

LES DOSSIERS DOCUMENTAIRES DE CENTRE INFO



QUALITÉ : DE DATADOCK À LA CERTIFICATION UNIQUE, SOYEZ PRÊTS !

Indicateurs, éléments de preuve, démarche de certification :
les exigences du nouveau référentiel national

04 AVRIL 2019



Sommaire

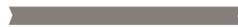
- p. 2 **L'accréditation, késako ?**
Extrait du site du Cofrac. Comité français d'accréditation, [29 mars 2019]
- p. 3 **Certification et accréditation : quelles différences ?**
Extrait du site du Cofrac. Comité français d'accréditation, [29 mars 2019]

Sélection d'articles

- p. 4 **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. 6 **Coup d'envoi de l'acte 2 de la démarche qualité**
Le Quotidien de la formation, 18 mars 2019
- p. 7 **L'enjeu crucial de la qualité**
Inffo Formation n° 961, 1^{er} - 14 mars 2019, pp. 13-14
- p. 9 **Le nouveau dispositif qualité, plus lisible pour le grand public**
Inffo Formation, n° 960, 15-28 février 2019, pp. 30-31
- p. 11 **La nouvelle donne de la certification des organismes de formation (Jeudi de l'Afref)**
Le Quotidien de la formation, 25 février 2019
- p. 13 **Un référentiel qualité unique pour trouver un nouvel équilibre**
Inffo Formation, n° 957, 1^{er} - 14 janvier 2019, pp. 24-25
- p. 15 **La démarche qualité dans le domaine de la formation professionnelle**
Catherine Beauvois
sup-numerique.gouv.fr, 16 mai 2018
- p. 17 **Annexe au projet de loi de finances pour 2019 : formation professionnelle [Extrait]**
Paris : ministère de l'Action et des Comptes publics, novembre 2018
- p. 22 **Rapport faisant synthèse des démarches qualité menées dans le champ de la formation professionnelle en liaison avec les financeurs**
Paris : Cnefop. Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles, janvier 2018
- p. 30 **Repères bibliographiques**

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 29 mars 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](http://Cofrac.fr) [Consulté
le 29 mars 2019]

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION du 28 mars 2019

LANCEMENT DE L'ACTE 2 DE LA DÉMARCHE 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

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION
du 18 mars 2019

COUP D'ENVOI DE L'ACTE 2 DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le volet qualité de la réforme se structure avec la signature, mercredi 13 mars à Paris, de la convention entre le Comité français d'accréditation (Cofrac) et la Délégation générale de l'emploi et la formation (DGEFP).

[La loi du 5 septembre 2018](#) crée un référentiel national unique et des modalités d'audit communes pour tous les organismes de formation. Un sujet d'autant plus stratégique que le compte personnel de formation (CPF) monétisé et rénové sera accessible aux bénéficiaires directement via une application dès l'automne prochain. « La réforme a besoin de s'appuyer sur un environnement qualité renforcé. Pour cela nous avons fait appel au Cofrac, l'organisme de référence de l'accréditation », déclare Carine Chevrier, déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle. Dans le nouveau système qualité, les certificateurs chargés de délivrer l'indispensable sésame aux organismes de formation devront, en effet, être accrédités par le Cofrac.

Une garantie d'équité

Peu connue du grand public, cette instance a été créée en 1994 par les pouvoirs publics pour contrôler la compétence et l'impartialité des acteurs privés de l'évaluation de la conformité. « Nous intervenons dans un cadre très structuré inscrit au niveau européen et international. Cette convention avec la DGEFP formalise nos missions d'accompagnement et de suivi du dispositif », explique Dominique Gombert, directeur général du Cofrac. En accréditant les certificateurs, le Cofrac garantit à chaque organisme de formation qu'il sera audité de la même manière. Les équipes du Cofrac appuyées par un réseau de 2 000 évaluateurs

sélectionnent les dossiers de candidature et effectuent des contrôles sur site. L'instruction s'étale sur 9 mois en moyenne. Toutefois, les certificateurs pourront commencer à certifier des organismes de formation dès lors que leurs dossiers ont été jugés recevables par le comité d'accréditation. Car le calendrier s'accélère.

Décrets et arrêtés fin avril

Lors de la signature de la convention, Carine Chevrier a précisé que les décrets et les arrêtés attendus sur le référentiel et les modalités d'audit seront publiés au plus tard fin avril. Fruit d'un long travail de concertation avec les organismes de formation, les financeurs et les certificateurs, ce corpus réglementaire est déjà passé pour avis à France compétences. Au 1er janvier 2021, tout organisme de formation devra obtenir la nouvelle certification qualité pour pouvoir mobiliser les fonds mutualisés.

Le temps de l'appropriation

Ce qui laisse du temps pour s'y préparer. Si l'étape 2 de la démarche qualité représente une continuité par rapport à la réforme de 2014, elle va plus loin dans sa mise en œuvre. Les critères et les indicateurs du référentiel unique, largement inspirés du Datadock, ont été consolidés, enrichis et précisés. Le point de rupture se situe plutôt dans la structuration de l'audit et du contrôle. L'intervention du Cofrac répond à cet enjeu. Conscient de l'importance pour les acteurs de s'approprier les règles et l'esprit du nouveau système, l'État communiquera largement. Avec une première date, le 4 avril prochain, lors de la matinée de décryptage organisée par Centre Inffo en lien avec la DGEFP.

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 détiendrait 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 handicapés
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 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 de 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.



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



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. ●

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION du 25 février 2019

LA NOUVELLE DONNE DE LA CERTIFICATION POUR LES ORGANISMES DE FORMATION (JEUDI DE L'AFREF)



1. Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle.
2. Association française de réflexion et d'échange sur la formation.
3. Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles, depuis le 1er janvier 2019 « intégré » à la nouvelle instance France compétences.
4. Groupement d'intérêt économique qui rassemble les organismes engagés dans la gestion de la base de données Datadock.
5. Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

« **D**e nombreux organismes de formation avaient ressenti le besoin d'une "marque" et se présentaient comme "certifiés" ou "agrés" Datadock [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.]]. Il fallait aller plus loin dans la qualité de l'offre de formation et dans l'harmonisation des audits », a expliqué François-Xavier Garancher, chargé de mission organisation des contrôles à la DGEFP [1], lors de la matinée de l'Afref [2] consacrée à la nouvelle donne des certifications le 21 février à Paris.

Si la [loi Avenir professionnel](#) du 5 septembre 2018 offre une nouvelle liberté pour créer des actions de formation élargies, elle implique aussi selon lui de créer des garanties de qualité, et une certification unique pour tous les organismes travaillant sur des fonds publics ou mutualisés. Après l'acte I de l'habilitation de près de 70 000 OF, et les six critères de qualité introduits par le décret du 30 juin 2015,

voici donc l'acte II de la qualité, avec de nouveaux décrets annoncés en mars.

Un groupe de travail élargi

La DGEFP a créé un groupe de travail avec le Cnefop [3], les Conseils régionaux, le GIE Datadock [4], les organismes de formation, l'Agefiph [5] et Centre Inffo. Des auditions spécifiques ont concerné les questions de l'apprentissage, des VAE, et des bilans de compétences. « Il fallait un référentiel unique qui prenne en compte tous ces champs, avec des indicateurs clairs et ouverts », souligne François-Xavier Garancher.

Sept critères et trente-deux indicateurs

Un second groupe de travail avec le [Cofrac](#), l'organisme de référence en matière d'accréditation, et des certificateurs s'est créé pour définir les règles de l'audit. Ce travail est désormais terminé : sept critères ont été établis (inspirés des six précédents, auquel s'ajoute l'inscription du prestataire dans son champ socio-économique). Trente-deux indicateurs en découlent, dont dix spécifiques aux CFA.

Le décret simple sur les indicateurs, ainsi qu'un arrêté sur les modalités d'audit, ont reçu un

avis positif de France compétences. Le décret passe devant la Commission nationale d'évaluation des normes le 7 mars, puis au Conseil d'État. Un arrêté pour les conditions d'accréditation est également prévu.

Le Cofrac en ordre de marche

Iris Duvignaud, responsable d'accréditation au Cofrac, a précisé les règles de l'accréditation des certificateurs, reposant sur trois points : l'impartialité des audits, les ressources mises à disposition et le respect du processus de certification. Elle a précisé les cycles d'accréditation : un premier cycle de quatre ans, avec une surveillance in situ tous les ans. Dans le cas d'un renouvellement, le cycle est de cinq ans, avec une surveillance tous les dix-huit mois, au siège du certificateur ou sur le terrain.

Guide de la certification

La DGEFP publiera en mars un guide pour aider les OF dans la nouvelle démarche de certification. François-Xavier Garancher a précisé que les organismes déjà certifiés ne seraient pas pénalisés et que les coûts de cette certification seraient discriminés en fonction du chiffre d'affaires des OF et des types d'action (bilan de compétences, VAE, apprentissage).

Rendez-vous : Centre Inffo organise [un après-midi d'actualité](#) pour présenter le nouveau référentiel national, le 4 avril prochain : « Qualité : de Datadock à la certification unique, soyez prêts ! ».

Christelle Destombes

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

Stratégie

UN RÉFÉRENTIEL QUALITÉ UNIQUE POUR TROUVER UN NOUVEL ÉQUILIBRE

Le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Cnefop) fait ses adieux : en 2019, France Compétences va lui succéder. À l'occasion de son dernier séminaire Qualité (Paris, 17 décembre 2018), il a fait le point sur le nouveau cadre légal. Entre continuité et exigences d'amélioration, c'est un modèle adapté au plus grand nombre qui se dessine.

Nicolas Deguerry et Estelle Durand

Lors du dernier séminaire Qualité du Cnefop, le 17 décembre 2018 à Paris, Catherine Beauvois, secrétaire générale du Cnefop, et Jean-Marie Marx, haut-commissaire aux compétences et à l'inclusion par l'emploi.



1. Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles.
2. Stéphane Rémy est adjoint au sous-directeur des politiques de formation et du contrôle à la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle).
3. Comité français d'accréditation.
4. Syndicat national des organismes de formation de l'économie sociale.

Un continuum. Le 17 décembre 2018, lors du dernier séminaire Qualité du Cnefop¹, Stéphane Rémy (DGEFP)², l'a souligné : après la mise en œuvre du décret du 30 juin 2015 et le déploiement de Datadock, le gouvernement a souhaité passer à un "acte II". Objectifs ? "Faire appel à des certificateurs accrédités, dont c'est le métier, garantis par le Cofrac³, dont c'est la mission." Une manière d'apporter "égalité et équité de traitement" aux organismes de formation. Ceci, à travers la norme d'accréditation Iso 17065 et le référentiel national unique – en cours d'élaboration.

Bien appréhender l'ensemble de l'offre de formation proposée par les quelque 73 000 organismes de formation déclarés suppose, a rappelé Stéphane Rémy, d'ajouter aux actions de formation classiques, les bilans de compétences,

les actions de validation des acquis de l'expérience et, nouveauté, les actions de formation par apprentissage. Pour toutes ces actions et après audit par un certificateur accrédité de leur choix dans le cadre du référentiel unique, les organismes pourront obtenir le certificat qualité qui permettra de répondre aux exigences attendues au 1er janvier 2021. Stéphane Rémy l'a précisé, une "exception calendaire" est prévue pour les CFA existants (qui n'ont pas connu l'étape 1 de la démarche qualité). Ils auront jusqu'au 31 janvier 2021 pour se mettre en conformité.

Croiser les regards

Conseillère technique en charge de la formation professionnelle et de la qualité au Cnefop, Béatrice Delay a insisté sur la co-construction collégiale du référentiel unique en cours d'élaboration. Un point confirmé et apprécié par l'ensemble des intervenants à la table ronde des acteurs, du ministère de l'Éducation nationale au Synofdes⁴, en passant par la FFP⁵, la Fnadir⁶ ou encore des chambres de métiers et de l'artisanat (CMA).

Béatrice Delay a mentionné quatre axes structurants. Le premier vise à concilier haut degré d'exigence et niveau de généralité suffisant pour satisfaire l'ensemble des prestataires. Le second entend tirer ces derniers vers des pratiques vertueuses par une "logique pédagogique et incitative et pas uniquement normative". Pour tenir compte de la diversité de l'offre et de ses mécanismes de fonctionnement, troisième axe, le Cnefop s'est attaché à spécifier les cas : ajustement des indicateurs relatifs à l'adaptation des moyens humains et techniques au contexte d'action des indépendants, rappel de la responsabilité du donneur d'ordre pour les sous-traitants, principe de proportionnalité du

Stratégie

“ Une logique pédagogique et incitative et pas uniquement normative ”

niveau attendu pour les formations courtes et non certifiantes, etc.

Enfin, et dans l'idée d'une évolution inscrite dans la continuité, le quatrième axe s'efforce de conserver les grandes lignes du corpus de critères issus du décret de 2015 tout en poursuivant un double objectif : d'une part, "simplifier et clarifier", par exemple en distinguant mieux les différentes phases concernées par les indicateurs et ; d'autre part, "amender et enrichir", par exemple par l'ajout d'un "septième critère, orienté sur l'inscription du prestataire dans son environnement socio-économique et sa capacité à nouer des alliances avec des acteurs territoriaux".

Améliorer l'ensemble de la chaîne

Jean-Marie Marx, haut-commissaire aux compétences et à l'inclusion par l'emploi (et ancien président du Cnefop), a livré quelques convictions qui fondent, selon lui, la pertinence d'un tel chantier. Ainsi, la qualité ne peut se résumer à une certification mais s'inscrit dans une "chaîne", qui va de l'analyse des besoins aux questions de relations à l'emploi et à l'entreprise, sans oublier les questions d'orientation, de contenus pédagogiques, de situations d'apprentissage, de politiques d'achat, etc. La qualité est aussi l'affaire de l'ensemble des partenaires : l'État et, demain, France Compétences, les Régions, les Opco, les entreprises, les organismes de formation et les partenaires sociaux : "L'objectif n'est pas uniquement de contrôler un service fait, mais bien d'améliorer l'ensemble de la chaîne", insiste-t-il.

Contrôles Datadock : résultats favorables

À l'occasion de ce séminaire, le GIE D2OF⁷ a dévoilé les premiers résultats des contrôles conduits pour le compte d'une partie des financeurs membres de Datadock. Après le lancement en

LE CNEFOP,
"MAISON COMMUNE"

Remerciant Catherine Beauvois pour ses quatre années de secrétariat général du Cnefop, Jean-Marie Marx, ancien président du Cnefop, a estimé que l'instance avait joué un rôle de "maison commune" et été un acteur "important de la concertation et du suivi coordonné des politiques d'emploi, d'orientation et de formation professionnelles". Et demain ? "Les travaux ne vont pas s'arrêter là mais se poursuivre dans d'autres cadres", explique-t-il : "France Compétences sera bien évidemment une instance de conseil importante, mais ne peut être la seule, car le conseil d'administration d'un établissement public fonctionne différemment d'une instance comme le Cnefop." D'où l'annonce de la poursuite de certains travaux, notamment dans le cadre de la gouvernance du Pic (plan d'investissement dans les compétences). "Ce ne sera pas un conseil formel, mais une gouvernance qui associera régulièrement l'ensemble des acteurs pour continuer à travailler ensemble."

janvier 2017 de cette base de données recensant les organismes de formation déclarant respecter les critères qualité du décret de 2015, le GIE a lancé, à titre expérimental, une opération de contrôle commune à plusieurs financeurs. "Datadock est construite sur un prérequis de confiance", a rappelé Stéphanie Lagalle-Baranès, directrice générale d'Opcaim (métallurgie) et présidente du GIE. Les vérifications portent sur la conformité des éléments de preuve fournis par rapport aux 21 indicateurs définis pour répondre aux six critères qualité.

Après avoir élaboré une méthodologie de contrôle en 13 étapes, le GIE a constitué un échantillon de 800 organismes de formation. Les contrôles ont été effectués, pour l'essentiel, par quatre prestataires externes ainsi que par neuf Opca entre juin et décembre 2018.

Sur la base des rapports définitifs, c'est-à-dire réalisés après une phase contradictoire, le taux moyen de conformité aux six critères qualité est de 94,07 %. Dans le détail, le taux de conformité moyen est supérieur à 90 % pour tous les critères sauf pour le sixième, portant sur la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (87,24 %). L'expérimentation montre par ailleurs que les organismes de formation disposant d'au moins une certification affichent un taux de conformité moyen supérieur à celui des autres prestataires. ●

+ D'INFOS

Dossier documentaire - Séminaire du Cnefop du 17 décembre 2018 - L'étape II de la qualité en matière de formation : www.ressources-de-la-formation.fr



5. Fédération de la formation professionnelle.

6. Fédération nationale des associations régionales de directeurs de centres de formation d'apprentis.

7. Groupement d'intérêt économique Datadock organismes de formation. www.data-dock.fr



16 mai 2018

La démarche qualité dans le domaine de la formation professionnelle

par **Catherine Beauvois**, Secrétaire générale du Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CNEFOP)

Qu'entend-on par "démarche qualité" dans le domaine de la F.T.L.V. ?

Aujourd'hui parler de qualité, c'est parler de qualité dans un contexte un peu particulier parce qu'il y a une réforme de la formation professionnelle, qui arrive, qui porte le temps "2" de la qualité sur le champ de la formation professionnelle et qui va avoir un impact sur l'ensemble du champ de la formation et un impact un peu spécifique sur celui de l'enseignement supérieur. Pourquoi ? Le projet de loi qui est porté par Muriel Pénicaud a pour ambition de rendre obligatoire, de généraliser la nécessité de bénéficier d'une certification qualité. Donc ce sont des démarches qui ne seront plus volontaires, strictement volontaires, elles sont désormais obligatoires et imposées à l'ensemble des organismes de formation, qui souhaitent bénéficier de fonds de la formation professionnelle, à partir de 2021. Le sujet cependant se pose de façon assez différente sur le champ de la formation professionnelle continue dans le champ universitaire parce que le projet de loi fait dérogation au champ scolaire et au champ universitaire qui n'auront pas besoin d'aller chercher la certification que tous les autres auront l'obligation d'aller chercher. La bonne nouvelle, c'est que certainement vous avez dans l'univers universitaire plus de temps pour vous organiser, plus de marge de manœuvre pour savoir comment vous allez aller chercher l'équivalent de certaines certifications. Pour le coup, dans la mesure où la F.C.U. a travaillé à une certification, qui est de très grande qualité et que le CNEFOP a recensée. Typiquement, vous pouvez rester sur cette labellisation de la F.C.U., plutôt que d'aller chercher la certification nationale obligatoire. Mais il n'en reste pas moins que ma conviction forte, c'est qu'il faut se mettre à la qualité.

Quels sont les enjeux de la démarche qualité ?

L'enjeu de rentrer dans une démarche qualité, va être de deux ordres, au regard de la réglementation qui se pose sur le champ de la formation professionnelle continue. En fait, on est dans un mixte d'obligation de qualité de service et d'obligation de management par la qualité. Je vais évidemment tout de suite détailler. La qualité du service, c'est vraiment l'idée de dire, à un moment donné, je contrôle la qualité de ce qui est délivré par l'organisme de formation, prenant l'exemple, évidemment, d'un service de formation continue, "Est-ce que tel et tel service que j'attends dans les critères du décret sont satisfaits ?" Très concrètement, quelle est la qualité de l'accueil et des informations, renseignements qu'un étudiant, un adulte poussant la porte d'un centre de formation continue va trouver pour s'orienter et comprendre quelle est la nature du programme, des compétences qu'il va pouvoir développer, des financements auxquels il peut accéder ? Voilà, ça c'est typiquement du service. Mais vous avez d'autres critères dans le décret qui relèvent plus de ce qu'on qualifie généralement de management par la qualité, donc ce n'est pas tant l'idée de dire "Est-ce que oui ou non vous délivrez ce service ?", mais "Est-ce que vous avez une organisation, que j'allais qualifier d'apprenante ?" On est dans l'univers de la formation professionnelle, au sens où elle vous permet de corriger vos erreurs ou vos défaillances et par exemple, typiquement, "quel est le



traitement que vous réservez aux questionnaires de satisfaction qu'en général la plupart des organismes de formation font remplir en fin de formation ?"

Quels sont les implications en termes d'organisation dans les établissements ?

Une démarche qualité peut s'adapter à toutes les organisations, ça ce n'est pas le sujet. Par contre une démarche qualité qui est bien vécue dans une organisation de travail, c'est en général une démarche qualité qui est portée par l'ensemble des salariés, l'ensemble de la ligne managériale. C'est en général, vraiment un facteur de réussite absolument fondamental. La façon dont je comprends les choses, c'est que lorsque l'on vise la formation professionnelle tout au long de la vie, l'idée c'est vraiment de dire qu'il est impératif que l'ensemble des politiques publiques qui y contribuent, formation professionnelle initiale, formation professionnelle continue, soient suffisamment coordonnées pour permettre du point de vue des personnes, qui au démarrage sont étudiants, sont ensuite actives et susceptibles de revenir en tant que stagiaires de la formation professionnelle, que ces personnes tout au long de leur vie aient un accès fluide, facile aussi bien financé que possible, à la formation professionnelle ce qui relève à la fois d'enjeux de tuyaux, notamment d'ingénierie financière mais ce qui relève aussi, de mon point de vue, presque surtout de coordination en termes de services, de conseils, de capacité, du coup à être au clair sur l'offre de formation à laquelle on peut accéder, notamment quand on est adulte. Je suis marquée depuis que je travaille dans ce champ-là, sur, par exemple, la grande difficulté à pointer, d'un point de vue juridique et conceptuel, la différence entre le statut d'étudiant et le statut de stagiaire de la formation professionnelle. C'est toute la vertu de cette réflexion dynamique, collective autour de l'efficience des services qu'on rend au public, aux étudiants, si on est côté formation professionnelle universitaire initiale qui peut être interrogée et encore une fois, c'est vraiment des choses qui peuvent être formidablement vertueuses d'autant plus, que j'insiste encore une fois, par rapport au périmètre global de la qualité attendue dès la formation professionnelle continue, on a vraiment toute liberté d'y aller plus progressivement et de le faire.

[EXTRAIT] ANNEXE AU PROJET DE LOI DE FINANCES POUR 2019 : FORMATION PROFESSIONNELLE

Paris : Ministère de l'Action et des Comptes publics, novembre 2018

PREMIÈRE PARTIE

Les orientations, crédits et lois de finances

I. Les orientations de la politique de formation professionnelle en France et dans l'Union européenne

I.1. La formation professionnelle en France : un levier de la sécurisation de l'emploi et de la compétitivité de nos entreprises

[...]

I.1.1.3. Une plus grande exigence en termes de qualité pour une régulation du marché de l'offre de formation

Cette exigence passe par la création d'un référentiel unique national de la qualité pour les organismes de formation qui dispensent des actions de formation continue ou rentrant dans le cadre de l'alternance. Ce référentiel (édicte par décret, après avis de France Compétences) comprend les normes qualité et définit les indicateurs et les modes de preuve attendus.

A compter du 1^{er} janvier 2021, une obligation d'une certification « qualité » pour les organismes de formation continue, les centres de formation par apprentissage, les prestataires d'accompagnement à la VAE, les prestataires de bilans de compétences qui répondent à la commande publique est instaurée pour l'accès des fonds publics (Pôle emploi, Régions...) ou mutualisés (CPF, alternance...). La certification devra être délivrée par un organisme accrédité par le COFRAC (ou France compétences, pour des labels notamment publics présentant des garanties équivalentes).

L'obligation de déclaration d'activité est maintenue pour l'ensemble des organismes de formation (y compris ceux qui ne perçoivent pas de fonds mutualisés ou publics). À partir du 1^{er} janvier 2019, elle est nécessaire pour tout nouveau prestataire pour des actions de formation par apprentissage (les CFA existants étant quant à eux exonérés de cette obligation de déclaration jusqu'en 2020).

L'inspection de l'apprentissage de l'Éducation nationale n'est plus chargée du contrôle administratif et financier des CFA, rôle assumé uniquement dans les territoires par les services de contrôle des Di(r)eccte. Son rôle sera revu pour une véritable implication des représentants des branches au niveau régional et des chambres consulaires.

[...]

I.1.4. Le choix d'une nouvelle gouvernance avec la création de France compétences

À partir du 1^{er} janvier 2019, France compétences sera créée et rassemble une large partie des missions du CNEFOP, du FPSPP, du COPANEF et de la CNCP. Il s'agit de rationaliser les missions et de simplifier la gouvernance dans une structure unique au pilotage quadripartite.

France compétences agit en tant qu'autorité de régulation de la qualité et de veille sur les coûts et les règles de prise en charge. C'est un établissement dont les agents et la comptabilité sont de droit privé, mais qui est soumis pour ses décisions contentieuses au droit administratif. C'est une institution nationale, opérateur de l'État. Au niveau régional, ce sont les membres du conseil d'administration (État, Régions, partenaires sociaux) qui sont les acteurs ; il n'y a pas d'échelon régional.

France compétences a pour fonction d'assurer la répartition et la péréquation des fonds de l'alternance auprès des opérateurs de compétences et des régions.

Il finance les opérateurs du CEP pour les actifs occupés hors agents publics.

Il établit et actualise le RNCP et le répertoire spécifique (qui se substitue à l'inventaire) dans le cadre d'une commission dédiée et selon un processus simplifié pour fluidifier l'enregistrement des diplômes et titres publics.

Il peut exprimer des recommandations aux auto-

EXTRAITI ANNEXE AU PROJET DE LOI DE FINANCES POUR 2019 : FORMATION PROFESSIONNELLE (SUITE)

rités publiques (dont l'État, les Régions, les présidents des opérateurs de compétences) et les rendre publiques.

1.1.4.1. Le rôle des acteurs au plan national

Pour remplacer le CNEFOP dans son rôle consultatif (avis sur les projets de loi et les décrets), les responsabilités de la commission nationale de la négociation collective sont étendues aux questions d'emploi et de formation professionnelle. Une sous-commission devrait être créée à cette fin à partir de début 2020.

L'État peut dans le cadre d'un programme national pour des publics prioritaires (PIC), organiser et financer des actions de formation avec Pôle emploi, à défaut de conventionnement avec les régions.

L'État et Pôle emploi seront les principaux financeurs des POEC, préparations opérationnelles à l'emploi collectives. Des contributions conventionnelles des entreprises, pour les secteurs qui recrutent et ont besoin de formations courtes d'adaptation pourront contribuer au financement des POE collectives, tout comme les conseils régionaux.

Les branches se voient confier le financement de l'apprentissage, via les opérateurs de compétences, mandataires des branches. Elles fixent le coût des contrats d'apprentissage.

Les opérateurs de compétences sont créés par la fusion d'un certain nombre d'OPCA-OCTA dans une logique de cohérence et de pertinence économique de leurs champs d'intervention de l'opérateur. Les accords de désignation des branches professionnelles et donc le périmètre d'intervention des opérateurs de compétences sera pleinement déterminé au plus tard le 1^{er} avril 2019 (procédure d'agrément); les partenaires sociaux devant achever au préalable leurs accords pour le 31 décembre 2018.

Les opérateurs de compétences mettent en œuvre la politique conventionnelle des branches s'agissant de la GPEC, assurent le financement des contrats d'alternance et développent un service de proximité pour les TPE PME. Leur rôle en matière d'appui technique pour l'élaboration des

politiques d'alternance et des certifications professionnelles est renforcé.

1.1.4.2. Le rôle des acteurs au plan régional

Les Régions ne sont plus chargées de définir la stratégie régionale de l'apprentissage et ne bénéficient plus de 51 % de la taxe d'apprentissage pour le financement des CFA à compter du 1^{er} janvier 2020. Elles peuvent définir, dans le cadre du CPRDFOP, un schéma régional de développement de l'alternance sans que celui-ci ait un caractère prescriptif pour les branches. Elles restent compétentes pour arrêter la carte des formations professionnelles initiales sous statut scolaire. Elles conservent des capacités de financement en soutien au fonctionnement des CFA, notamment la majoration de la prise en charge par les branches des contrats et en soutien à l'investissement par des possibilités de subventions, avec des fonds dédiés. Les Régions voient leurs missions étendues en matière d'orientation pour accompagner le parcours de formation des jeunes. Leur domaine d'intervention est élargi aux missions exercées en matière de diffusion des informations sur les métiers et d'élaboration de documentations à portée régionale à destination des élèves et des étudiants. Un transfert aux Régions des délégations régionales de l'office national d'information sur les enseignements et les professions (DR ONISEP) est prévu avec le transfert aux régions des financements consacrés sur ces missions par l'État. Pour l'exercice de la mission d'information des élèves et des étudiants sur les formations et les métiers, une expérimentation est en outre ouverte pour une durée de trois ans, permettant à l'État de mettre gratuitement à la disposition des régions des agents relevant du ministère de l'Éducation nationale (CIO, services académiques), avec l'accord des intéressés.

L'État voit ses missions de contrôle de l'emploi des fonds de la formation professionnelle maintenues et élargis à la capacité de contrôler les opérateurs du CEP qui seront choisis par France compétences.

Le CREFOP est maintenu.

Il est créé une commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR) par région, dotée de la personnalité morale. Elle autorisera et financera les projets de transition professionnelle du CPF et

[EXTRAIT] ANNEXE AU PROJET DE LOI DE FINANCES POUR 2019 : FORMATION PROFESSIONNELLE (SUITE)

attestera, pour le compte de Pôle emploi, du caractère réel et sérieux des projets de reconversion pouvant donner lieu à des demandes d'indemnisation des démissionnaires. Dans une période transitoire, les FONGECIF assureront en 2019 les missions des CPIR. Les agréments des CPIR seront vraisemblablement établis par l'État au 2^e semestre 2019, pour une pleine opérationnalité au 1^{er} janvier 2020. Les agents chargés du CEP dans les FONGECIF conservent donc leurs missions toute l'année 2019 et l'exécution des nouveaux marchés pour le CEP des actifs occupés, doit être effective au 1^{er} janvier 2020.

La reconnaissance législative du COPAREF est supprimée dans le Code du travail, les partenaires sociaux demeurant libres de s'organiser au niveau régional dans un cadre associatif ou autre. Les missions légales qui étaient celles des COPAREF disparaissent au vu des évolutions de la loi (établissement des listes éligibles au CPF, avis sur l'affectation des fonds libres de la taxe d'apprentissage).

La SCEOFP, stratégie coordonnée en matière d'emploi, d'orientation et de formation professionnelle, est supprimée.

La convention régionale pluriannuelle de coordination de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle entre la Région et l'État d'une part, et des opérateurs d'autre part, est maintenue.

[...]

1.2. Les enjeux européens de la formation professionnelle

La question de la formation professionnelle constitue un chantier européen porteur de forts enjeux politiques qui concerne pour le Ministère du travail la formation professionnelle, l'enseignement supérieur en alternance et la formation des adultes. Il s'applique à une large gamme de sujets, de la transparence des certifications à la mobilité en passant par l'orientation et la validation des acquis de l'expérience.

Dans le cadre de la coopération européenne (Éducation formation 2020), les conclusions de Riga adoptées le 22 juin 2015 ont défini cinq prio-

rités, auxquelles répondent les politiques menées en France :

- 1- promouvoir la formation par le travail sous toutes ses formes particulièrement par l'apprentissage
- 2- continuer à développer des mécanismes d'assurance qualité
- 3- améliorer l'accès à la formation professionnelle et aux certifications pour tous
- 4- continuer à renforcer les compétences essentielles
- 5- permettre le développement professionnel des enseignants, formateurs et tuteurs.

Dans ce contexte, la Commission (DG emploi) a lancé en juin 2016, une initiative « nouvelle stratégie en matière de compétences pour l'Europe » (Skills Agenda), qui invite les États membres à améliorer la qualité des compétences et leur adéquation aux besoins du marché du travail.

Cette initiative a débouché sur plusieurs textes européens dont la recommandation du 19 décembre 2016 relative à des parcours de renforcements des compétences des adultes. Un bilan de sa mise en œuvre en France a été adressé à l'été 2018 à la Commission européenne, mettant en avant les chantiers du plan investissement compétences de 15 milliards d'euros sur cinq ans (2018-2022) et les dispositions de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Par ailleurs, le rythme des travaux en cours s'accélère avec le lancement des négociations sur l'avenir de la coopération européenne en matière d'éducation formation après 2020. Les directeurs généraux de la formation professionnelle des États membres seront consultés en novembre 2018 (lors de leur réunion semestrielle « DGVT ») pour une adoption sous présidence roumaine en 2019.

La priorité accordée par l'Union européenne aux thématiques de la formation professionnelle tout au long de la vie a été renforcée en 2017 à l'occasion de la proclamation le 17 novembre 2017 du Socle européen des droits sociaux. Le socle contient 20 droits dont le premier consacre le droit de « toute personne à une éducation, une formation et un apprentissage tout au long de la vie inclusifs et de qualité, afin de maintenir ou d'acquérir des compétences lui permettant de participer pleinement à la société et de gérer avec succès les transitions sur le marché du travail ».

[EXTRAIT] ANNEXE AU PROJET DE LOI DE FINANCES POUR 2019 : FORMATION PROFESSIONNELLE (SUITE)

Enfin, les recommandations adressées à la France dans le cadre de l'exercice du Semestre européen 2018 s'inscrivent dans la continuité des recommandations 2016 et 2017 : poursuivre les réformes du système d'enseignement et de formation professionnelle, renforcer son adéquation aux besoins du marché du travail et améliorer l'accès à la formation en particulier des travailleurs peu qualifiés et des demandeurs d'emploi.

[...]

SIXIÈME PARTIE

Le contrôle de la formation professionnelle

[...]

3. La réforme de la formation professionnelle et ses impacts sur le contrôle

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel va profondément modifier le système de formation professionnelle entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2021. Par voie de conséquence, les objectifs du contrôle seront modifiés à l'issue de cette période.

Tout d'abord, la réforme de 2014 est poursuivie. Elle avait engagé les employeurs à considérer la formation professionnelle comme un investissement dans les compétences des salariés en remplaçant l'obligation de dépenses par une obligation de former et une contribution unique à la formation professionnelle versée à un organisme collecteur. La réforme de 2018, quant à elle, organise le regroupement de cette contribution avec la taxe d'apprentissage. Cette contribution unifiée à la formation professionnelle et à l'alternance sera collectée par le réseau des URSSAF au plus tard au 31 décembre 2020. Dans l'intervalle, les organismes collecteurs resteront les intermédiaires des employeurs.

Cette réorganisation de la collecte a pour conséquence la suppression de la compétence des services de contrôle des DI(R)ECCTE sur la vérification du paiement de la contribution en 2021. Ces vérifications seront alors effectuées par le URSSAF.

Dans le même temps, les contraintes liées à l'ouverture des centres de formations d'apprentis sont simplifiées en ne soumettant plus leur existence et leurs formations à une convention préalable avec la Région, mais à une déclaration d'activité comme organisme de formation et d'ici 2022 à une certification qualité. Certaines sujétions particulières sont pour autant maintenues compte tenu des spécificités de l'apprentissage : gratuité de la formation, existence d'un conseil de perfectionnement, inspection pédagogique des CFA associant les branches professionnelles, référents handicaps et mobilité. Ainsi les CFA existants devront au plus tard au 31 décembre 2020 respecter la législation applicable aux organismes de formation. Les formations dispensées aux apprentis seront financées selon un régime similaire à celui des formations délivrées dans le cadre des contrats de professionnalisation.

Le contrôle des CFA s'effectuera alors par les SRC dans les conditions du titre VI du livre III de la sixième partie du Code du travail comme un contrôle d'organisme de formation.

De plus, la démarche qualité initiée par la réforme de 2014 et le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue est poursuivie et amplifiée. En effet, les moyens d'assurance qualité développés suite à cette réforme (catalogue de référence, liste des certifications et labels du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles - CNEFOP, base de données Datadock) n'ont pas permis une harmonisation complète des pratiques lisibles par le grand public.

C'est pourquoi, afin d'assurer une meilleure lisibilité pour les bénéficiaires, une seconde étape s'imposait par la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'offre de formation y compris en matière d'apprentissage.

L'article 6 de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel institue donc une obligation de qualité pour tous les organismes dispensant des actions de développement des compétences (action de formation, bilan de compétences, action concourant à la validation des acquis de l'expérience et action de formation par appren-

[EXTRAIT] ANNEXE AU PROJET DE LOI DE FINANCES POUR 2019 : FORMATION PROFESSIONNELLE (SUITE)

tissage) financées par les fonds publics ou les fonds mutualisés.

Pour ce faire, un référentiel national unique de qualité à même de prendre en compte la diversité de l'offre de formation va être établi. Il constituera la base sur laquelle les organismes de formation se feront certifier.

A partir de 2021, tous les prestataires d'actions de développement des compétences désirant accéder à la commande publique ou aux fonds mutualisés devront être certifiés par un certificateur professionnel et indépendant, accrédité par le Comité français d'accréditation (COFRAC). La certification pourra être aussi être délivrée par une instance de labellisation reconnue par France Compétences sur la base du référentiel national.

Cette réforme est d'autant plus importante que l'accès à la formation professionnelle au travers du Compte personnel de formation (CPF) est simplifié. Ainsi les droits à la formation ouverts dans

le cadre du CPF et du congé individuel de formation sont fusionnés dans un CPF rénové, consolidé comme droit personnel, en euros, pour une plus grande lisibilité et une meilleure appropriation par les individus. Le CPF sera accessible à l'ensemble des actifs via une application numérique. Le système des listes de formations éligibles au CPF est supprimé au profit du répertoire national des certifications professionnelles. Enfin, le CPF pourra être mobilisé directement par la personne titulaire du compte sans intermédiation. Cette simplification nécessite que les formations soient délivrées par des organismes certifiés.

La qualité de l'offre de formation financée sur fonds publics ou sur fonds mutualisés devrait être fortement améliorée. Les services de contrôle pourront alors se concentrer sur les fraudes résiduelles pouvant résulter d'un système financé par des tiers.

[...]



En résumé...



Avec le soutien du
programme Erasmus+
de l'Union Européenne

Janvier 2018 • n°13

Rapport faisant synthèse des démarches qualité menées dans le champ de la formation professionnelle en liaison avec les financeurs

Dans le débat depuis trente ans, la qualité de la formation professionnelle continue a fait ces dernières années, sous l'impulsion de l'ANI du 14 décembre 2013 puis de la loi du 5 mars 2014, l'objet d'une dynamique sans précédent notamment sur la qualité attendue des organismes de formation. C'est dans ce contexte, à la veille d'une nouvelle réforme de la formation professionnelle qui souhaite « développer la régulation du système de formation professionnelle par la qualité », que le CNEFOP propose, dans le cadre de sa mission de contribution « à l'évaluation de la qualité des formations dispensées par les organismes de formation » (art. L. 6123-1 8° du code du travail), un **rapport faisant « la synthèse des démarches qualité menées dans le champ de la formation professionnelle, en liaison avec les financeurs »** (art. R. 6123-1-3 du code du travail).

Ce rapport est le fruit d'une importante mobilisation de sa Commission « Qualité, développement des compétences et qualifications », qui a réalisé 27 d'auditions et entendu plus d'une centaine d'acteurs.

Il défend une **approche « systémique » de la qualité** selon laquelle, **pour que l'investissement formation débouche sur des actions de formation de qualité, il convient :**

- D'une part, de **renforcer et garantir la qualité des ressources collectives de la formation professionnelle**, c'est-à-dire construire et animer des cadres Qualité de référence pour les **organismes de formation**, mais également pour **l'offre de certification, l'observation des besoins en compétences, l'information sur l'offre de formation, et le conseil et l'accompagnement des individus et des entreprises**. La

qualité de ces ressources relève de la responsabilité des acteurs en charge de la conception et du pilotage des politiques publiques et paritaires (I) ;

- D'autre part, de déployer des **stratégies et pratiques de qualité en matière d'achat** des actions de formation, responsabilité première des acheteurs/financeurs de formation (II).

Ces deux niveaux - ressources de qualité et stratégies d'achat de qualité - sont interdépendants. Ils réunissent les éléments indispensables d'une démarche Qualité globale qui, associant les responsabilités des acteurs publics et paritaires d'une part, de l'ensemble des financeurs en lien avec les opérateurs d'autre part, peut permettre à la formation professionnelle continue de relever les défis qui lui sont assignés.

Partie 1 - GARANTIR LA QUALITE DES RESSOURCES COLLECTIVES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE...

La première partie du rapport identifie, pour chacune des ressources de l'écosystème de la formation, ce qui peut être considéré comme cadre référence ou pratique qualité, puis analyse les axes de progrès utiles pour mieux garantir la qualité de chacune des ressources.

La qualité des organismes de formation, des repères à mieux partager dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue

Bien que nombre de démarches Qualité préexistaient à la loi de 2014 et au décret du 30 juin 2015, il est incontestable que la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions légales et réglementaires a suscité une **dynamique d'acteurs sans précédent** qui a permis **d'accélérer sensiblement la convergence des regards sur la qualité des organismes de formation**.

RAPPORT FAISANT SYNTHÈSE DES DÉMARCHES QUALITÉ MENÉES DANS LE CHAMP DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN LIAISON AVEC LES FINANCEURS. EN RÉSUMÉ... (SUITE)

Les indicateurs qui la définissent comme les éléments de preuve associés constituent désormais un socle largement partagé même si **chaque financeur** reste libre de les adopter. Sur impulsion du COPANEF, les OPCA ont pris l'initiative de créer le **Datadock, base de données mutualisée des organismes de formation** qui respectent les critères du décret. Cette base sert désormais de base source à nombre de catalogues de référence de financeurs. Rapidement, et en parallèle, à l'initiative du Copanef, un Comité de pilotage Qualité a permis de prolonger et élargir cette dynamique à l'ensemble des acteurs concernés.

Les financeurs ont également initié **des campagnes d'information et de communication auprès des organismes de formation**, indispensables pour aider les organismes à appréhender les modalités d'inscription sur le Datadock et les catalogues de référence. Quelques mois plus tard, les organismes de formation reconnaissent que l'exercice a eu des **effets vertueux, l'exigence de formalisation de leurs preuves de qualité les ayant forcés à se réinterroger sur le sujet voire à se professionnaliser et à identifier certaines fragilités de leur organisation.**

Ces avancées ouvrent la voie à **une étape II de la politique publique et paritaire en matière de qualité qui doit permettre d'inscrire la dynamique impulsée dans la durée, de dépasser une approche à dominante de « conformité » pour installer les conditions d'une démarche continue de progrès.** Le rapport suggère plusieurs pistes en ce sens.

Tout d'abord, il paraît opportun de profiter de l'expérience acquise pour **finaliser la convergence et stabiliser les indicateurs de qualité et des preuves associées, afin d'améliorer la pertinence et la clarté du cadre Qualité.** Ce dernier, en l'état, semble plus adapté aux organismes de formation assurant des formations longues et qualifiantes qu'à ceux qui proposent des formations courtes non qualifiantes ou encore aux formateurs indépendants.

Ensuite, le rapport propose de **créer un ou des marqueurs Qualité lisibles et à destination du grand public, afin que les actifs, dont on veut renforcer la capacité à mobiliser leurs droits à la formation, puissent être éclairés dans leurs choix.** De fait, la situation actuelle qui a conduit le CNEFOP à recenser une cinquantaine de certifications ou labels qualité

généralistes ou spécialisés (car ils répondent aux critères du décret), n'est satisfaisante ni du point de vue de la lisibilité, ni de celui de la qualité de l'ensemble, tous ces référentiels ne présentant pas les mêmes garanties...

En outre, **la mise en place coordonnée des audits qualité** des organismes de formation inscrits au Datadock et sur les catalogues de référence est désormais prioritaire pour asseoir la crédibilité de ces référencements.

Enfin, tous les financeurs auditionnés ont insisté sur la nécessité de prolonger la mobilisation suscitée par la mise en œuvre du décret Qualité, pour construire une animation, dans la durée, du cadre Qualité avec les organismes de formation. **Seule une telle animation peut en effet permettre d'engager un processus d'amélioration continue qui permettra notamment d'accompagner de façon volontariste les mutations par ailleurs attendues de l'offre de formation, notamment dans le cadre du Plan d'investissement Compétences.**

Croisant ces recommandations, le CNEFOP a identifié quatre principaux scénarii d'évolution et explicité les avantages et inconvénients identifiés pour chacun d'eux.

La qualité de l'offre de certification professionnelle reste en quête d'un statut de « repère » partagé

Les enjeux de Qualité des certifications professionnelles, des organismes et des formations ont un passé commun important que le rapport retrace rapidement pour montrer comment la notion de certification professionnelle s'est progressivement structurée dans les années 1990. Le **cadre légal et réglementaire, qui date pour l'essentiel de la loi de 2002, n'est pas assez précis pour définitivement asseoir l'indépendance de la notion de certification professionnelle par rapport à la formation et aux organismes et préciser ses caractéristiques et spécificités.** C'est pourtant indispensable si on souhaite renforcer la qualité de ce qu'est le Marqueur « certification professionnelle » sur le marché du travail. Dans ce contexte, mériteraient notamment d'être précisés :

- Qui sont les **autorités de certification** compétentes et légitimes pour présenter une certification à la CNCF, ainsi que les **obligations associées** à cette qualité :

RAPPORT FAISANT SYNTHÈSE DES DÉMARCHES QUALITÉ MENÉES DANS LE CHAMP DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN LIAISON AVEC LES FINANCEURS. EN RÉSUMÉ... (SUITE)

- utiliser un référentiel commun descripteur de compétences ;
- alerter qui de droit (à définir) lorsque le certificateur identifie que le descripteur de compétences partagé doit évoluer ;
- publier les taux d'obtention de la certification ;
- publier une enquête (normée – la même pour tous) sur le devenir des personnes certifiées.
- Les **garanties minimales** attendues du processus d'élaboration :
 - L'utilisation de référentiels permettant de déterminer des niveaux de certification ;
 - Le rôle attendu des partenaires sociaux, et plus généralement des preuves d'adéquation des objectifs de la certification à l'évolution constatée des emplois et des compétences recherchées ;
 - Les conditions d'agrément des organismes de formation habilités à préparer la certification ;
 - Les règles de composition des jurys de certification ;
 - Les conditions de passation en candidat libre, garantes de l'égalité de traitement des candidats
- Le **statut juridique** des référentiels de certification.

Dans la continuité des constats et recommandations portés par le récent rapport de l'IGAS et l'IGAENR « Evaluation de la politique de certification professionnelle », ces précisions apportées seraient de nature à structurer un cadre qualité formalisé. Animé, ce dernier contribuerait à renforcer la lisibilité (comparabilité, équivalences, passerelles) de l'offre de certification et la régulation attendue de la CNCP.

La qualité de l'observation des besoins en compétences doit être orientée vers les usages

La qualité de la formation repose sur un diagnostic précis des évolutions de l'emploi et des besoins en compétences. La nécessité d'une observation des besoins de qualité est renforcée à l'heure de l'accélération des transformations, profondes et continues, des métiers et compétences associées.

Or, le foisonnement des exercices d'analyse et de prospective et le déficit de coordination et de mutualisation des travaux existants sont source de difficultés pour les acteurs, qui peinent à s'en saisir. Des efforts ont été réalisés, dans le cadre de la concertation

quadripartite de la nouvelle génération de CPRDFOP ou encore du plan 500 000. Cependant, les exercices d'observation, dont le rapport dresse un court panorama, doivent impérativement être mieux coordonnés pour favoriser l'appropriation collective des résultats d'analyse utiles à la définition des priorités de la politique de formation professionnelle et du ciblage des achats de formation. Les dynamiques à promouvoir portent sur :

- **Les exigences méthodologiques du recueil et de l'analyse des données** : complémentarité des sources, harmonisation des nomenclatures, actualisations régulières, articulation approches quantitatives et qualitatives ;
- **Le pilotage et l'animation d'espaces de partage, de co-production et d'opérationnalisation des résultats des exercices d'analyse et de prospective.** Les missions des branches relatives à l'anticipation de l'évolution des métiers et des qualifications, et à la mise en œuvre d'une politique d'accompagnement associée à l'attention des entreprises, des salariés et des demandeurs d'emploi gagneraient à cet égard à être renforcées.

La qualité de l'information sur la formation doit être plus accessible, transparente et lisible pour tous

La lisibilité de l'offre de formation (qui, quoi, comment, quels tarifs ou conditions d'entrée), est un enjeu ancien qui ne trouve pas encore de traduction satisfaisante pour le « grand public ». La mise en œuvre du compte personnel de formation a accéléré la prise de conscience de l'importance stratégique de l'enjeu à l'ère des démarches individuelles d'entrée en formation et des smartphones. De fait, d'importants chantiers de développement SI en cours sont de nature à rapidement améliorer la situation. Une base nationale qualifiée des organismes de formation est en passe d'être constituée. Le flux national d'information sur la formation Offre info, réalisé par le réseau des Carif Oref, ne cesse de s'améliorer ; il ne sera cependant pas qualitativement homogène tant que le cadre réglementaire sur les bases régionales d'information sur la formation ne sera pas arrêté. La qualité des descriptions des formations dépend quant à elle de la mise à jour des contenus et de la maîtrise par les acteurs concernés du langage Lhéo ; elle dépend aussi de notre capacité collective à **adopter des descripteurs normés et partagés de**

RAPPORT FAISANT SYNTHÈSE DES DÉMARCHES QUALITÉ MENÉES DANS LE CHAMP DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN LIAISON AVEC LES FINANCEURS. EN RÉSUMÉ... (SUITE)

« **compétences** ». Enfin, il paraît nécessaire de **construire un cadre commun de suivi des résultats des formations (et, le cas échéant, des certifications), qui permette de comparer les performances sur des indicateurs objectifs.**

La qualité de l'accompagnement est un investissement indispensable pour mieux impliquer les entreprises et permettre à tout individu d'être acteur de son parcours et de sa formation

Les entreprises sont inégales dans leur capacité à investir et à commander des formations comme à se saisir des nouveaux outils (ex : entretien professionnel) ou à activer le dialogue social sur le volet formation. Le besoin d'accompagnement et de conseil est grand pour développer, animer et partager les outils et pratiques, en particulier en direction des plus petites entreprises. Le cadre légal et réglementaire gagnera à promouvoir cette ambition, en structurant les objectifs et en clarifiant les responsabilités entre acteurs et opérateurs pour faciliter le développement nécessaire de cet accompagnement.

De même, à l'heure où les individus sont invités à être acteurs de leur parcours, il apparaît indispensable de renforcer l'offre de conseil ou d'accompagnement, mobilisable chaque fois que nécessaire, afin d'éclairer et faciliter le développement de compétences souhaité, le cas échéant de mobiliser de la formation, dans des conditions adaptées au parcours de la personne.

Déjà, la loi de 2014 a fait du Conseil en évolution professionnelle (CEP) la ressource centrale au service de l'individu acteur de son parcours (dont son parcours de formation). Son déploiement a conduit à structurer des pratiques, à partager des outils de référence (panier de services, fiches compétences) et à déployer la professionnalisation et l'animation au niveau national comme en région, autant de dynamiques dont ont témoigné les deux précédents rapports du CNEFOP sur la mise en œuvre du CEP et du CPF (2016 et 2017). Plus de trois ans après, pour permettre le saut qualitatif associé aux ambitions du CEP et pour faciliter un déploiement harmonisé au service des parcours, la formalisation d'un cadre qualité partagé doit être envisagée. Sur la façon dont l'accompagnement traite la question de la formation, l'effort doit aboutir à :

- Rompre avec la prescription subie et promouvoir une logique de co-construction et de capacité d'agir du bénéficiaire sur son parcours de développement de ses compétences, de ses qualifications et certifications ;
- Articuler les liens entre le prestataire de formation et l'accompagnement amont et aval ;
- Limiter les approches liant trop mécaniquement besoins en compétences et recours à la formation et mobiliser, quand cela est pertinent, d'autres modalités d'acquisition de compétences ;
- Permettre l'acquisition de compétences, y compris à partir de l'expérience d'accompagnement.

La première partie du Rapport du CNEFOP a ainsi identifié, pour chacune des ressources de l'écosystème de la formation, les cadres de référence de qualité nécessaires et proposé des évolutions de nature à mieux garantir la qualité de chacune de ces ressources.

Une fois ces ressources installées, l'animation de leur qualité sera nécessaire pour assurer la **coordination et la complémentarité de l'ensemble**, ce qui suppose de structurer sa gouvernance.

Enfin, il est essentiel de garder à l'esprit que la qualité de ces ressources et garanties n'est pas une finalité en soi. Elles constituent autant de repères, points d'appui à la disposition des financeurs, mais aussi des individus et des entreprises, pour développer des actions de formation répondant à leurs besoins et aux priorités de politiques publiques et paritaires.

Reste donc à structurer et à animer en complément la qualité des stratégies d'achat pour garantir la qualité des achats et financements de formation. C'est l'objet de la seconde partie du rapport.

Partie 2 - ... POUR MIEUX INVESTIR SUR LA QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION

Mieux exprimer les besoins de formation et mobiliser les pédagogies efficaces

Le rapport identifie plusieurs **repères d'action vertueux pour guider les financeurs en matière d'élaboration des commandes et de sélection des offres formatives.**

En premier lieu, il rappelle que définir les besoins (individuels et collectifs) et cibler les objectifs de formation constitue une étape indispensable qui doit

RAPPORT FAISANT SYNTHÈSE DES DÉMARCHES QUALITÉ MENÉES DANS LE CHAMP DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN LIAISON AVEC LES FINANCEURS. EN RÉSUMÉ... (SUITE)

privilégier une approche en termes de compétences, seul langage commun à même de structurer les articulations entre l'entreprise, l'individu apprenant et le formateur.

Il est ensuite important que les financeurs **rédigent des cahiers des charges qui énoncent finement les objectifs** à atteindre mais également le niveau de leurs **exigences qualité** sur les caractéristiques de la formation (accueil, accompagnement, individualisation, process pédagogique, évaluation, ...) adaptés aux besoins à pourvoir. En effet, sans aller jusqu'à une description prescriptive et détaillée des approches et moyens pédagogiques, qui pourrait limiter l'innovation, il est fondamental que le financeur explicite plus systématiquement ce type d'exigences pour effectivement développer des formations efficaces et efficaces.

C'est ainsi qu'il est possible, et en pratique certainement nécessaire, que les financeurs généralisent leur préférence pour les formations **dans lesquelles le formé est un « apprenant » et le formateur non pas un « transmetteur » mais un « facilitateur » d'apprentissages, et privilégient explicitement** les dispositifs pédagogiques qui :

- Analysent et stimulent la **capacité d'agir et l'engagement actif des bénéficiaires** dans les processus d'apprentissage ;
- **Structurent une fonction d'accompagnement** consistante en complément des approches collectives ou en support de dynamiques d'auto formation ;
- Proposent une véritable **individualisation des modalités d'apprentissage** centrées sur la personne par opposition à une logique de pré requis et d'offre standardisée de formation.

De ce point de vue le rapport rappelle que, **bien qu'il faille se méfier des raccourcis qui assimilent l'innovation pédagogique à la digitalisation de la formation, le recours aux outils numériques comporte des gisements potentiels d'innovation considérables** pour concilier les enjeux de massification de l'accès à la formation et l'impératif d'individualiser les parcours d'apprentissage.

Enfin, le rapport encourage les financeurs à promouvoir des logiques formatives en prise avec les environnements de travail, afin :

- De **rapprocher les modalités d'acquisition des savoirs de leurs contextes d'utilisation professionnels** et de mobiliser les situations de travail des individus, passées et projetées, comme ressources et/ou supports pédagogiques.

- De **raisonner en termes d'ingénierie de parcours d'apprentissage, et pas seulement d'ingénierie pédagogique**, ce qui se joue au poste de travail après la formation étant essentiel à la fabrication des compétences.

- D'intégrer à l'évaluation des résultats, au-delà du périmètre des acquis de la formation, **la question du transfert de ces acquis en situation de travail afin de « sécuriser leur transformation en compétences »**, ce qui impliquera non seulement l'offreur de formation mais également l'entreprise et/ou le commanditaire.

Au-delà de ces exigences de qualité sur le fond des attendus de la formation, il est indispensable que les financeurs puissent ...

Développer des politiques d'investissement qui intègrent systématiquement les enjeux Qualité

Le rapport incite chaque financeur à formaliser sa politique d'investissements pour des formations de qualité, en opérant, en fonction de son besoin, un **choix éclairé entre les modalités d'achat mobilisables**.

Depuis la fin des années 1990 et le développement des procédures formalisées de mise en concurrence, les **achats collectifs** sont devenus les vecteurs de financement centraux et incontournables pour le développement de la qualité des actions : ces processus d'achats, qui intègrent aujourd'hui largement les critères qualité du décret du 30 juin 2015, permettent de faire une commande de qualité (prenant en charge les besoins anticipables, définissant les exigences dans les cahiers des charges, objectivant les décisions de choix des organismes de formation retenus), de suivre et d'évaluer sa mise en œuvre. Si les volumes d'actions sont conséquents et/ou la durée importante, ils donnent en outre la possibilité de structurer un dialogue commanditaire/ prestataire favorable à l'ajustement qualité en continu. Il importe donc de développer les achats collectifs y compris en appui de démarches individuelles d'accès à la formation.

Les **demandes de financement** ou de prise en charge individuelle de formation ne privent cependant pas le

RAPPORT FAISANT SYNTHÈSE DES DÉMARCHES QUALITÉ MENÉES DANS LE CHAMP DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN LIAISON AVEC LES FINANCEURS. EN RÉSUMÉ... (SUITE)

financier de moyen de peser sur la qualité de l'offre de formation : bien que n'étant pas à l'origine de l'expression du besoin ni de la demande et ayant une relation potentiellement distanciée à l'organisme de formation choisi, les financeurs peuvent (certains l'ont déjà fait) structurer des services « repères » pour éclairer et conseiller les individus ou les entreprises, voire conditionner leur prise en charge (exigence d'un devis d'un organisme référencé sur un catalogue de référence Qualité, observatoire des prix, système de scoring des organismes et des formations accessibles aux bénéficiaires sur la satisfaction ou l'évaluation plus globale des actions). Ces outils doivent se généraliser en appui des démarches individuelles.

Les financeurs peuvent également s'appuyer sur des cadres spécifiques (expérimentation, développement d'innovations, appels à projets ou à manifestation d'intérêt) qui permettent de travailler au renouvellement continu de la qualité de la formation.

Le rapport souligne par ailleurs l'importance de prendre toute la mesure de la reconnaissance récente du « **forfait parcours** » (Loi du 8 août 2016-article 82) permettant le financement, sur décision d'une branche professionnelle, de l'ensemble des briques qui composent un parcours au service de la sécurisation du parcours donc de la qualité / utilité de l'action pour le bénéficiaire. Cette disposition, qui mériterait, au regard de sa portée, d'être applicable à tous les financeurs, ouvre de nouvelles perspectives sur les actions qui peuvent être financées.

Le rapport invite ensuite à penser le coût de la qualité. S'il y a consensus sur le fait que la **qualité a un coût**, ce coût est encore complexe à appréhender. Pour lancer la réflexion, le rapport souligne que le juste prix s'apprécie en fonction des exigences de la commande, mais aussi en fonction du volume d'actions commandées, et au regard des investissements consentis. Ces investissements peuvent être consentis par les parties dans le cadre de l'achat (dialogue de gestion pour accompagner les pratiques Qualité liées à la commande) ou hors du cadre d'achat (investissement des financeurs sur les ressources d'accompagnement ou d'information notamment ; investissement d'adaptation de l'appareil de formation aux mutations économiques, technologiques et pédagogiques).

Contrôler, suivre et évaluer la réalisation et la qualité des actions

Ayant constaté à l'occasion de ses auditions encore beaucoup de confusion entre ces notions, le rapport du CNEFOP rappelle ce qui caractérise et distingue les notions de contrôle, d'audit et d'évaluation de la formation pour mieux promouvoir la complémentarité des pratiques. Il distingue :

- Ayant pour **objet l'organisme de formation** :
 - Les **audits conseil** qualité analysent la conformité des pratiques de l'organisme de formation au regard des critères du décret qualité et des indicateurs des catalogues de référence ; ils sont réalisés par les financeurs en lien avec l'organisme de formation et gagneront à être mutualisés entre financeurs.
 - Les **pratiques de contrôle** exercées par l'Etat à l'égard, notamment, de l'organisme de formation analysent la conformité des pratiques de l'organisme et des actions de formation au regard du cadre légal qui donne droit d'exercice. Ces contrôles pouvant également s'intéresser aux actions
- Ayant pour **objet l'action de formation** :
 - Le **contrôle de service BIEN fait** porte sur la conformité de l'action au regard de l'ensemble des engagements contractuels, bien au-delà du contrôle de l'effectivité de la réalisation de l'action. Il est nécessairement réalisé par le financeur de l'action.
 - **L'évaluation de l'action** est conduite à l'initiative des financeurs et associe, outre l'organisme de formation, toutes les parties prenantes : financeur - acheteur, acteurs de l'accompagnement, entreprise, individu. L'analyse évaluative doit porter sur le processus d'achat et l'action, en référence aux besoins à l'origine de l'action et aux objectifs fixés. Il est essentiel d'en promouvoir la pratique, à plusieurs titres : la qualité de l'action ne peut pas être analysée au seul prisme du contrôle de conformité à un cahier des charges dont la qualité ne serait pas interrogée, et de la pratique du seul organisme de formation ; l'analyse ne

RAPPORT FAISANT SYNTHÈSE DES DÉMARCHES QUALITÉ MENÉES DANS LE CHAMP DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN LIAISON AVEC LES FINANCEURS. EN RÉSUMÉ... (SUITE)

peut se limiter à la mise en œuvre de l'action sans interroger les impacts et notamment la mobilisation des acquis en situation au service des compétences. L'enjeu est donc aujourd'hui d'inciter les financeurs à structurer des plans d'évaluation et à prévoir les modalités de soutien (financiers ou d'animation de réseau) pour que les acteurs impliqués s'approprient les outils existants et y consacrent le temps utile.

Plus globalement, l'articulation des évaluations d'actions avec les évaluations de programme et de priorités de politiques publiques et paritaires doit être encouragée.

En conclusion, la nécessité d'une réforme qui mobilise tous les niveaux de mise en œuvre

Le grand plan d'investissement pour les compétences le rappelle : **l'avenir est imprévisible et les compétences « de demain » sont difficiles à cerner, la priorité est d'investir dans l'ensemble des outils, services et formations contribuant au développement des capacités individuelles à envisager leur avenir, à réorganiser leurs compétences, à en acquérir des nouvelles, à conduire des projets, à trouver des emplois de bonne qualité.** Ainsi doté de capacités de transition, il faut que chacun puisse bénéficier de ressources collectives sécurisantes et facilitantes et d'une offre de formation de qualité répondant à ses besoins pour évoluer sur un marché du travail ainsi rendu plus agile grâce à la qualité renforcée des compétences des actifs qui le composent.

A l'aube d'une réforme de la formation professionnelle qui s'annonce ambitieuse, la **régulation de l'écosystème de la qualité** en matière de formation professionnelle est une responsabilité et un investissement partagés. Cette régulation doit cibler et articuler :

- Le **pilotage, l'animation et l'évaluation de la qualité des ressources collectives** (organismes de formation, accompagnement, certifications

professionnelles, observation, information), ce qui implique : un cadre qualité de référence pour chacune des ressources, l'animation de sa mise en œuvre, des pratiques de contrôle et des pratiques d'évaluation.

- Le **pilotage, l'animation et l'évaluation des achats et financement d'actions de formation de qualité**, ce qui implique de définir a minima des recommandations pour des achats de qualité.

Ces impératifs invitent à créer une gouvernance dédiée, nationale et régionale, qui dispose des moyens d'animation et d'outils de pilotage adaptés à l'importance stratégique du sujet, et qui sécurise la réforme à tous les niveaux :

- **Au niveau du cadre légal et réglementaire** : définition du cadre qualité des organismes de formation, des certifications professionnelles, du cahier des charges du CEP, ainsi que du périmètre et de la nature des informations capitalisées par les bases régionales et nationales d'information sur la formation et le RNCP ;

- **Au niveau national** : régulation et animation du cadre Qualité des organismes de formation et de l'offre de certification pour en garantir la transparence, la lisibilité et la pertinence ; régulation et animation des pratiques et outils d'observation pour mieux en exploiter les résultats ;

- **Au niveau régional et territorial** : animation des pratiques Qualité des organismes de formation par l'ensemble des financeurs (Qualité des stratégies d'achat, coordination des contrôles qualité et démarches continue de qualité) ; animation de la mise en œuvre du CEP ensemble en lien étroit avec les projets territoriaux d'accompagnement des mutations économiques, pour sécuriser l'accès des actifs à la formation et à la certification en appui de leur projet et des besoins des entreprises.

En résumé... n° 13 ■ janvier 2018

Directrice de la publication : Catherine BEAUVOIS
 Rédactrices de ce numéro : Catherine BEAUVOIS, Béatrice DELAY,
 Véronique DESSEN-TORRES
 Secrétaire de rédaction : Lise CHIGUER

CNEFOP

Adresse postale : 14, Avenue
 Duquesne 75350 PARIS SP 07
 Tél : 01 44 38 33 85
www.cnefop.gouv.fr

RAPPORT FAISANT SYNTHÈSE DES DÉMARCHES QUALITÉ MENÉES DANS LE CHAMP DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN LIAISON AVEC LES FINANCEURS. EN RÉSUMÉ... (SUITE)

I^{ère} partie (1^{er} cercle): **Garantir la Qualité des ressources collectives de la formation professionnelle continue ...**

- A - La qualité des organismes de formation : vers des repères partagés et une approche dynamique;
- B - La qualité de l'offre de certification professionnelle, en quête d'un statut de « repère partagé » ;
- C - La qualité de l'observation des besoins en compétences ;
- D - La qualité de l'information sur la formation plus accessible, transparente et lisible pour tous ;
- E - La qualité de l'accompagnement et le conseil, un investissement indispensable



II^e partie (boucle intérieure): **... pour mieux investir sur la qualité des actions de formation**

- A – Mieux définir ses besoins (quel parcours) et reconnaître les pédagogies efficaces, pour mettre en place
- B - ... Des stratégies d'achat et de financement qui intègrent les enjeux Qualité,
- C – ...Des pratiques de contrôle du service BIEN fait et d'évaluation mieux articulées

REPÈRES BIBLIOGRAPHIQUES

Textes officiels

[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

Revue de presse

[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'Alguerre
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

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

GIE D²OF

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)

Nicolas Deguerry

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

[Annexe au projet de loi de finances pour 2019 : formation professionnelle](#) [Extrait]

Paris : ministère de l'Action et des Comptes publics, novembre 2018

[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](#)

GIE 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](#) - 7^e édition
Département Documentation
Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, mars 2019, 75 p.

[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.

Vidéos

[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



[Cofrac. Comité français d'accréditation](#)
[FAQ – Certification – Formation professionnelle](#)



[France Compétences](#)



[Centre Inffo – Le Journal de la réforme](#)

Depuis plus de 40 ans, Centre Info décrypte l'actualité de la formation à l'échelle nationale, régionale et européenne. Association sous tutelle du ministère en charge de la Formation professionnelle, dotée d'une mission de service public dans le champ de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles, Centre Info met à la disposition des professionnels une offre de formation complète, une expertise juridique et documentaire, réalise des missions d'ingénierie, de conseil et d'accompagnement et assure un rôle d'animation du débat public. Son agence de presse permet un accès en temps réel à toute l'actualité de la profession. Interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et des partenaires sociaux, il les soutient et les accompagne dans la réalisation de leurs missions.



ISBN : 978-2-84821-272-2

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

