôles. Ces contrôles sont effectués par des organismes qui, lorsqu'ils sont accrédités, sont eux-mêmes contrôlés. Leurs compétences sont alors attestées par un système d'accréditation au regard des normes, référentiels ou réglementations en vigueur.

► L'accréditation : un second niveau de contrôle

La définition et le rôle de l'accréditation peuvent être assimilés à une forme de réassurance du contrôle effectué. C'est par exemple l'évaluation de l'impartialité et de la compétence technique de l'organisme qui contrôle la qualité de l'air que nous respirons. Concrètement, l'accréditation délivrée par le Cofrac aux laboratoires d'essais, d'analyses, d'étalonnages, de biologie médicale, ainsi qu'aux organismes de certification et d'inspection permet d'assurer la confiance entre les parties prenantes : l'organisme de contrôle, les consommateurs ou prestataires de services, les clients et partenaires, les pouvoirs publics, etc.



► Une démarche générale volontaire

Dans la moitié des cas environ, le recours à l'accréditation est basé sur le volontariat. Autrement dit, un organisme de contrôle peut décider de s'investir dans une démarche avec le Cofrac, en fonction de ses enjeux stratégiques. Tous les organismes de contrôle ne sont pas tenus d'être accrédités. Cependant, depuis quelques années, cette démarche tend à se développer dans le domaine réglementaire. Les pouvoirs publics exigent parfois une accréditation comme préalable à un futur agrément.

► L'accréditation : un engagement fort

En France, seul le Cofrac est habilité à délivrer des accréditations. En tant qu'organisme accréditeur, nous contrôlons et attestons de l'indépendance, de l'impartialité et de la compétence des organismes pour une durée déterminée : 4 ans pour la première demande, puis 5 ans. Ce processus est ponctué par des évaluations de suivi, pour vérifier et contrôler le respect des exigences. Le coût de la démarche d'accréditation dépend du périmètre revendiqué, qui conditionne la taille de notre équipe d'évaluateurs et notre durée d'intervention.

Extrait du site du
Cofrac [Consulté
le 4 novembre
2019]

CERTIFICATION ET ACCRÉDITATION : QUELLES DIFFÉRENCES ?

Si l'accréditation et la certification sont complémentaires et procèdent de la même méthodologie, elles n'ont pas les mêmes objectifs ni la même finalité. Il est donc important de les distinguer.

► Accréditation et certification : de quoi s'agit-il/parle-t-on exactement ?

L'accréditation est une attestation délivrée par une tierce partie à un organisme d'évaluation de la conformité. Elle constitue une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.

La certification est, quant à elle, une attestation délivrée par une tierce partie relative à des produits, des processus, des systèmes ou des personnes.

Accréditation et certification n'interviennent donc pas au même niveau. Si la seconde est délivrée par des organismes de contrôle appelés communément organisme de certification, la première est du ressort des organismes d'accréditation dont la mission est de contrôler les organismes de contrôle. Accréditation et certification constituent donc deux maillons distincts de la chaîne d'évaluation de la conformité.

► Deux approches bien distinctes

L'accréditation concerne uniquement les entreprises qui réalisent des prestations de contrôle, dès lors qu'elles souhaitent faire reconnaître leurs compétences techniques en la matière. Elle s'adresse donc aux laboratoires d'essais et d'étalonnages, aux organismes de vérification, aux organisateurs de comparaisons interlaboratoires, aux producteurs de matériaux de référence, aux laboratoires de biologie médicale et aux organismes d'inspection, de certification ou de qualification.

L'accréditation ne s'applique pas aux produits, personnes, ou installations.

A contrario, la certification permet d'établir, au regard d'exigences spécifiées, la conformité de produits et de services (agriculture biologique, label rouge, marque NF, PEFC, etc.), de systèmes de management (ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, etc.), ou de personnes (auditeurs, diagnostiqueurs immobiliers, etc.). Toutes les entreprises sont donc susceptibles de faire appel à une certification.

► Une réelle complémentarité

Prenons un exemple pour illustrer la complémentarité de l'accréditation et de la certification. C'est d'ailleurs pour cette raison que l'accréditation nécessite de recourir d'une part, à des évaluateurs qualitatifs mais aussi à des experts techniques.

Le système de management d'un laboratoire peut être certifié selon la norme ISO 9001 mais cette certification garantit uniquement que ce système s'améliore de façon continue. L'accréditation vise, quant à elle, à faire reconnaître non seulement que le postulant est organisé, mais aussi qu'il exerce son activité selon une déontologie et des règles de l'art internationalement acceptées.

C'est d'ailleurs pour cette raison que l'accréditation nécessite de recourir à la fois à des évaluateurs qualitatifs et à des experts dans leur domaine technique.

L'accréditation n'est valable que pour un domaine de compétence spécifique. Ainsi, un organisme d'inspection reconnu compétent pour le contrôle d'appareils de levage ne le sera pas forcément pour celui des appareils à pression. Il pourra toutefois solliciter une certification globale de son système d'assurance de la qualité.

L'accréditation va donc plus loin en apportant, outre la reconnaissance de la conformité du système de management, celle de la compétence des personnels, hommes et femmes du site concerné. En contribuant à l'amélioration continue des contrôles ainsi que de la qualité des produits et des services mis sur le marché, elle renforce la confiance



Extrait du site du
[Cofrac](#) [Consulté
le 4 novembre
2019]

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION
du 8 novembre 2019

LES PREMIERS PAS DE LA NOUVELLE DÉMARCHE QUALITÉ (MATINÉE AFNOR)

Obligatoire à partir de 2021 pour mobiliser des fonds publics et mutualisés, la nouvelle certification qualité commence à se déployer. Le groupe Afnor y a consacré une matinée d'information jeudi 7 novembre. Au delà de la mise en conformité, les prestataires de formation doivent en saisir les enjeux stratégiques. Ce même jour, le ministère a dévoilé le nom de la marque de la nouvelle certification nationale qualité: Qualiopi.

Cette fin de semaine marque une étape symbolique dans le lancement du volet 2 de la démarche qualité. Dans l'attente de l'annonce par le ministère du Travail du nom de la marque de la nouvelle certification nationale qualité, prévue l'après-midi même, le groupe Afnor avait donc invité les organismes de formation à une matinée d'information. Dans le grand amphithéâtre de la Maison des océans et de la biodiversité, ils étaient nombreux ce mercredi 7 novembre à saisir l'importance de ce levier de performance dans la mise en oeuvre de la réforme. Véritable garde-fou d'un marché de l'apprentissage libéralisé et de la désintermédiation du CPF, la nouvelle démarche qualité a été structurée et renforcée par la loi du 5 septembre 2018. « *Il nous fallait une garantie plus forte. La nouvelle marque va devenir la référence pour les professionnels de*

la formation et le grand public », rappelle François-Xavier Garancher de la DGEFP. A quelques semaines du lancement du site puis de l'application CPF, impossible, en effet, de la dissocier des enjeux de la réforme.

De nouveaux marchés

Cette place de marché sur laquelle les organismes de formation pourront proposer et valoriser leur offre les fera entrer dans une nouvelle ère. Les relations avec le titulaire du compte se font sans intermédiaire et sont régies par les conditions générales de vente (CGU). A terme, des évaluations des stagiaires seront disponibles. Ce parcours d'achat direct sera la première pierre du nouveau système. « *Nous travaillons actuellement sur la gestion des abondements des entreprises ou d'autres financeurs, comme le prévoit la loi* », précise Catherine Carradot de la Caisse des dépôts et consignations (CDC). On le comprend, l'enjeu est de taille pour les prestataires de formation au regard d'un marché porté par 33 millions de comptes ouverts et la nécessité comprise par beaucoup d'entreprises de jouer la carte du co-financement. Ces nouvelles opportunités exigent l'obtention de la nouvelle certification qualité. Des pionniers sont déjà audités par les certificateurs jugés recevables par le Cofrac ([voir liste](#)). L'Afnor en fait partie et dresse un premier bilan.

Des points de vigilance

Le spécialiste de la certification a réalisé une enquête en ligne auprès de 1 000 organismes de formation. Pour 80 % des répondants, le référentiel est bien maîtrisé. Les audits livrent également des enseignements. « Nous avons identifié quelques points de vigilance comme sur des indicateurs tels que celui de la diffusion des indicateurs de résultats, ou celui de la prévention des abandons, ou encore celui de la collecte des appréciations des financeurs », confirme Philippe Bourdalé, responsable de la gamme formation professionnelle d'Afnor certification. Sur le terrain, les situations s'avèrent plus contrastées selon la maturité du prestataire de formation en matière de démarche qualité. « Pour certains, il s'agit de

passer d'une tradition orale à des processus formalisés et des outils de traçabilité », explique Gwenola Tomine, auditrice qualité. Avant de se lancer dans le processus d'audit, les organismes de formation ont donc intérêt à s'approprier le référentiel, interroger leur positionnement et leur organisation. « Nous sommes là pour accompagner et informer les prestataires de formation dans leur démarche mais aussi pour leur permettre de respecter les exigences du critère 5 dédié au développement des compétences de leurs collaborateurs », indique Olivier Gauvin de l'opérateur de compétences Akto qui représente les branches des professionnels de la formation.

Catherine Trocquemé

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION
du 6 novembre 2019

« LES PRESTATAIRES DE FORMATION ONT INTÉRÊT À DÉMARRER LEUR PROCESSUS DE CERTIFICATION DÈS MAINTENANT »

(LOÏC LEBIGRE, CENTRE INFFO)



Dans le cadre d'un webinar proposé mardi 5 novembre, Loïc Lebigre, expert qualité à Centre Inffo, répond aux questions des prestataires de formation sur la mise en œuvre de la nouvelle certification unique qualité. Son premier conseil : se lancer sans plus tarder.

1. Comité français d'accréditation
2. Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles

« Prenez connaissance du référentiel, passez en revue les points sur lesquels il y a un effort à faire. Vous pouvez dès maintenant prendre contact avec plusieurs certificateurs pour avoir une idée de leurs tarifs, de leurs disponibilités », prévient-il. Pour rappel, la loi « Avenir professionnel » impose à tous les prestataires de formation – CFA compris – qui souhaitent bénéficier de fonds publics ou mutualisés, d'être certifié par un certificateur accrédité par le [Cofrac](#) [1], sur la base d'un référentiel qualité. Cette certification unique doit remplacer les certifications reconnues par le Cnefop [2].

Une journée et demie en moyenne

De nombreuses questions des internautes portent sur l'organisation et le coût de l'opération de certification. Loïc Lebigre estime sa durée moyenne à un jour et demi au total.

« Pour ceux qui sont certifiés au titre de l'une des certifications de la liste du Cnefop, il y a un allègement de la durée d'audit. Cependant, la démarche reste obligatoire », dit-il. Dans un premier temps, un audit initial (une journée en moyenne) se déroule – dans la majorité des cas – dans les locaux du prestataire de formation. Une certification obtenue est valide pour trois ans.

« Si une non-conformité majeure est constatée, vous aurez trois mois pour la régler. Par exemple vous n'avez pas de programme de formation pour l'une de vos actions, ou alors vous êtes un CFA et vous n'avez pas de référent mobilité... Cette durée est de six mois pour une non-conformité mineure », explique le consultant. Au bout de 18 mois a lieu un audit de surveillance (une demi-journée), généralement mis en œuvre à distance, qui a vocation à vérifier si le référentiel est toujours appliqué, et si les éléments de corrections demandés ont bien été appliqués.

Tarif « tout compris »

« Concernant les coûts, ce ne sera pas inabordable. Bureau Veritas a notamment affirmé qu'il serait en dessous des 1 000 euros

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION
du , 6 novembre 2019

par jour. [...] Cependant, quand vous allez voir les certificateurs, assurez-vous d'avoir un tarif « tout compris », pointe Loïc Lebigre. En effet, certains services d'accompagnement et prestations (pré-audit etc.) ne sont pas forcément compris dans le forfait. Même remarque si, à la suite de constats de non-conformité, le certificateur doit revenir auditer les améliorations apportées.

Une question portait sur les cas nécessitant un audit d'extension de certification. Selon le consultant, il n'est pas nécessaire lorsque l'on lance de nouvelles formations. En revanche, il doit être mené « par exemple si aujourd'hui vous ne faites que de la formation continue et que demain vous souhaitez faire du bilan de compétences ». Dans ce cas de figure, la certification n'est pas remise en question, et l'audit ne concerne que la partie « ajoutée ».

Aurélié Gerlach

[Accéder ici au replay du webinaire](#) (en ligne jusqu'au 17 novembre)

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION
du 23 octobre 2019

LES ORGANISMES DE FORMATION DOIVENT SE PRÉPARER « SANS TARDER » À LEUR CERTIFICATION QUALITÉ

(STÉPHANE RÉMY, DGEFP, EN OCCITANIE)



1. Datadock, mis en place en 2014, comprenait 6 critères de qualité. Le nouveau système en comprend 7. Le critère 6 entièrement nouveau porte sur « l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel »
2. Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle
3. Écart

La qualité des organismes de formation a été au cœur de la deuxième rencontre organisée le 17 octobre à Toulouse par le Carif-Oref Occitanie autour de la réforme de la formation professionnelle. Une conférence pour informer et rassurer des organismes inquiets de l'échéance de certification du 1^{er} janvier 2021.

« La qualité n'est pas un sujet de rupture comme l'apprentissage et les démarches ont été initiées depuis longtemps en Occitanie. Mais il y a des exigences nouvelles, notamment le septième critère [1] et des audits sur place là où il n'y avait que du déclaratif. L'échéance est proche et il faut vous y préparer sans tarder », a martelé Stéphane Rémy, sous-directeur des politiques de formation et du contrôle à la DGEFP [2] en conclusion de la rencontre sur « la qualité des organismes de formation 2.0 ».

Obligations des prestataires

14 intervenants des Opco, de la Direccte et d'un organisme certificateur se sont relayés pour expliquer les changements. Ils ont décortiqué un à un les 7 critères et les 32 indicateurs, nouveaux ou communs avec Datadock, qui disparaîtra au 1^{er} janvier 2021, collectifs ou spécifiques (aux organismes de formation, centres de bilans de compétences, CFA ou

prestataires d'actions en lien avec la VAE), en se référant au [guide de lecture du Référentiel national qualité](#). « C'est un véritable changement de paradigme, a souligné Pierre Larrieu, chef du service contrôle de la formation et titres professionnels à la Direccte Occitanie. *Auparavant, les six critères étaient vérifiés par les financeurs. La loi de 2018 fait peser l'obligation sur les prestataires de formation. Cela nécessite un certain investissement de leur part...* »

Un enjeu vital

Septième critère, audit initial, audit de surveillance, audit de renouvellement, durée d'audit variable selon le chiffre d'affaires, le nombre de sites et la typologie d'actions, délais de traitement des non-conformités... L'inquiétude dans la salle était palpable devant ces nouveautés. « 60 % des critères étaient déjà présents dans Datadock et les 40 % restants concernent surtout l'apprentissage », a pourtant tenté de rassurer Stéphanie Peleton, de l'Opco Cohésion sociale. « Les OF sont inquiets du gap [3] entre le décret qualité, le fait d'être Datadockés et la certification, a reconnu le responsable de la Direccte. Cela me paraît naturel, en découvrant de nouvelles notions, mais maintenant, ils doivent être rassurés. » Peut-être pas tous... mais en tous cas conscients de leurs nouvelles obligations. « Il y



4. Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles, fusionné dans France compétences depuis le 1er janvier 2019

a un véritable risque de ne plus être financées pour les structures qui ne vont pas y passer. C'est un enjeu de taille, même vital », a commenté Élodie Charteau, en charge de la démarche qualité de WebForce 3, OF spécialisé dans le numérique, et de son site toulousain.

La question de la sous-traitance

Plusieurs questions-réponses ont porté sur la prise en compte, pour le futur audit, de la certification Datadock et de l'inscription à la liste du Cnefop [4]. Celui-ci pourra en effet être allégé et sa durée réduite pour les 5 263 OF référencés sur Datadock en Occitanie, dont 11 % (soit 616) certifiés au sens du Cnefop.

La question de la sous-traitance est revenue à plusieurs reprises. « *La certification RNQ porte-t-elle sur l'entreprise ou sur le formateur ? Si on est certifié comme structure, doit-on l'exiger aussi de nos sous-traitants ?* », s'est interrogée une gérante d'OF. « *Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage*

salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel », précise le 27^e indicateur du critère 6, détaillé par Marie Goxe, responsable qualité des OF au Fongecif Occitanie/ATPRO. « *Le critère 6 est le grand critère novateur entièrement nouveau car le législateur demande à la structure d'intégrer toutes les modifications de son environnement et d'assurer sa pérennité* », a-t-elle commenté.

Laëtitia Clanet, gérante de Qualitia Certification, un des 14 organismes de certification listés à ce jour par le ministère du Travail, qui a répondu à de nombreuses questions, a souligné l'importance de ne pas tarder à initier les démarches. « *Je suis très sollicitée par des OF qui veulent se faire certifier mais 80 % veulent le faire en juin, or on ne pourra pas passer 40 ou 50 000 OF en juin !* », a-t-elle alerté.

Catherine Stern

INFFO FORMATION
du 15 au 31 octobre 2019

À la une

Plus structurée et plus exigeante, la certification nationale des prestataires de formation sera délivrée après un audit sur site.



Prestataires de formation

CERTIFICATION QUALITÉ : SOYEZ PRÊTS POUR 2021

Le ministère du Travail vient de publier les noms des premiers organismes autorisés à certifier les prestataires de formation – donnant ainsi le coup d'envoi du futur système qualité. Il s'appliquera dès le 1^{er} janvier 2021 à tous ceux qui veulent intervenir sur les fonds publics ou mutualisés. Le nouveau cadre marque une rupture avec les règles en vigueur depuis 2014. Plus structurée et plus exigeante, la certification nationale sera délivrée après un audit sur site. Les prestataires auront à faire la démonstration de leur professionnalisme et de leur conformité au référentiel. Ils ont désormais toutes les cartes en main pour s'y préparer.

— X —

À la une

CERTIFICATION QUALITÉ : SOYEZ PRÊTS POUR 2021

UN NOUVEAU SYSTÈME QUALITÉ STRUCTURÉ ET RENFORCÉ

Le volet qualité de la loi du 5 septembre 2018 entre dans sa phase de mise en œuvre. Le nouveau système repose sur une certification nationale unique obligatoire. À quinze mois de l'échéance, les prestataires de formation doivent s'approprier le référentiel et les modalités d'audit.

Catherine Trocquemé



Q

uatre ans après le lancement du Datadock, les prestataires de formation bénéficiant de fonds publics ou mutualisés vont devoir franchir une étape supplémentaire dans leur démarche qualité. La loi du 5 septembre 2018 va, en effet, plus loin et consolide le système autour d'une certification unique nationale¹ délivrée par

des organismes certificateurs eux-mêmes accrédités par une instance indépendante, le Cofrac². Très structurée, l'architecture garantit ainsi une égalité de traitement dans les modalités d'audit sur la base d'un référentiel commun. Co-construits avec les prestataires de formation, les indicateurs sont ancrés dans la réalité de leurs pratiques et reprennent les fondamentaux de leur activité.

“La démarche qualité représente une véritable opportunité d'interroger son positionnement, ses axes de développement et l'efficacité de son organisation”, observe Loïc Lebigre, consultant à Centre Inffo. Et c'est bien cet objectif de professionnalisation que poursuit la réforme en cours de déploiement.

L'exigence de qualité n'a jamais été aussi forte

Le marché ne part pas de zéro. La première pierre de l'édifice, posée en 2014, avait déjà permis de sensibiliser aux enjeux de la qualité. Grâce au Datadock, près de 80 % des organismes de formation interrogés par Centre Inffo en 2018 ont déclaré avoir amélioré leurs process et 70 % ont envisagé de lancer une démarche plus poussée vers une certification.

Mais cet acte I a aussi montré ses faiblesses. Des indicateurs importants n'étaient pas suffisam-

ment pris en compte. Des “référentiels” multiples rendaient le système peu lisible pour les acheteurs. Et le caractère déclaratif du Datadock ne préjugait pas de la qualité effective des formations dispensées poussant même parfois à une surenchère documentaire.

L'acte II corrige ces failles. Face à un marché davantage tourné vers le grand public, une offre d'apprentissage libéralisée et une définition élargie de l'action de formation, l'exigence de qualité n'a en effet jamais été aussi forte. Elle passe par un référentiel enrichi, centré sur l'engagement de services et par des indicateurs d'appréciation précisés et consolidés.



1. Certification obligatoire à partir du 1^{er} janvier 2021. Exception : 1^{er} janvier 2022 pour les CFA existant avant la loi du 5 septembre 2018. D'ici-là, application des procédures qualité issues de la loi de 2014.

2. Comité français d'accréditation.

INFFO FORMATION
du 15 au 31 octobre 2019

À la une

CERTIFICATION QUALITÉ : SOYEZ PRÊTS POUR 2021



3 QUESTIONS À

Stéphane Rémy, sous-directeur des politiques de formation et du contrôle au sein de la DGEFP

“On passe d’une logique déclarative à une logique de démonstration”

Quels sont les objectifs de l’acte II de la qualité ?

Il poursuit, en les intensifiant, les objectifs de lisibilité de l’offre, de garantie d’une bonne utilisation des fonds publics et d’une relation de confiance entre acheteurs et prestataires de formation. La réforme introduit la désintermédiation avec le CPF monétisé, une libéralisation de l’apprentissage et une définition élargie de l’action de formation. Il nous fallait donc renforcer et harmoniser notre système qualité. Le référentiel de la nouvelle certification

se concentre sur les fondamentaux de l’activité des prestataires de formation, comme l’ingénierie pédagogique.

Quels sont les principaux points de rupture ?

La nouvelle certification qualité est obligatoire, nationale et unique pour accéder aux financements publics et mutualisés. Les indicateurs ont été précisés. Un nouveau critère sur l’inscription du prestataire dans son environnement professionnel vient mesurer la capacité de travailler au sein d’un écosystème et de répondre ainsi aux attentes d’un marché en constante évolution.

L’audit sur site représente une rupture plus marquée. En effet, on passe d’une logique déclarative à une logique de démonstration.

Comment les prestataires de formation peuvent-ils se préparer ?

Nous avons publié un guide de lecture qui fait référence. Il se veut pédagogique, afin de faciliter l’appropriation du référentiel par les prestataires. Il doit également permettre d’homogénéiser les modalités d’audit. Nous le faisons évoluer en fonction des retours d’expérience.

Propos recueillis par Catherine Trocquemé

REPÈRES

DES EXCEPTIONS QUI CONFIRMENT LA RÈGLE

Si la certification unique s’impose à tous, la loi a prévu une exemption. Les établissements supérieurs privés et publics sont “réputés avoir satisfait à l’obligation de certification” à condition d’avoir été contrôlés par leurs instances de régulation et d’évaluation. France compétences organisera une conférence annuelle avec ces dernières, afin de mettre en cohérence leurs critères et leurs indicateurs avec le cadre national. Autre cas particulier : des instances de labellisation pourront certifier certains prestataires de formation à condition d’avoir été reconnues par France compétences et de respecter le référentiel national.



En formation infographie chez Demos.

Une conférence de l’organisme de formation Orsys sur la réforme de la formation professionnelle.



Des indicateurs consolidés

Sept critères constituent l’ossature de la certification. Six d’entre eux ne sont pas une surprise pour les prestataires familiers du Datadock. Ils reprennent, en les structurant, les étapes-clés de leur activité de la conception des actions de formation à la mise en œuvre en passant par la qualification des personnels et le traitement des appréciations des bénéficiaires.

Un nouveau critère lié à leur investissement dans leur environnement professionnel a été introduit. Il répond à la nécessité de pratiquer une veille sur des

À la une

CERTIFICATION QUALITÉ : SOYEZ PRÊTS POUR 2021

UN SYSTÈME QUALITÉ À DEUX NIVEAUX

En formation
au Cési, à Rouen.

- marchés en constante évolution et de nouer des partenariats au sein d'un large écosystème. Afin d'apprécier la capacité opérationnelle de remplir ces missions, le référentiel s'appuie sur 32 indicateurs, dont 22 génériques et 10 spécifiques (voir infographie). La grande majorité d'entre eux concerne l'ingénierie de formation, au cœur même de l'activité des prestataires. Précisés et consolidés, les indicateurs sont orientés vers le résultat et la démonstration et non plus seulement sur une base documentaire.

Un audit sur site

C'est d'ailleurs sur ce point que l'acte II de la qualité marque la rupture la plus significative. Le candidat à la certification va, en effet, devoir expliquer

et démontrer son professionnalisme lors d'un audit sur site.

Le mot peut faire peur aux novices de la certification. Pourtant, l'esprit de l'audit n'est pas de sanctionner, mais d'évaluer les pratiques et les process du prestataire de formation, et de l'amener, le cas échéant, à les améliorer. D'ailleurs, le certificateur adressera un plan d'audit dans lequel seront précisés le déroulement de la journée et les personnes qu'il souhaite rencontrer. C'est par ces entretiens et dans le dialogue que l'auditeur appréciera la conformité de l'organisation et du management au référentiel.

Autre point important et parfois mal compris, l'identification de non-conformités ne bloque pas la procédure de certification. L'organisme de formation aura un délai pour communiquer un plan d'actions correctives. L'esprit est constructif. De plus, le regard d'un observateur extérieur apporte un nouvel éclairage sur les points forts et les faiblesses d'une structure.

Si l'audit doit être dédramatisé, il représente néanmoins une étape-clé à laquelle il convient de se préparer. Pour cela, le ministère du Travail a publié un guide de lecture précisant la définition de chaque indicateur, le niveau attendu, les caractéristiques des non-conformités et des exemples d'éléments de preuve. Outil essentiel pour s'approprier le référentiel et réaliser un premier diagnostic sur son organisation, il fait référence auprès des certificateurs. ●

À la une

CERTIFICATION QUALITÉ : SOYEZ PRÊTS POUR 2021

QUALITÉ : UNE DÉMARCHE À INSCRIRE DANS SA STRATÉGIE

Les prestataires de formation ont désormais toutes les cartes en main pour s'engager dans la nouvelle démarche qualité. Passage en revue des questions à se poser et des points à surveiller pour se lancer et faire de cette obligation un outil au service de sa stratégie.

Estelle Durand

Le cadre est fixé. Les organismes certificateurs sont sur les "starting blocks". Il reste quinze mois pour décrocher la nouvelle certification qualité. Mais mieux vaut ne pas attendre. Plus le temps passe, et plus les certificateurs vont faire face à un afflux de demandes, d'où un risque d'engorgement et d'allongement des délais de traitement. Surtout, mener un tel projet ne s'improvise pas. Une phase de réflexion stratégique s'impose... D'autant que le marché de la formation devient de plus en plus concurrentiel.

Se certifier ou pas ?

Viser le nouveau sésame suppose de s'engager dans une démarche structurante, de mobiliser du temps et des ressources. *"Le jeu en vaut-il la chandelle ? C'est la première question à se poser"*, observe Gilles Trichet, consultant-formateur indépendant. La réponse dépendra de l'ampleur du chiffre d'affaires réalisé sur les fonds publics et mutualisés et de la nécessité ou non de maintenir ce pan d'activité.

A priori, un organisme qui choisirait de se concentrer sur le marché privé peut s'affranchir de la certification. Mais rien ne dit que ses clients et prospects, même s'ils investissent en formation sur leurs fonds propres, n'en feront pas un critère de sélection.

Adhérer au nouveau système qualité, c'est mettre toutes les chances de son côté. C'est aussi l'occasion de se situer par rapport au standard du marché. Et surtout, l'exercice est vertueux. *"S'engager dans une démarche qualité apporte une vraie valeur ajoutée. C'est un moyen de prendre du recul, de se pencher sur ses pratiques, de les enrichir et de les faire partager en interne"*, considère Bernard Monteil, secrétaire général adjoint de la Fédération de la formation professionnelle (FFP). Finalement, *"l'exercice permet de s'inscrire dans une logique d'amélioration continue et de*



Gilles Trichet, consultant-formateur indépendant.

satisfaction clients", souligne Gilles Trichet.

Si la certification s'impose au regard de sa stratégie, la direction doit en faire un projet d'entreprise, et y allouer budget et ressources. Certains prestataires, les entreprises multi-sites notamment, auront intérêt à structurer leur pilotage en nommant un responsable qualité. En pratique, il faudra passer au crible son organisation, son management, ses méthodes de travail et être prêt, si besoin, à les remettre en question. Une telle démarche implique tous les services. D'où l'importance de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs.

Quel certificateur choisir ?

À l'approche de l'échéance de 2021, les sollicitations des organismes certificateurs vont se multiplier. Avant de s'engager, ne pas hésiter à comparer les offres et à faire jouer la concurrence. Tarifs, modalités de facturation (au forfait ou à l'acte), délais d'intervention, réputation font partie

À la une

CERTIFICATION QUALITÉ : SOYEZ PRÊTS POUR 2021

Prendre du recul, se pencher sur ses pratiques, les enrichir et les faire partager en interne”

••• des critères de base à évaluer. Les modalités d'audit étant très encadrées, les offres des certificateurs en la matière seront peu différenciantes. En revanche, ils peuvent se démarquer par leur expertise du secteur de la formation, leur connaissance des petites structures, ou encore les outils mis à disposition de leurs clients : autodiagnostic en ligne gratuit, audit blanc ou visite d'évaluation payants, etc.



1. L'acronyme date de 1867 et de l'Association des propriétaires d'appareils à vapeur.

2. Institut de certification.

3. Syndicat national des organismes de formation de l'économie sociale.

Au-delà de ces éléments, les prestataires ont intérêt à sélectionner un certificateur dont le positionnement s'inscrit dans leur stratégie. *“Certains organismes certificateurs disposent d'une forte notoriété dans des secteurs d'activité particuliers. Contractualiser avec l'Apave¹ quand on exerce dans le secteur de l'industrie, ou avec I.Cert² quand on est spécialisé dans le bâtiment et l'immobilier, peut s'avérer judicieux”*, indique Gilles Trichet.

Autre critère à examiner : la capacité des certificateurs à proposer des certifications complémentaires. Aller plus loin que le cadre réglementaire en décrochant une certification volontaire peut s'avérer pertinent pour se démarquer de la concurrence.



Secrétaire-général adjoint de la Fédération de la formation professionnelle, Bernard Monteil est directeur général du groupe Cohérence, qui propose des actions de formation, de conseil, d'évaluation et de recrutement, de bilan de compétences et de coaching.

rence. L'intérêt de cette démarche est aussi d'optimiser les coûts. En effet, des temps d'audit réduits seront proposés, en cas d'indicateurs communs aux deux certifications. Mais attention, elles devront alors faire l'objet de contrats distincts.

Se faire accompagner ou pas ?

Selon son niveau de maturité en matière de qualité, la question de l'accompagnement peut se poser. Les prestataires trouveront des outils d'aide à la décision et un appui technique auprès de nombreux acteurs dont les fédérations professionnelles. Le Synofdes³ fournit ainsi une grille de questions à se poser et des informations sur les spécificités des certificateurs qu'il a interrogés. Si besoin, le syndicat mettra en place des formations.

Après un tour de France destiné à informer ses adhérents, la FFP, quant à elle, va lancer des webinaires et mettre en place des groupes de travail en régions. Objectif : permettre aux prestataires *“de partager des bonnes pratiques et de travailler sur leur projet dans une approche collaborative”*.

D'autres préféreront se rapprocher de cabinets de conseil ou de formateurs spécialisés. Attention, là aussi, au choix de son prestataire. Offre forfaitaire ou sur mesure, mise en conformité ou transfert de compétences... : la nature, la durée et le coût des prestations varieront d'un acteur à l'autre. En aucun cas, l'accompagnement ne pourra être effectué par un certificateur. Impartialité oblige. ●

REPÈRES

CERTIFICATEURS : UNE ACCRÉDITATION EN DEUX TEMPS

Avant de s'engager auprès d'un certificateur, il faut vérifier qu'il a bien obtenu le feu vert du Comité français d'accréditation (Cofrac). Les certificateurs sont autorisés à exercer dès que leur dossier est jugé recevable. Leur accréditation n'intervient que dans un second temps, après évaluation de leur prestation sur site.

Se référer au site du ministère du Travail permet de connaître la liste des organismes autorisés à auditer, et à celui du Cofrac de savoir lesquels seront finalement accrédités.

Un prestataire qui aurait contractualisé avec un certificateur qui n'obtiendrait pas l'accréditation, ou se la verrait retirer, pourra se tourner vers un autre certificateur sans avoir à recommencer la démarche.

INFFO FORMATION
du 15 au 31 octobre 2019

À la une

CERTIFICATION QUALITÉ : SOYEZ PRÊTS POUR 2021

CERTIFICATION QUALITÉ : POUR SE REPÉRER



QUOI ?

Une certification qualité :

- **unique**, obligatoire pour bénéficier des fonds publics ou mutualisés
- fondée sur un **référentiel national** structuré en sept critères d'évaluation intégrant 22 indicateurs communs et 10 indicateurs spécifiques



QUI ?

Les **prestataires** concourant au développement des compétences intervenant sur des fonds publics ou mutualisés.

- Réalisant des :
- formations
 - actions de VAE
 - bilans de compétences
 - formations par apprentissage



QUAND ?

Certification obligatoire à partir du **1^{er} janvier 2021**.

Exception : 1^{er} janvier 2022 pour les CFA existant avant la loi du 5 septembre 2018. D'ici-là, application des procédures qualité issues de la loi de 2014.



COMMENT ?

Certification délivrée après **audit sur site** pour une durée de trois ans.



UN CYCLE DE CERTIFICATION DE TROIS ANS



PARTIES PRENANTES

La certification est délivrée par des **organismes certificateurs accrédités** par le Cofrac ou par des instances labellisantes reconnues par France compétences.

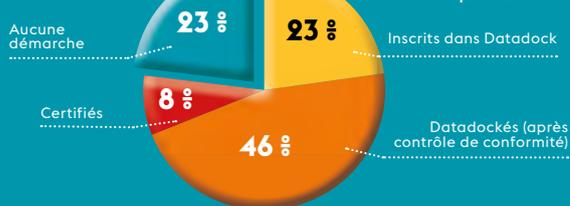
- DGEFP** ► autorité responsable de la certification qualité
- Cofrac** ► garantit la conformité du dispositif
- France compétences** ► en charge de l'évaluation et de la régulation du système qualité

CHIFFRES-CLÉS



Plus de **31 000** prestataires interviennent actuellement sur des fonds publics ou mutualisés.

Plus de **61 000** prestataires potentiellement concernés par une démarche qualité.



RESSOURCES

Guide de lecture réalisé par le ministère du Travail : précise pour chaque indicateur le niveau attendu et les éléments de preuve à fournir • https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide_referentiel_qualite_v3-22-07-19.pdf

Dossier documentaire édité par Centre Inffo - "Qualité : de Datadock à la certification unique, soyez prêts !" • www.ressources-de-la-formation.fr

Loi du 5 septembre 2018 - l'article 6 instaure une obligation de certification pour les organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences qui bénéficient de fonds publics ou mutualisés.

Textes d'applications

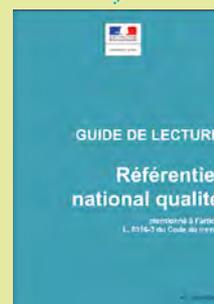
Décret 2019-564 du 6 juin 2019 : fixe les 7 critères d'évaluation pris en compte pour la certification

Décret 2019-565 du 6 juin 2019 : définit le référentiel et les principes généraux de l'audit

► Arrêté du 6 juin 2019 : précise les modalités d'audit

► Arrêté du 6 juin 2019 : précise les modalités d'accréditation des organismes certificateurs

• www.legifrance.gouv.fr



LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION
du 2 octobre 2019

CHOISIR SON CERTIFICATEUR QUALITÉ

Le ministère du Travail met en ligne depuis près d'une semaine le nom des premiers certificateurs habilités par le Cofrac à délivrer la nouvelle certification nationale qualité. Une liste qui est régulièrement complétée. Que peuvent attendre les prestataires de formation de l'offre des certificateurs ?

La nouvelle démarche qualité est désormais sur les rails. Le ministère du Travail a publié sur son site le nom des 7 premiers certificateurs autorisés par le Cofrac à délivrer la nouvelle certification Référentiel national qualité (RNQ) (Lire). La liste est amenée à s'enrichir au fil de l'instruction par le Cofrac des dossiers de candidatures. Cette étape marque le déploiement opérationnel de la nouvelle certification dont on devrait connaître le nom début octobre.

Pour les organismes de formation, c'est aussi le moment de s'interroger sur le choix du certificateur et de décrypter leur offre. En effet, si la réforme a fortement encadré le référentiel et les modalités d'audit dans un objectif affiché d'égalité de traitement, les certificateurs sont libres de fixer leurs tarifs et de développer leurs propres approches et outils. Les organismes de formation ont tout intérêt à se renseigner sur leur offre et à faire jouer la concurrence. Avec, en tête, quelques points de vigilance.

Le coût

La question du coût de la certification fait, bien sûr, partie des sujets à étudier de près. Plusieurs formules sont possibles, au forfait ou à l'acte. Dans tous les cas il faut s'assurer que le devis couvre bien le cycle de la certification, c'est-à-dire de l'organisation de l'audit initial à celui de l'audit de surveillance. Ce dernier, effectué 18 mois plus tard, peut être réalisé sur site ou à distance. Le forfait a le mérite d'éviter d'éventuelles surprises.

Si le certificateur propose un devis à l'acte, il faut être vigilant sur d'éventuels frais annexes comme les déplacements des auditeurs ou encore la gestion des dossiers. Un autre point susceptible de faire baisser la facture peut être abordé avec les certificateurs. Certains d'entre eux proposent, dans leur catalogue, des certifications volontaires et peuvent ainsi mutualiser du temps d'audit sur des indicateurs communs avec le référentiel national de qualité. D'où l'intérêt de comparer le portefeuille des certificateurs et définir sa stratégie en matière de démarche qualité avant de se lancer.

Les services

Sur ce marché très encadré mais qui reste concurrentiel, des certificateurs ont développé des outils en ligne gratuits d'auto-diagnostic ou de présentation documentée et pédagogique du référentiel. Attention, la frontière a été posée par le législateur : les certificateurs n'ont pas le droit de faire de l'accompagnement ou du conseil. Certains, comme l'Afnor, surfent sur la ligne et proposent des prestations payantes comme des visites d'évaluation ou des audits blancs. Il s'agit de réaliser un état des lieux, d'une mise en situation d'audit mais, en aucun cas, d'une aide à la maîtrise d'œuvre.

Enfin, le choix de son certificateur doit prendre en compte d'autres éléments. Il peut ainsi être intéressant de faire appel à un certificateur positionné sur certains marchés comme le BTP ou l'industrie sur lesquels les clients de l'organisme de formation sont également présents. Leur expérience des petites structures, leur proximité géographique, leur notoriété ou encore la qualité de la formation de leurs auditeurs sont autant de critères utiles à la sélection de son certificateur.

Catherine Trocquemé

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION
du 24 septembre 2019

FRANCE COMPÉTENCES LANCE LA SÉLECTION DES INSTANCES DE LABELLISATION

Depuis vendredi 20 septembre, les instances de labellisation souhaitant délivrer la nouvelle certification qualité peuvent déposer leur dossier de candidature auprès de France compétences jusqu'au 4 novembre. La liste des instances reconnues sera publiée à la fin de l'année 2019.

Le volet qualité de la réforme entre dans sa phase de déploiement. La ligne de force de cet acte 2 repose sur une architecture très encadrée garantissant une égalité de traitement sur la base d'un référentiel national unique. Les certificateurs doivent ainsi être accrédités par le Cofrac. Cette procédure a été lancée au début de l'été et les premiers jugés recevables par le comité français d'accréditation devraient pouvoir commencer à travailler à partir de cet automne. Mais la loi du 5 septembre prévoit également que certaines instances de labellisation reconnues par France compétences pourront délivrer la certification sur la base du référentiel national. Dans l'esprit de la réforme, cette liste d'instances de labellisation devrait rester limitée et répondre à des cas particuliers comme les ministères. Elle sera publiée par France compétences à la fin de l'année 2019 après validation par son Conseil d'administration.

Des critères de sélection

On en sait davantage avec le lancement vendredi 20 septembre de la procédure. Les critères à satisfaire pour être reconnues instances de labellisation sont détaillés dans le règlement en ligne sur le site de France compétences. Parmi eux, le candidat doit avoir un label qui couvre l'ensemble des critères et indicateurs du référentiel national et respecter ses modalités d'appréciation et ses modalités d'audit. Le règlement précise les 4 étapes de dépôt du dossier : télécharger le dossier de demande, renseigner l'ensemble des rubriques, réunir la totalité des pièces précisées dans l'annexe et envoyer un mail à l'adresse indiquée. Les candidats recevront par retour un lien afin de procéder au dépôt des pièces constitutives du dossier.

Catherine Trocquemé

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION
du 24 juillet 2019

FAIRE DE LA DÉMARCHÉ QUALITÉ UN LEVIER STRATÉGIQUE

Exigible à partir du 1^{er} janvier 2021, la nouvelle certification qualité nationale est prête à se déployer. Selon Loïc Lebigre, consultant à Centre Inffo, les organismes de formation doivent aller au delà de la mise en conformité et se saisir de cet acte 2 pour accompagner leur stratégie de développement et gagner en efficacité.

Le volet qualité de la réforme de la formation professionnelle entre dans sa phase opérationnelle. À partir du 1^{er} janvier 2021, et de 2022 pour les CFA existants, la certification qualité nationale sera exigée pour mobiliser des fonds mutualisés ou publics. Le cadre réglementaire est posé et les certificateurs peuvent déposer leur dossier d'accréditation auprès du Cofrac depuis 11 juillet ([voir notre article](#)).

Préparation particulière

Si les critères du nouveau référentiel national s'inscrivent dans la continuité du Datadock, les indicateurs ont été précisés, structurés et renforcés. Point de rupture par rapport au système déclaratif hérité de la réforme 2014, un audit devra être réalisé sur site pour valider la certification ([voir notre article](#)). Cette nouvelle disposition implique une préparation particulière de la part des organismes de

formation. Le ministère du Travail a publié un guide de lecture afin de les accompagner dans leur démarche ([voir article](#)).

« *Ce document rend plus concrètes les exigences du référentiel, donnent des exemples d'éléments de preuve et précise le niveau attendu pour chacun des indicateurs. C'est un outil très utile pour mesurer la maturité de son organisation en matière de qualité et les éventuels écarts à traiter* », déclare Loïc Lebigre, consultant à Centre Inffo. L'organisme de formation y est ainsi invité à démontrer sa capacité à développer des process dédiés mais également à les mettre en œuvre de façon efficace dans ses pratiques professionnelles. C'est la vocation de l'audit sur site d'aller plus loin que les intentions et les procédures. Face à l'auditeur, il faudra ainsi pouvoir expliquer le déploiement de ses outils et de son approche qualité dans les différentes activités de l'entreprise. Mais les organismes de formation auraient tort de s'arrêter à la simple mise en conformité.

Levier de performance

Ces nouvelles obligations peuvent être l'occasion de s'interroger sur sa stratégie et son management. « *Les organismes de formation ont tout intérêt à prendre un temps en interne avant de contacter un certificateur. La démarche qualité représente une véritable*

opportunité d'interroger son positionnement, ses axes de développement et l'efficacité de son organisation », confirme Loïc Lebigre.

Selon ses priorités stratégiques ou son profil, certains critères feront l'objet d'une attention particulière. C'est le cas, par exemple, des organismes de formation dont le modèle économique repose essentiellement sur un réseau de prestataires extérieurs. Approfondir les indicateurs consacrés à la « *qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations* », peut alors devenir un levier d'attractivité pour ses recrutements et sécuriser son développement. La libéralisation de l'apprentissage et la désintermédiation du compte personnel de formation vont

transformer le marché et le rendre plus concurrentiel. Dans ce contexte, une démarche qualité représente un facteur différenciant et un avantage compétitif. Elle se construit à tous les niveaux de l'entreprise, de son pilotage stratégique (communication, marketing, veille ou encore gestion des partenariats), à l'ingénierie de formation et pédagogique en passant par les fonctions support. « *Il est donc important que le management s'engage et organise le projet de la démarche qualité autour d'une petite équipe transdisciplinaire ou d'un référent selon la taille de l'organisme de formation* », explique Loïc Lebigre.

Catherine Trocquemé

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION du 10 juillet 2019

LE MINISTÈRE DU TRAVAIL PUBLIE UN GUIDE DE LECTURE SUR LA NOUVELLE CERTIFICATION QUALITÉ



1. Base de données partagée par la majorité des Opca et des Opacif, qui certifiait, avant le 1er janvier 2019, le respect par les organismes enregistrés des vingt et un indicateurs définis à partir des six critères qualitatifs figurant dans le [décret qualité](#).

2. Comité français d'accréditation

Une nouvelle certification qualité unique sera exigée à partir du 1er janvier 2021 pour tout prestataire de formation intervenant sur des fonds publics ou mutualisés. Le ministère du Travail a publié le 8 juillet un guide de lecture afin de préciser les modalités de l'audit associé au référentiel national.

Le compte à rebours de la mise en œuvre de la nouvelle certification qualité prévue par la réforme a commencé. À partir du 1er janvier 2021 pour les organismes de formation et de 2022 pour les CFA existants, elle sera obligatoire pour pouvoir mobiliser des fonds publics ou mutualisés. Inspiré du Datadock [1], le référentiel national marque toutefois une rupture avec l'ancien système qui reposait sur une simple déclaration.

Audit sur site

Pour être validé, il, devra, en effet, faire l'objet d'un audit sur site réalisé par un certificateur accrédité par le Cofrac [2]. L'auditeur passera en revue les sept critères et leurs 32 indicateurs associés ([voir notre interview](#)). [Le document publié](#) par le ministère du Travail se veut un outil opérationnel. Il s'agit, en effet, de guider les candidats à la certification en précisant les

exigences concrètes portées par le référentiel. Pour chacun des sept critères et de leurs indicateurs, la note apporte un éclairage sur le niveau attendu, des exemples d'éléments de preuve, les points susceptibles de faire l'objet d'une non-conformité mineure et les obligations spécifiques adressées aux CFA, aux centres de bilans de compétences (CBC) et aux prestataires d'actions menant à la validation des acquis d'expérience (VAE). Enfin, un glossaire définit les termes clés des indicateurs.

Éléments de preuve

Sept pages sont ainsi consacrées au nouveau critère « *l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel* ». Les organismes de formation doivent pouvoir démontrer leur capacité à réaliser une veille sur l'actualité de leur secteur, les innovations pédagogiques ou encore l'évolution des compétences via des abonnements, des participations aux salons, à des conférences ou encore des adhésions à des réseaux, des groupes de réflexion, des comités de pilotage et le développement de partenariats. Les exemples d'éléments de preuve sont nombreux mais non exhaustifs. Pour le critère consacré à « *la qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre*

en œuvre les prestations », il faudra ainsi prouver l'existence d'un plan de développement des compétences pour l'ensemble de son personnel ou encore la conduite d'un travail d'analyse des besoins.

Le guide lecture ancre donc les indicateurs dans les pratiques des prestataires de formation. Ces derniers peuvent ainsi avoir une vision plus concrète des enjeux de la démarche

de certification en termes de process ou d'actions à mettre en place. En revanche, il laisse ouverte la conduite de l'audit aux mains des certificateurs, sous forme d'entretiens ou de documentation à fournir. Le guide de lecture est appelé à s'enrichir régulièrement des retours d'expérience remontés du terrain.

Catherine Trocquemé

<https://www.centre-inffo.fr/reforme>

QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION : PUBLICATION DES TEXTES D'APPLICATION !



1. 2022 pour les centres de formation d'apprentis existants.

Q quatre textes réglementaires publiés au Journal Officiel du 8 juin 2019 – deux décrets et deux arrêtés – précisent le cadre national de la qualité en formation qui entrera en application le 1er janvier 2021.

Référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

Au 1er janvier 2021, les prestataires de formation déclarés – à l'exception des CFA existant au 6 septembre 2018 qui ne seront concernés qu'au 1er janvier 2022 – lorsqu'il sont financés par un opérateur de compétences, par la commission paritaire interprofessionnelle régionale, par l'Etat, par les Régions, par la Caisse des dépôts et consignations, par Pôle emploi ou par l'Agefiph sont certifiés ([Art. L6316-1 du Code du travail](#)) sur la base de critères qui ont été définis par le [décret n° 2019-564 du 6 juin 2019](#) publié au Journal officiel du 8 juin 2019 (voir notre article [Critères Qualité auxquels doivent satisfaire les prestataires d'actions concourant au développement des compétences](#)).

Un référentiel national déterminé par [décret n° 2019-565 du 6 juin 2019](#) fixe les indicateurs d'appréciation des critères (voir notre article [Critères Qualité auxquels doivent satisfaire les prestataires d'actions concourant au développement des compétences](#)).

Un [arrêté du 6 juin 2019](#) fixe les modalités d'audit associées au référentiel national ainsi que les modalités selon lesquelles la certification peut être suspendue ou retirée par l'organisme ou l'instance qui l'a délivrée (voir notre article [Référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences : modalités d'audit](#)).

Organismes certificateurs

La certification est délivrée pour une durée de trois ans (Art. R6316-3 du Code du travail) par les organismes et instances accrédités à cet effet ou en cours d'accréditation par le Cofrac ou par tout autre organisme signataire d'un accord européen multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation ([Art. L6316-2 du Code du travail](#)).

L'accréditation des organismes certificateurs garantit le respect :

- de la norme de l'organisation internationale de normalisation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services,
- d'exigences permettant notamment de garantir la compétence des auditeurs pour la certification des organismes fixées par l'arrêté du [6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs](#).

<https://www.centre-inffo.fr/reforme>

Les organismes certificateurs figurent sur une liste publiée sur le site internet du ministère chargé de la Formation professionnelle (Art. R6316-3 du Code du travail). Le prestataire d'actions concourant au développement des compétences choisit librement son organisme certificateur. Il relève de la responsabilité du prestataire de vérifier que l'organisme certificateur est accrédité ou en cours d'accréditation pour délivrer la certification.

La certification peut également être délivrée par une instance de labellisation reconnue par France compétences sur la base du référentiel national ([Art. L6316-2 du Code du travail](#)). France compétences inscrit sur une liste les instances de labellisation qu'elle reconnaît après avoir vérifié que le processus de certification mis en œuvre par ces instances implique une autorité administrative et qu'il présente des garanties d'indépendance à l'égard des prestataires certifiés. France compétences met cette liste à la disposition du public et la révisé tous les trois ans (Art. R6316-4 du Code du travail).

Les organismes et instances délivrant la certification transmettent au ministre chargé de la Formation professionnelle les listes des prestataires qu'ils ont certifiés. Les modalités de transmission et de publication de ces listes sont fixées par arrêté du ministre chargé de la Formation professionnelle (Art. R6316-5 du Code du travail).

Obligations des financeurs publics et paritaires

Les organismes financeurs veillent à :

- l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation,
- l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire,

- l'innovation des moyens mobilisés
- et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues (Art. R6316-6 Code du travail)

Les organismes financeurs procèdent à des contrôles afin de s'assurer de la qualité des formations effectuées. Ces contrôles peuvent être mutualisés entre les financeurs. Ces financeurs effectuent auprès du ministre chargé de la formation professionnelle tout signalement utile et étayé relatif à la qualité des actions de formation professionnelle. Lorsque les constats opérés sont susceptibles de remettre en cause une certification délivrée, le ministre chargé de la Formation professionnelle en informe l'organisme ou l'instance qui l'a délivrée (Art. R6316-7 du Code du travail)

[Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle](#)

[Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences](#)

[Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail](#)

[Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail](#)

Valérie Michelet

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION du 8 avril 2019

PRESTATAIRES DE FORMATION : COMMENT ABORDER LA FUTURE CERTIFICATION QUALITÉ ?



1. Conseil national de l'emploi, la formation et l'orientation professionnelles

L'obligation d'être certifié pour intervenir dans le cadre de financements publics ou mutualisés entrera en vigueur en janvier 2021. Les prestataires de formation qui visent ce nouveau sésame ont intérêt à engager des réflexions sur le sujet dès maintenant. Explications avec les parties prenantes du futur système de certification qualité, à l'occasion d'un événement organisé, jeudi 4 avril, par Centre Inffo.

L'échéance paraît lointaine. La certification qualité s'appliquera aux organismes de formation intervenant sur des fonds publics ou mutualisés à partir de 2021. « *Mais il est judicieux de ne pas attendre et de s'y préparer dès maintenant* », observe Loïc Lebigre, consultant de Centre Inffo. En effet, même si le référentiel national de certification a été construit dans la continuité des indicateurs existants, se conformer au futur système (lire le [décryptage](#) de Centre Inffo) nécessitera d'adopter de nouveaux réflexes.

Démontrer et non plus déclarer

Les prestataires n'auront plus à choisir entre l'un des 53 labels et certificats reconnus par le Cnefop [1]. Un référentiel unique s'appliquera.

Et la certification sera délivrée après audit par un organisme certificateur accrédité par le Cofrac. Une procédure qui marque une rupture. « *Il ne suffira plus de se déclarer conforme mais de le démontrer en fournissant des éléments de preuve* », souligne Loïc Lebigre. Communes à tous les certificateurs, les modalités d'audit qui seront précisées par arrêté permettent de garantir un « *traitement équitable* », selon Stéphane Rémy, adjoint au sous-directeur politiques de formation et contrôle à la DGEFP.

Éléments de preuve

L'audit initial se déroulera sur site (une journée au minimum, hors cas particulier) sous forme d'entretien. « *Les auditeurs doivent être des professionnels de l'audit mais aussi de la formation professionnelle* », souligne Stéphane Rémy. Lors de cet échange, « *l'auditeur va chercher à comprendre la façon dont fonctionne le prestataire et évaluer sa conformité avec les indicateurs sur base des éléments de preuve fournis* », explique Philippe Bourdalé, chef de produit de l'Afnor certification. Sur base du rapport de l'auditeur, l'organisme certificateur décidera ou non de délivrer la certification. En cas de non-conformité mineure, il faudra remettre un plan d'action pour obtenir le feu vert. Une non-conformité jugée majeure, parce qu'elle a un impact direct sur la qualité

de la prestation, nécessitera un contrôle des actions correctives mises en place. Les prestataires disposant d'un label ou d'un certificat reconnu par le Cnefop bénéficieront de modalités d'audit aménagées. « *Mais ils devront décrocher la nouvelle certification, car il n'y aura pas de système d'équivalence* », prévient Stéphane Rémy.

Début des audits au second semestre

En pratique, les organismes certificateurs seront accrédités en deux temps. Une fois leur dossier jugé recevable, ils pourront commencer à auditer les prestataires. Les premiers certificateurs devraient être opérationnels au second semestre 2019. Après les avoir évalués en situation, le [Cofrac](#) décidera de leur octroyer ou non l'accréditation. « *Un prestataire qui se serait engagé dans la démarche de certification avec un organisme qui se verrait finalement refusé l'accréditation ne sera pas pénalisé* », précise Iris Duvignaud, responsable d'accréditation du Cofrac. Le prestataire pourra se tourner vers un autre certificateur « *sans avoir à recommencer la démarche* ».

Selon la DGEFP, plus de 31 000 organismes interviennent aujourd'hui sur des fonds publics ou mutualisés. Et sont donc susceptibles de s'engager dans la démarche qualité. Sur le terrain, les certificateurs qui s'appêtent à se

positionner sur le marché, tels que Bureau Veritas, Afnor Certification, ICPF&PSI, ISQ OPQF et SGS, se préparent à faire face à un pic d'activité et renforcent leurs équipes d'auditeurs.

Un guide pratique à venir

Étant données les échéances, la DGEFP et le Cofrac, conseillent aux prestataires de ne pas attendre l'accréditation des certificateurs pour commencer à se préparer. La lecture des décrets et arrêtés détaillant le référentiel et les modalités d'audit constituent une bonne base. Leur publication est attendue au plus tard en mai. Dans la foulée, le ministère du Travail publiera un « *guide de lecture* » précisant les éléments de preuve à fournir. L'accompagnement par un tiers est aussi une possibilité. Mais cet appui ne peut être fourni par un certificateur, impartialité oblige. Une fois le prestataire prêt, se posera la question du choix de l'organisme certificateur. Sa réputation, ses tarifs, ses délais et son périmètre d'intervention, son offre de certifications – rien n'empêche en effet un prestataire de s'engager dans une autre démarche en plus de la certification réglementaire –, autant de critères à étudier avant de s'engager.

Estelle Durand

Le nouveau système de certification qualité

Une **certification** obligatoire à partir de janvier 2021 pour les prestataires intervenant sur des fonds publics ou mutualisés (janvier 2022, pour les CFA existants)

Activités concernées : action de formation, bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience (VAE), apprentissage.

Une certification nationale reposant sur **sept critères**, délivrée par des organismes **certificateurs accrédités** par le Comité français d'accréditation (Cofrac) ou par des instances de labellisation reconnues par France Compétences

Un **référentiel unique** de certification comportant 32 **indicateurs** dont 22 communs à tous les prestataires

Des **modalités d'audit** communes à tous les certificateurs pour l'appréciation des critères de qualité

Une procédure de certification en **trois étapes** : audit initial (sur site), audit de surveillance au bout de 18 mois (sur site ou à distance) et audit de renouvellement (sur site) avant l'échéance de trois ans (durée de validité de la certification)

Des modalités d'audit initial aménagées pour les prestataires détenteurs de **labels** ou **certifications** reconnus par le Cnefop.

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION du 28 mars 2019

LANCEMENT DE L'ACTE 2 DE LA DÉMARCHÉ QUALITÉ

Le volet qualité de la réforme entre dans sa phase de mise en œuvre. Loïc Lebigre, consultant à Centre Inffo, décrypte pour le Quotidien de la formation le nouveau dispositif basé sur un référentiel national unique et des modalités d'audit communes.

Le Quotidien de la formation : Quels sont les objectifs du nouveau dispositif qualité ?

Loïc Lebigre : Le renforcement et la structuration de la démarche qualité répondent aux enjeux de l'ouverture du marché de la formation née de la réforme. La libéralisation de l'apprentissage et la création d'un compte personnel de formation monétisé directement accessible via une application portent, en effet, de fortes exigences en matière de qualité. Le nouveau système repose sur un référentiel national unique, socle de la future certification qualité dispensée par un certificateur accrédité par le Comité français d'accréditation (Cofrac). Avec l'homogénéisation des règles et l'introduction d'un tiers de confiance, garant de modalités d'audit communes, on passe d'une multiplicité d'approches pour rendre compte de la qualité à un cadre commun équitable et plus lisible. C'est une préoccupation ancienne. L'exigence qualité pour les organismes de formation existe dans la loi depuis 2014. Mais les procédures de contrôle et du suivi de la démarche qualité étaient conduites différemment par les financeurs à travers une multiplicité de dispositifs de reconnaissance, labels, certifications ou simples déclarations. Demain, ils s'appuieront sur un

référentiel national commun et devront démontrer leur professionnalisme par un audit assuré dans les mêmes conditions par des certificateurs accrédités. Avec le Datadock [1] les organismes de formation ont réalisé un travail de formalisation de leurs process. C'est une première pierre à l'édifice. Toutefois, la démarche qualité est encore trop souvent perçue comme une contrainte réglementaire pour accéder à des fonds mutualisés et non pas comme un levier de management. Le nouveau système devrait être l'opportunité pour les organismes de formation de mettre en place des outils d'optimisation de leur activité et de gestion des risques.

QDF : Que faut-il retenir du nouveau référentiel qualité ?

L. L. : Si le nouveau référentiel reprend l'essentiel des éléments de la loi de 2014, il va plus loin, formalise ce qui restait parfois implicite et précise les exigences. Son articulation reprend les différentes étapes de la conception de l'action de formation dans une approche d'engagement de services. De nouveaux indicateurs consolident la démarche qualité. C'est le cas de l'analyse du besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise ou le financeur ou encore de la définition des objectifs opérationnels et évaluables de la prestation. Un septième critère a par ailleurs été ajouté. Il s'agit de la capacité d'un organisme de formation de s'inscrire dans son environnement socio-économique autour de la veille réglementaire et du suivi des évolutions des métiers et compétences, la co-construction



1. Base de données partagée par la majorité des Opca et des Opacif, qui certifie le respect par les organismes enregistrés des vingt et un indicateurs définis à partir des six critères qualitatifs figurant dans le [décret qualité de la précédente loi](#)

dans les formations en situation de travail ou encore l'accompagnement de leurs stagiaires. Avec ce référentiel national, les prestataires savent avec précision ce qu'ils doivent mettre en œuvre.

QDF : Que prévoit l'audit de certification ?

L. L : La démarche d'audit représente le principal changement. Le Datadock était fondé sur une logique déclarative accompagnée de contrôles à posteriori réalisés parfois par plusieurs financeurs. Avec le nouveau système, les organismes de formation devront démontrer leur professionnalisme lors de l'audit, communiquer sur leurs outils et sur la manière dont ils vont mettre en œuvre les indicateurs. Les modalités sont fixées par la loi et l'accréditation sécurise l'offre des certificateurs. Le parcours de certification comprend un audit

initial au cours duquel le certificateur peut émettre des recommandations d'amélioration, un audit de suivi et l'audit de renouvellement au bout de trois ans. Des aménagements sur les modalités d'audit ont été prévus pour les prestataires référencés au Datadock et déjà certifiés.

Après la première brique de la démarche qualité posée par la réforme de 2014, la loi du 5 septembre 2018 instaure de nouvelles règles applicables au 1er janvier 2021. Pour les 40 763 organismes de formation datadockés dont 6 000 certifiés, il s'agit dès maintenant de s'approprier le dispositif et engager si besoin des transformations. Centre Inffo organise une session d'information le 4 avril prochain en présence des différents acteurs de la démarche qualité.

Catherine Trocquemé

INFFO FORMATION
du 1^{er} au 14 mars 2019

À la une

DE NOUVEAUX ATOUTS POUR LA FORMATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

L'ENJEU CRUCIAL DE LA QUALITÉ

Bâtir des formations adaptées aux besoins des personnes, et des entreprises. La question de la qualité de la formation apparaît centrale. Publiques, les évaluations des organismes de formation pourraient aussi, à terme, faire l'objet de labellisations spécifiques en matière de prise en compte des handicaps.

Sophie Massieu

Vers un secteur de la formation professionnelle plus... professionnel ? La question de la qualité des formations, soulevée par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, suscite espoirs et attentes : elle détermine une part de la réussite de la réelle prise en compte des personnes handicapées par les organismes de formation.

Le rôle nouveau dévolu aux branches par ce texte devrait conduire, selon de nombreux observateurs, à une plus étroite connexion entre les besoins en formation des entreprises et les enseignements disponibles. Un meilleur ciblage des formations que devrait renforcer leur modularisation, selon Jean-François Foucard, secrétaire national de la CGC, en charge de l'emploi, de la formation et de l'égalité professionnelle.

Le développement de l'apprentissage, notamment au travers des formations en situation de

Accompagner pas à pas les organismes de formation pour qu'ils deviennent accessibles

travail, autrement dit au sein des entreprises, devrait, lui aussi, contribuer à faire coïncider besoins et offres de formation. À condition, prévient Linda Fusco, chargée de mission à la direction de la sécurisation des parcours à l'Association pour la gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph) de ne pas sous-évaluer leur coût et donc de mettre en place des financements adaptés.

Professionnalisation des acteurs

Au-delà, selon elle, l'enjeu qualité de la réforme consiste à "permettre à n'importe qui de se former n'importe où, en lui garantissant un parcours adapté à ses besoins". Dès lors, la professionnalisation des acteurs de la formation lui semble centrale.

Elle considère qu'elle est déjà sur les rails, depuis la loi de 2014, qui avait défini six critères de qualité. L'Agefiph avait alors bâti vingt et un indicateurs pour en juger. "Tout le monde s'est alors



Une présentation de l'offre de services de l'Agefiph.

impliqué dans ce processus de professionnalisation, prescripteurs, financeurs...", mentionne Linda Fusco. Et cela nous a permis d'accompagner pas à pas les organismes de formation pour qu'ils deviennent accessibles, au niveau du bâtiment mais surtout aussi sur le plan pédagogique. Sur l'ensemble du parcours, depuis la première demande d'information jusqu'à la réponse aux besoins de la personne qui vient pour être formée."

À la une

DE NOUVEAUX ATOUTS POUR LA FORMATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

L'École hôtelière Médéric invitée par le Premier ministre, Édouard Philippe, et la secrétaire d'État en charge du Handicap, Sophie Cluzel, à l'occasion du Comité interministériel du handicap, à Matignon les 19 et 20 septembre 2017.



Linda Fusco, chargée de mission à la direction de la sécurisation des parcours à l'Agefiph.



- Avec la loi Avenir professionnel, vient une deuxième étape de cette démarche qualité, et l'Agefiph en attend beaucoup : *“Il s'agit maintenant d'établir un référentiel national unique de qualité pour autoriser les organismes de formation à accéder aux financements publics et paritaires. Ils devront faire la démarche de certification, cela n'incombera plus aux financeurs.”*

“ On ne peut plus parler de pédagogie aujourd'hui sans accompagner ”



80 %
des handicaps
sont invisibles

Charge à eux, en revanche, de s'entendre, pour définir le référentiel unique et *“notre enjeu sera qu'il se montre inclusif”*, explique Linda Fusco. Avant de résumer : *“Puisque cette loi valorise l'autonomie de la personne, il faut lui garantir l'achat en sécurité, accompagner les organismes de formation pour assurer l'acheteur d'une formation qu'il disposera d'un enseignement de qualité qui prendra en compte ses besoins.”*

Vers un label qualité spécifique ?

La loi prévoit la mise en place d'une application grâce à laquelle les évaluations des organismes seront rendues publiques. Seront-elles assez fines pour valoriser le travail d'accompagnement parfois sur mesure que réalisent certains centres de formation ? *“Former ne consiste pas seulement à transmettre un savoir-faire et un savoir-être, pointe Nadia Maazouzi, adjointe de direction*

et référente handicap de l'école hôtelière de Paris Médéric. *On ne peut plus parler de pédagogie aujourd'hui sans accompagner les jeunes.”* Et ceux en particulier qui sont porteurs de handicap. Ce CFA en accueille une cinquantaine par an, sur les 750 élèves qu'il compte au total. Il tient compte des besoins de chacun. Ici, il met à disposition un deuxième formateur dans la classe de jeunes autistes pour leur expliquer les consignes à un rythme qui leur correspond mieux. Là, il installe un logiciel adapté sur les ordinateurs pour permettre à de jeunes dys (dyslexiques, dyspraxiques, etc.) de suivre les cours. Dès lors, pour Nadia Maazouzi, la qualité sera avant tout une question de moyens, humains et financiers.

Du côté de l'Agefiph et du FIPH-FP, on s'interroge malgré tout aussi sur l'opportunité de mettre en place une certification qualité spécifique à l'accessibilité des formations. Un outil qui permettrait, peut-être, de distinguer les accompagnements et initiatives les plus qualitatives. Et de mieux les partager. À l'image des tutoriels créés par Sciences Po, en partenariat avec l'Agefiph, et à destination des enseignants.

Autoriser l'utilisation des outils de synthèse ou de dictées vocales pour les étudiants dyslexiques, fournir les cartes en amont du cours, donner les consignes à l'écrit et à l'oral... Autant de conseils présentés, sous forme de vidéos, et en libre accès sur le site internet de l'école. De même, le Centre national d'enseignement à distance a lui aussi changé ses méthodes de travail, pour faciliter le parcours de formation des apprenants handicapés, et son livre blanc sur l'inclusion et l'accessibilité numérique est lui aussi en ligne, depuis juin 2018. ●

INFFO FORMATION
du 15 au 28 février 2019



Acteurs 

LE NOUVEAU DISPOSITIF QUALITÉ, PLUS LISIBLE POUR LE GRAND PUBLIC

“Qualité de la formation : principal levier de régulation de l’offre.”
Tel était l’intitulé d’un des plateaux-débats organisés dans le cadre de l’Université d’hiver de la formation professionnelle à Biarritz, le 31 janvier.

David Garcia

Stéphane Rémy, adjoint au sous-directeur des politiques de formation et du contrôle, à la DGEFP, lors du plateau-débat “Qualité de la formation : principal levier de régulation de l’offre”, le 31 janvier.



Concernant la qualité de l’offre de formation, l’article 6 de la loi du 5 septembre 2018 relative à la liberté de choisir son avenir professionnel dispose notamment : “Un référentiel national déterminé par décret pris après avis de France Compétences fixe les indicateurs d’appréciation des critères [...] ainsi que les modalités d’audit associées qui doivent être mises en œuvre.” Un référentiel national et unique.

“Le législateur a su tirer la leçon d’un dispositif pas assez lisible par le grand public”, décrypte Stéphane Rémy, adjoint au sous-directeur des politiques de formation et du contrôle, à la DGEFP (Délégation générale à l’emploi et à la

formation professionnelle). Précisant : “Avant la promulgation de la loi, il existait 53 certifications des organismes de formation, des catalogues émanant des Régions, des Opca et des Fongecif avec Datadock. La réponse apportée est un seul référentiel pour donner de la lisibilité aux uns et aux autres.” Les centres de formation d’apprentis existants ont jusqu’au 31 décembre 2021 pour se soumettre à ce nouveau référentiel et être certifiés.

Consolidation

Réel changement, donc, mais dans une certaine continuité. “La réforme amplifie le dispositif déjà prégnant dans la loi du 5 mars 2014, avec le décret du 30 juin 2015, qui fixait six critères destinés à améliorer la lisibilité de l’offre. Le thème

Acteurs



“ La procédure de référencement a nécessité que chaque euro dépensé réponde aux critères ”

DATADOCK EST PASSÉ À LA PHASE CONTRÔLE

Datadock rassemble 43 financeurs et plus de 60 000 organismes référencés, dont 40 000 ont une activité récurrente. Après cette première étape d'installation en 2017, les financeurs ont lancé la phase contrôle l'année suivante. *“L'idée était de vérifier ce que les organismes de formation avaient déclaré sur la base de données. 800 organismes de formation ont fait l'objet d'un contrôle. Le dernier rapport a été publié fin janvier”*, précise Stéphanie Lagalle-Baranès. Résultats satisfaisants, selon la présidente du GIE Datadock : sur les 800 organismes contrôlés, *“seuls quelques cas problématiques et inquiétants”* se sont présentés.



www.data-dock.fr

de la qualité n'est pas nouveau. Sur ces sujets-là, il y a un continuum des dernières réformes. Contrairement à celle relative à l'apprentissage, qui marque une rupture, sur ses volets financement et gouvernance”, met en perspective Stéphane Rémy.

Dans l'esprit de ce dernier, les critères de certification inscrits dans l'actuelle réforme *“ont vocation à être consolidés”*, à partir d'un certain nombre d'indicateurs. À cet effet, un groupe de travail a été lancé en mai dernier par la DGEFP et, alors, le Cnefop (Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles). Avec l'ensemble des parties prenantes : groupement d'intérêt économique Datadock, Pôle emploi, les Conseils régionaux, l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées), la Fédération de la formation professionnelle, le Synofdes (Syndicat national des organismes de formation de l'économie sociale) et les certificateurs.



60 000

organismes
sont actuellement référencés
dans Datadock.

Groupes de travail

“Qui dit certification unique dit référentiel commun”, remarque François-Xavier Garancher, chargé de mission organisation des contrôles à la DGEFP. Une vingtaine de personnes siègent dans ce groupe de travail. Auquel s'ajoute en parallèle un groupe spécifique relatif aux indépendants, à la validation des acquis de l'expérience et aux bilans de compétences. Plus un dernier groupe de travail ciblant les certificateurs. *“Une fois les indicateurs élaborés, les certificateurs seront audités, avec le Cofrac (Comité français d'accréditation des organismes intervenant dans l'évaluation de la conformité en France)”*, précise François-Xavier Garancher.

Préfiguration

Né le 1^{er} janvier 2017 à l'initiative des Opca et Fongecif, Datadock, outil d'aide au référencement des organismes de formation, a préfiguré cette démarche. *“Cette procédure de référencement a nécessité que chaque euro dépensé réponde aux critères. Les promoteurs de Datadock ont manifesté une volonté de pragmatisme afin que les organismes de formation ne deviennent pas des organismes administratifs. Avec une exigence affirmée d'offrir un service aux entreprises”*, resitue Stéphanie Lagalle-Baranès, présidente du GIE (groupement d'intérêt économique) Datadock, et directrice générale d'Opcaim¹.

L'étape 3 devrait coïncider avec la mise en œuvre du référentiel unique, source de simplification bienvenue pour l'ensemble des acteurs. ●



1. L'Opco de la métallurgie, qui a vocation à se fondre dans un futur Opco de l'industrie.

REPÈRES BIBLIOGRAPHIQUES



Textes officiels

[Référentiel national qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du travail](#). Guide de lecture – Version 4.2

Paris : ministère du Travail, 28 octobre 2019, 38 p.

[Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle](#)

Journal officiel du 8 juin 2019

[Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences](#)

Journal officiel du 8 juin 2019

[Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail](#)

Journal officiel du 8 juin 2019

[Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail](#)

Journal officiel du 8 juin 2019

[Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel](#)

Journal officiel du 6 septembre 2018

[Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue](#)

Journal officiel du 1^{er} juillet 2015

[Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale](#)

Journal officiel du 6 mars 2014

Accréditation des organismes de certification

[Qualité des actions de formation : ouverture du processus de sélection des instances de labellisation reconnues par France compétences](#)

Paris : France compétences, 20 septembre 2019

[Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences](#)

CERT CPS REF 46-Révision 00

Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, juillet 2019, 7 p.

[Dossier de candidature d'accréditation](#)

Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, juillet 2019, pagination multiple

Sélection de presse

[Les premiers pas de la nouvelle démarche qualité \(matinée Afnor\)](#)

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 8 novembre 2019

[«Les prestataires de formation ont intérêt à démarrer leur processus de certification dès maintenant» \(Loïc Lebigre, Centre Inffo\)](#)

Aurélie Gerlach

Le Quotidien de la formation, 6 novembre 2019

[Le Synofdes s'allie à CertUp Maïeutika pour accompagner ses adhérents dans leur démarche qualité](#)

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 30 octobre 2019

[Prestataires de formation - Certification qualité : soyez prêts pour 2021](#)

Catherine Trocquemé ; Estelle Durand

Inffo formation, n° 974, 15-31 octobre 2019, pp. 9-15

[Les organismes de formation doivent se préparer «sans tarder» à leur certification qualité \(Stéphane Rémy, DGEFP, en Occitanie\)](#)

Catherine Stern

Le Quotidien de la formation, 23 octobre 2019

[Du DataDock au Cofrac : les obligations d'aujourd'hui et celles de demain](#)

Digiformag, 8 octobre 2019

[Choisir son certificateur qualité](#)

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 2 octobre 2019

[Formation professionnelle : le rôle de l'ISQ au cœur du nouveau «Référentiel National de Qualité»](#)

Catherine Terrien

Mag RH, hors-série formation, octobre 2019, pp. 10-11

[« Il est nécessaire de créer une relation gagnant/gagnant entre un organisme de formation et un auditeur » par Valérie Gonzalez de OK Solution](#)

Sarah Hafiz

Digiformag, 30 septembre 2019

[France compétences lance la sélection des instances de labellisation](#)

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 24 septembre 2019

[La DGEFP dévoilera en octobre la marque nationale identifiant les certificateurs qualité accrédités](#)

David Garcia

Le Quotidien de la formation, 16 septembre 2019.

[Une nouvelle certification sous accréditation pour les prestataires de formation professionnelle](#)

Julie Pétrone-Bonal ; Iris Duvignaud

Compétences, n° 81, 3^{ème} trimestre 2019, pp. 4-6

[Faire de la démarche qualité un levier stratégique](#)

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 24 juillet 2019

[France compétences lancera la procédure des instances de labellisation en septembre](#)

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 23 juillet 2019

[Qualité : les organismes certificateurs débiteront leur activité au plus tôt en septembre](#)

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 19 juillet 2019

[Qualité : ouverture de la procédure d'accréditation des organismes certificateurs](#)

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 16 juillet 2019

[Trois questions à Gilles Trichet, consultant expert de la qualité en formation professionnelle](#)

« La certification est devenue une exigence normative »

Propos recueillis par Benjamin d'Alguerre

Entreprise & Carrières, n° 1437, 17-23 juin 2019, p. 8

[Le ministère du Travail publie un guide de lecture sur la nouvelle certification qualité](#)

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 10 juillet 2019

[Certification qualité des prestataires de formation : un repère pour les acheteurs et les bénéficiaires](#)

Françoise Lemaire

Défi-métiers.fr, 18 juin 2019

[Questions à Stéphane Rémy : adjoint au sous-directeur des politiques de formation et du contrôle de la DGEFP](#)

Moncompteformation.gouv.fr, 17 juin 2019

[Le nouveau système de qualité des actions de formation prêt pour 2021](#)

Emilie Zapalski

Localtis, 17 juin 2019

[Critères qualité auxquels devront satisfaire les prestataires d'action concourant au développement des compétences](#)

Valérie Michelet

centre-inffo.fr, 11 juin 2019

[Référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences : modalités d'audit](#)

Valérie Michelet

centre-inffo.fr, 11 juin 2019

[Qualité des actions de formation : publication des textes d'application !](#)

Valérie Michelet

centre-inffo.fr, 11 juin 2019

[Un référentiel national unique – Lancement de l'acte 2 de la démarche qualité](#)

Loïc Lebigre

Inffo Formation, n° 964, 15-30 avril 2019, p. 15

[Prestataires de formation : comment aborder la future certification qualité ?](#)

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 8 avril 2019

[Lancement de l'acte 2 de la démarche qualité \[Interview de Loïc Lebigre, consultant à Centre Inffo\]](#)

Le Quotidien de la formation, 28 mars 2019

[La réforme de l'apprentissage ouvre des perspectives aux organismes de formation \(Synofdes\)](#)

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 20 mars 2019

[Coup d'envoi de l'acte 2 de la démarche qualité](#)

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 18 mars 2019

[Trois questions à Jacques Faubert, président de la CSFC Ile-de-France «En formation, la garantie de la qualité a un coût»](#)

Benjamin d'Algerre

Entreprise & Carrières, n° 1423, 11-17 mars 2019, p. 9

[L'enjeu crucial de la qualité](#)

Sophie Massieu

Inffo Formation n° 961, 1^{er}-14 mars 2019, pp. 13-14

[Le nouveau dispositif qualité, plus lisible pour le grand public](#)

David Garcia

Inffo Formation, n° 960, 15-28 février 2019, pp. 30-31

[La nouvelle donne de la certification pour les organismes de formation \(Jeudi de l'Afref\)](#)

Christelle Destombes

Le Quotidien de la formation, 25 février 2019

[Un référentiel qualité unique pour trouver un nouvel équilibre](#)

Inffo Formation, n° 957, 1^{er}-14 janvier 2019, pp. 24-25

[Qualité de l'offre de formation - Chapitre 15](#)

In «Fiches pratiques de la formation professionnelle»

Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, 2019

[Datadock : les résultats de l'expérimentation sur le contrôle qualité mutualisé](#)

Paris : GIE D²OF, décembre 2018, 17 p.

[Qualité : le référentiel unique s'efforce de négocier «équilibres et compromis entre des injonctions plurielles](#) (Béatrice Delay, Cnefop)

Le Quotidien de la formation, 19 décembre 2018

[Datadock : les premiers contrôles qualité contribuent à l'amélioration des pratiques](#)

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 18 décembre 2018

[L'étape II de la qualité en matière de formation professionnelle : capitaliser sur l'expérience acquise pour relever les défis de demain.](#) Support du séminaire Qualité du Cnefop, 17 décembre 2018

Cnefop. Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles

Paris : Cnefop, décembre 2018, 32 p.

[La régulation dans le système de formation professionnelle](#) - Les changements nés de la création de France Compétences et les évolutions du rôle de l'Etat

Cédric Puydebois

Droit social, n° 12, décembre 2018, pp. 965-971

[De quoi la formation est-elle le nom ?](#)

Sabrina Dougados
Droit social, n° 12, décembre 2018, pp. 987-993

[Focus sur la qualité des actions de formation professionnelle continue : répondre aux procédures qualité des financeurs - 8^e édition](#)

Centre Inffo
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, juin 2018, 64 p.

[Rapport d'activité 2017 du GIE D2OF – Datadock](#)

D2OF
Paris : D2OF, juin 2018, 32 p.

[La démarche qualité dans le domaine de la formation professionnelle](#)

Catherine Beauvois
sup-numerique.gouv.fr/, 16 mai 2018

[La qualité de l'offre de formation, levier de lutte contre les dérives sectaires \(rapport Miviludes\)](#)

Estelle Durand
Le Quotidien de la formation, 28 mars 2018

[Rapport faisant synthèse des démarches Qualité menées dans le champ de la formation professionnelle, en liaison avec les financeurs](#)

Cnefop. Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles
Paris : Cnefop, tome 1 - mars 2018, 122 p. + tome 2 - mars 2018, 142 p. + synthèse - janvier 2018, 13 p.

Dossiers documentaires de Centre Inffo

[Regard sur les réformes de la formation professionnelle et de l'apprentissage - II^e édition](#)

Département Documentation
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, novembre 2019, 75 p.

[Qualité : de Datadock à la certification unique, soyez prêts ! Indicateurs, éléments de preuve, démarche de certification : les exigences du nouveau référentiel national](#)

Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, 3 septembre 2019, 51 p. (Les dossiers documentaires de Centre Inffo)

[L'étape II de la qualité en matière de formation : capitaliser sur l'expérience acquise pour relever les défis de demain.](#)

Séminaire du Cnefop du 17 décembre 2018. Dossier documentaire
Laurence Le Bars ; Emmanuelle Herpin
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, décembre 2018, 36 p.

Vidéo - Webinaire

[Certification qualité : les clés des audits - Webinaire](#)

Loïc Lebigre ; Emilie Crèche
Centre Inffo, 5 novembre 2019

[Formation professionnelle : tout savoir sur la certification RNQ et le retour d'expérience des premiers audits ! Webconférence](#)

Afnor, 31 octobre 2019

[La certification qualité des prestataires de formation : nouvelle démarche, nouveau référentiel, nouvelles modalités de certification](#)

Défi métiers, Paris, 13 juin 2019, 2h 22 min 24 sec

[Formation professionnelle : le référentiel national qualité est paru – Décryptage du référentiel national de qualité](#) [5 vidéos]

Stéphane Rémy

Afnor Certification, 18 juin 2019, durées multiples

[Vidéo – La qualité des prestations de formation](#)

Cafoc de Nantes, Cariforef Pays de la Loire, 27 mars 2019, 55 min 34 sec

[OF : Quel devenir pour la qualité en formation à l'heure de la réforme ?](#)

6 vidéos dont : Avenir du Datadock et Contrôle qualité - Nouveau référentiel national et certification qualité ? - Nouvelles instances : France compétence et le Cofrac

Paris : Agefos PME, février 2019, durées multiples

[La nouvelle donne de certification des offres de formation et des «offreurs»](#), Jeudi de l'Afref, 21 février 2019

Paris : Afref. Association française de réflexion et d'échange sur la formation, 21 février 2019, 26 min 46 sec

[Tout savoir sur la certification des organismes de formation – Loi Avenir Professionnel](#)

Béatrice Delay ; Stéphane Rémy

Proactive Academy, 8 janvier 2019, durées multiples

21 vidéo dont : Contexte de la certification des CFA et des organismes de formation - La démarche qualité dans le contexte de la loi «Etape 2» - Qui sont les prestataires concernés ? Quel périmètre ? Pour quand ? - Les certificateurs et le Cofrac - Quels sont les critères «qualité» ? Comment ont-ils été conçus ? - Un référentiel adapté aux types de formation - Le coût de la certification pour un organisme de formation - Date limite de certification et contrôle Cofrac

Sites internet



Centre Inffo
Le Journal de la réforme



Cofrac. Comité français d'accréditation
FAQ – Certification – Formation professionnelle



France Compétences



Ministère du Travail
Qualité des actions de formation professionnelle -
Liste des organismes certificateurs
Guide de lecture du Référentiel national qualité

Sélection arrêtée le 8 novembre 2019

2019

Téléchargez le dossier documentaire sur
www.ressources-de-la-formation.fr



© Shutterstock

Loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel

Synthèse de la mise en œuvre de la loi
Événements-clés
Ressources documentaires
Mises à jour régulières



Toute la documentation sur la formation et l'orientation professionnelles



Contact documentation : Laurence Le Bars - l.lebars@centre-info.fr
www.centre-info.fr - www.ressources-de-la-formation.fr

Centre Info propose aux professionnels de l'orientation, de l'apprentissage et de la formation professionnelle, une expertise juridique, une offre de formation et une information sur-mesure et spécialisée. Il réalise des missions d'ingénierie, de conseil et d'accompagnement et assure un rôle d'animation du débat public.

Association sous tutelle du ministère en charge de la Formation professionnelle, Centre Info est dotée d'une mission de service public dans le champ de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles.

Fort d'une équipe de 80 collaborateurs, Centre Info s'engage à apporter à ses clients publics et privés une expertise actualisée et une méthodologie éprouvée au service de leurs enjeux et projets.

Centre Info
4, avenue du Stade-de-France, 93218 Saint-Denis-La Plaine cedex
tél.: 01 55 93 91 91 • www.centre-info.fr



ISBN : 978-2-84821-272-2

