

# 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

3 SEPTEMBRE 2019



2019

Téléchargez la synthèse documentaire  
sur [www.ressources-de-la-formation.fr](http://www.ressources-de-la-formation.fr)



© Shutterstock

## L'action de formation en situation de travail - Afest

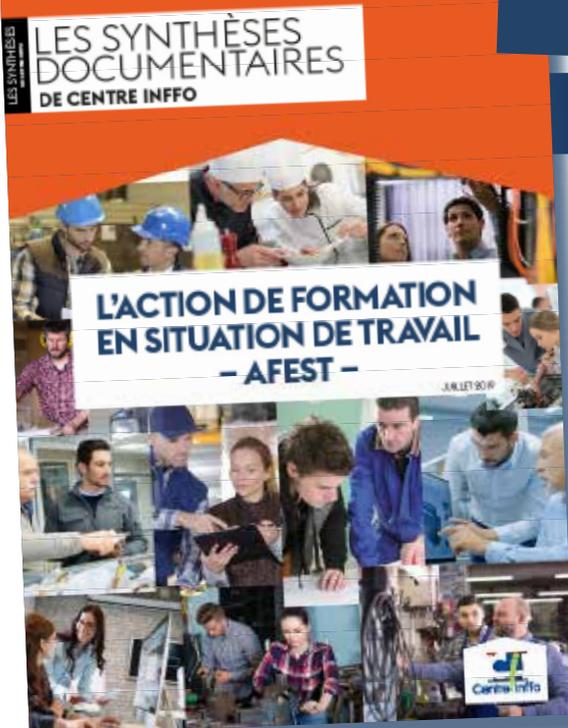
Cette synthèse documentaire dresse, à partir de différentes sources, un panorama de l'Afest.

Après un cadrage global de l'action de formation en situation de travail, l'expérimentation Afest, pilotée par la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle) entre 2015 et 2018 et qui a inspiré la loi et le décret sur l'Afest, est présentée.

Puis, la mise en oeuvre de l'Afest est précisée, notamment son financement et le rôle des différents acteurs.

La rubrique « Cas d'entreprises » permet de découvrir des expériences d'entreprises ayant déployé une Afest.

Cette synthèse décrit également comment l'Afest s'inscrit dans le contexte du Pic (Plan investissement dans les compétences) / Pric (Pactes régionaux d'investissement dans les compétences). Enfin, la rubrique « Pour aller plus loin » recense de nombreuses ressources pour approfondir la question.



# Sommaire

## Textes officiels

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

## L'accréditation

- p. 15 **L'accréditation, késako ?**  
Extrait du site du Cofrac. Comité français d'accréditation, [26 juillet 2019]
- p. 16 **Certification et accréditation : quelles différences ?**  
Extrait du site du Cofrac. Comité français d'accréditation, [26 juillet 2019]

## Sélection d'articles

- p. 17 **Faire de la démarche qualité un levier stratégique**  
Le Quotidien de la formation, 24 juillet 2019
- p. 19 **France compétences lancera la procédure des instances de labellisation en septembre**  
Le Quotidien de la formation, 23 juillet 2019
- p. 20 **Qualité : les organismes certificateurs débiteront leur activité au plus tôt en septembre**  
Le Quotidien de la formation, 19 juillet 2019
- p. 22 **Qualité : ouverture de la procédure d'accréditation des organismes certificateurs**  
Le Quotidien de la formation, 16 juillet 2019
- p. 23 **Le ministère du Travail publie un guide de lecture sur la nouvelle certification qualité**  
Le Quotidien de la formation, 10 juillet 2019
- p. 25 **Qualité des actions de formation : publication des textes d'application !**  
centre-inffo.fr, 11 juin 2019

## Sommaire

Sommaire...

- p. 27 **Prestataires de formation : comment aborder la future certification qualité ?**  
Le Quotidien de la formation, 8 avril 2019
- p. 29 **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. 31 **L'enjeu crucial de la qualité**  
Inffo Formation n° 961, 1<sup>er</sup>-14 mars 2019
- p. 33 **Le nouveau dispositif qualité, plus lisible pour le grand public**  
Inffo Formation, n° 960, 15-28 février 2019
- p. 35 **Un référentiel qualité unique pour trouver un nouvel équilibre**  
Inffo Formation, n° 957, 1<sup>er</sup>-14 janvier 2019
- p. 37 **Annexe au projet de loi de finances pour 2019 : formation professionnelle [Extrait]**  
Paris : ministère de l'Action et des Comptes public, novembre 2018
- p. 39 **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. 47 **Repères bibliographiques**

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

Sélection arrêtée le 26 juillet 2019

# Textes officiels

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

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 14 sur 144

## Décrets, arrêtés, circulaires

### TEXTES GÉNÉRAUX

#### MINISTÈRE DU TRAVAIL

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

NOR : MTRD1903972D

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

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

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

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

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

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre du travail,

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

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

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

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

Le Conseil d'Etat (section sociale) entendu,

Décète :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Le chapitre VI du titre I<sup>er</sup> du livre III de la sixième partie du code du travail (partie réglementaire) est ainsi rédigé :

#### « CHAPITRE VI

##### « QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fait le 6 juin 2019.

EDOUARD PHILIPPE

Par le Premier ministre :

*La ministre du travail,*

MURIEL PÉNICAUD

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

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 15 sur 144

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DU TRAVAIL

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

NOR : MTRD1903975D

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

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

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

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

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

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre du travail,

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

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

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

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

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

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

Décète :

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

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

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

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

Fait le 6 juin 2019.

EDOUARD PHILIPPE

Par le Premier ministre :

La ministre du travail,

MURIEL PÉNICAUD

## ANNEXE

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

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

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

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

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

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

### 1. Périmètre

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

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

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

### 2. Procédure et cycle de la certification

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

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

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

### 3. Cas de non-conformité au référentiel

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

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

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

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

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

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 17 sur 144

## Décrets, arrêtés, circulaires

### TEXTES GÉNÉRAUX

#### MINISTÈRE DU TRAVAIL

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

NOR : MTRD1903979A

La ministre du travail,

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

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

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

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

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

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Audit initial :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- la raison sociale de l'organisme ;

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

Il comporte de plus :

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

**Art. 2. – Audit de surveillance.**

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

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

L'auditeur conduit l'analyse :

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

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

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

**Art. 3. – Audit de renouvellement.**

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

**Art. 4. – Durée d'audit.**

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

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

**Art. 5. – Traitement des non-conformités.**

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

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

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

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

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

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

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

Pour être qualifié de multi-sites :

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

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

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

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

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

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

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

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

**Art. 7. – Transfert de certification.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Art. 9.** – Extension de certification.

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

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

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

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

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

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

Fait le 6 juin 2019.

Pour la ministre et par délégation :

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

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

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 18 sur 144

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DU TRAVAIL

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

NOR : MTRD1903989A

La ministre du travail,

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

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

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

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

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – *Procédure d'accréditation de l'organisme certificateur.*

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

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

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

**Art. 2.** – *Compétences des auditeurs.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8 juin 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 18 sur 144

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

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

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

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

Fait le 6 juin 2019.

Pour la ministre et par délégation :

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

# 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.*

**D**éfinir 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 26 juillet 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://www.cofrac.fr) [Consulté le 26 juillet 2019]

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION  
du 24 juillet 2019

# FAIRE DE LA DÉMARCHÉ QUALITÉ UN LEVIER STRATÉGIQUE

**E**xigible à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, la nouvelle certification qualité nationale est prête à se déployer. Selon Loic Lebigre, consultant à Centre Inffo, les organismes de formation doivent aller au delà de la mise en conformité et se saisir de cet acte 2 pour accompagner leur stratégie de développement et gagner en efficacité.

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

## Préparation particulière

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

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

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

## Levier de performance

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

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

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

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

**Catherine Trocquemé**

**LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION**  
du 23 juillet 2019

# FRANCE COMPÉTENCES LANCERA LA PROCÉDURE DES INSTANCES DE LABELLISATION EN SEPTEMBRE

**L**e nouveau système qualité porté par la loi du 5 septembre 2018 entre dans sa phase de déploiement. Depuis le 11 juillet dernier, les certificateurs peuvent déposer leur dossier d'accréditation auprès du Comité français d'accréditation (Cofrac, [voir notre article](#)).

France compétences annonce par communiqué du 22 juillet qu'il publiera et lancera en septembre prochain la procédure devant établir la liste des instances de labellisation

habilitées à délivrer la certification qualité sur la base du référentiel national.

Le législateur avait prévu cette possibilité afin de couvrir certaines situations particulières.

La liste des instances de labellisations habilitées sera révisée par France compétences tous les trois ans.

**Catherine Trocquemé**

**LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION**  
du 19 juillet 2019

# QUALITÉ : LES ORGANISMES CERTIFICATEURS DÉBUTERONT LEUR ACTIVITÉ AU PLUS TÔT EN SEPTEMBRE



**L**a procédure d'accréditation des organismes qui vont délivrer les certifications qualité aux prestataires de formation est lancée. Ces organismes pourront [débuter](#) leur activité une fois leur dossier jugé recevable, ce qui peut prendre deux à six mois.

à évaluer l'éligibilité de l'organisme en vérifiant, par exemple, qu'il n'exerce pas d'activité incompatible avec la délivrance de certifications et à contrôler quelques éléments essentiels de sa conformité avec la norme internationale ISO/IEC 17065 », explique Iris Duvignaud.

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

Encore un peu de patience. Les prestataires de formation visant la certification qualité qui sera obligatoire en 2021 pour intervenir sur des fonds publics ou mutualisés devront attendre un peu avant de contractualiser avec un organisme certificateur. La procédure d'accréditation des organismes qui vont procéder aux audits et délivrer les certifications vient tout juste de débuter.

Le Comité français d'accréditation (Cofrac) s'attend à recevoir une trentaine de dossiers, « une estimation établie sur la base du nombre d'organismes délivrant des labels et certifications reconnus par le Cnefop [1] et en tenant compte de l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché », observe Iris Duvignaud, responsable d'accréditation au Cofrac.

## Feu vert entre septembre et décembre

Les candidats à l'accréditation ne pourront débuter leur activité qu'une fois leur dossier jugé recevable. « Cette première étape consiste

Ce processus peut prendre deux à trois mois pour les organismes ayant déjà été accrédités selon cette norme. Des délais qui peuvent atteindre six mois pour ceux qui démarrent l'accréditation. En pratique, les premiers organismes certificateurs pourraient être opérationnels courant septembre. Pour d'autres, l'obtention du feu vert pourrait s'étaler jusqu'en décembre.

Avant de s'engager vis-à-vis d'un organisme, les prestataires de formation devront vérifier qu'il a passé avec succès la première étape du processus d'accréditation. « Attention, certains acteurs commencent à communiquer sur leur capacité à certifier alors que leur candidature n'a pas encore été évaluée et validée par le Cofrac », prévient Iris Duvignaud.

## Évaluation sur site et en situation

L'accréditation en tant que telle ne sera octroyée que dans un second temps. Une fois l'étape de recevabilité passée avec succès, le

Cofrac procède à une évaluation sur le site de l'organisme et à l'observation d'une situation d'audit chez un prestataire. « *Au cours de cette étape, nos évaluateurs vont vérifier le respect de la norme et des dispositions spécifiques à la formation professionnelle prévues par les [textes réglementaires](#) et le [guide de lecture](#) publié par le ministère du Travail* », explique Iris Duvignaud.

Le Cofrac présente ensuite les rapports des évaluateurs et leur constat à une instance qui décidera d'octroyer ou non l'accréditation. « *L'évaluation du Cofrac au sein de l'organisme certificateur intervient au plus tard dans les neuf mois à compter de l'avis favorable de recevabilité conformément à nos procédures* », ajoute la responsable d'accréditation du Cofrac. Selon [un arrêté](#) publié en juin, l'organisme doit obtenir l'accréditation dans les douze mois qui suivent la recevabilité.

### Reprise des acquis

Un prestataire de formation qui se serait engagé dans la démarche qualité auprès d'un organisme qui finalement ne décrocherait pas l'accréditation pourra se tourner vers un autre sans avoir à reprendre toute la procédure. Exemple : « *Si après audit, un avis favorable est émis, le nouvel organisme certificateur en tiendra compte* », illustre Iris Duvignaud. Dans la même logique, en cas de retrait de l'accréditation ou de cessation d'activité d'un organisme certificateur, un prestataire de formation pourra en solliciter un autre et faire transférer sa certification.

### Quel organisme certificateur choisir ?

Avant de s'engager, un prestataire de formation devra vérifier que l'organisme certificateur auquel il compte faire appel est accrédité ou du moins que son dossier a été jugé recevable. Une liste des organismes ayant passé avec succès la première étape devrait être disponible auprès du ministère du Travail. Le Cofrac, quant à lui, publiera uniquement la liste des accrédités. Les organismes certificateurs devront tous respecter les règles de l'accréditation et des textes d'application de la loi du 5 septembre 2018. En termes de tarifs, les offres devraient être relativement comparables, selon Iris Duvignaud. Toutefois, des différences pourraient apparaître sur des points spécifiques car « *la norme ISO/IEC 17065 et les textes réglementaires laissent une marge de manœuvre aux organismes certificateurs sur certains sujets comme les modalités d'audit à distance ou le niveau de compétences des auditeurs, par exemple* ». Autre critère à examiner : la capacité des organismes à proposer une certification complémentaire à celle qui sera obligatoire. Justifier d'une double certification peut en effet s'avérer intéressant pour se démarquer de la concurrence.

**Estelle Durand**

LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION  
du 16 juillet 2019

# QUALITÉ : OUVERTURE DE LA PROCÉDURE D'ACCREDITATION DES ORGANISMES CERTIFICATEURS



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

**L**e Comité français d'accréditation (Cofrac) va commencer à évaluer les demandes de candidatures des organismes appelés à certifier les prestataires de formation dans le cadre du nouveau système qualité. La procédure d'accréditation a été ouverte jeudi 11 juillet.

Le système qualité prévu par la loi du 5 septembre 2018 commence à prendre forme. Les organismes certificateurs peuvent désormais déposer leur dossier de candidature auprès du Cofrac. Le Comité français d'accréditation a publié sur son site Internet, jeudi 11 juillet, les documents utiles à la procédure : liste des exigences et des modalités d'accréditation et formulaire de dépôt de candidature.

L'accréditation des certificateurs est une étape clé dans le nouveau processus qualité. Pour intervenir sur des fonds publics ou mutualisés, les prestataires de formation devront, à partir de janvier 2021 [1], justifier d'une certification qualité basée sur un référentiel unique, délivrée par un organisme accrédité par le Cofrac.

## Accréditation en deux temps

La procédure étant ouverte, le Cofrac va maintenant évaluer les candidatures des certificateurs. Si leur dossier est jugé recevable, ils pourront commencer à auditer les prestataires de formation. Les certificateurs auront ensuite douze mois pour décrocher l'accréditation, un sésame délivré après évaluation sur site et en situation d'audit.

Les prestataires qui souhaitent s'engager dans la nouvelle démarche qualité devront vérifier que l'organisme certificateur qu'ils ont choisi est bien accrédité ou en cours d'accréditation.

**Estelle Durand**

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



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

2. Comité français d'accréditation

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

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

## Audit sur site

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

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

## Éléments de preuve

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

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

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

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

**Catherine Trocquemé**

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

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



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

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

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

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

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

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

## Organismes certificateurs

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

## L'accréditation des organismes certificateurs garantit le respect :

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

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

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

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

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

#### **Obligations des financeurs publics et paritaires**

Les organismes financeurs veillent à :

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

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

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

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

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

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

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

**Valérie Michelet**

# PRESTATAIRES DE FORMATION : COMMENT ABORDER LA FUTURE CERTIFICATION QUALITÉ ?



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

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

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

## Démontrer et non plus déclarer

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

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

## Éléments de preuve

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

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

### Début des audits au second semestre

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

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

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

### Un guide pratique à venir

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

Estelle Durand

### Le nouveau système de certification qualité

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

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

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

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

Des **modalités d'audit** communes à tous les certificateurs pour l'appréciation des critères de qualité  
Une procédure de certification en **trois étapes** : audit initial (sur site), audit de surveillance au bout de 18 mois (sur site ou à distance) et audit de renouvellement (sur site) avant l'échéance de trois ans (durée de validité de la certification)

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

# LANCEMENT DE L'ACTE 2 DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

**L**e 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 Opcas et des Opacif, qui certifie le respect par les organismes enregistrés des vingt et un indicateurs définis à partir des six critères qualitatifs figurant dans le [décret qualité de la précédente loi](#)

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

#### **QDF : Que prévoit l'audit de certification ?**

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

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

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

**Catherine Trocquemé**

**INFFO FORMATION**  
du 1<sup>er</sup> 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

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

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

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

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

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

## Professionnalisation des acteurs

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

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



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

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

**À la une**

DE NOUVEAUX ATOUTS POUR LA FORMATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

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



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



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

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



**80 %**  
des handicaps  
sont invisibles

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

**Vers un label qualité spécifique ?**

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

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

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

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

**INFFO FORMATION**  
du 15 au 28 février 2019



Acteurs 

## LE NOUVEAU DISPOSITIF QUALITÉ, PLUS LISIBLE POUR LE GRAND PUBLIC

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

David Garcia

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



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

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

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

### Consolidation

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

Acteurs



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

### DATADOCK EST PASSÉ À LA PHASE CONTRÔLE

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



[www.data-dock.fr](http://www.data-dock.fr)

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

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



1. L'Opco de la métallurgie, qui a vocation à se fonder 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<sup>er</sup> 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'Opcaim<sup>1</sup>.

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

**INFFO FORMATION**  
du 1<sup>er</sup> 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 Cnefop<sup>1</sup>, Stéphane Rémy (DGEFP)<sup>2</sup>, 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 Cofrac<sup>3</sup>, 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 Synofdes<sup>4</sup>, en passant par la FFP<sup>5</sup>, la Fnadir<sup>6</sup> 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 D2OF<sup>7</sup> 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](http://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](http://www.data-dock.fr)

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

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

## 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<sup>er</sup> 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 les 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.

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

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 apprentissage) 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)

financeur 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

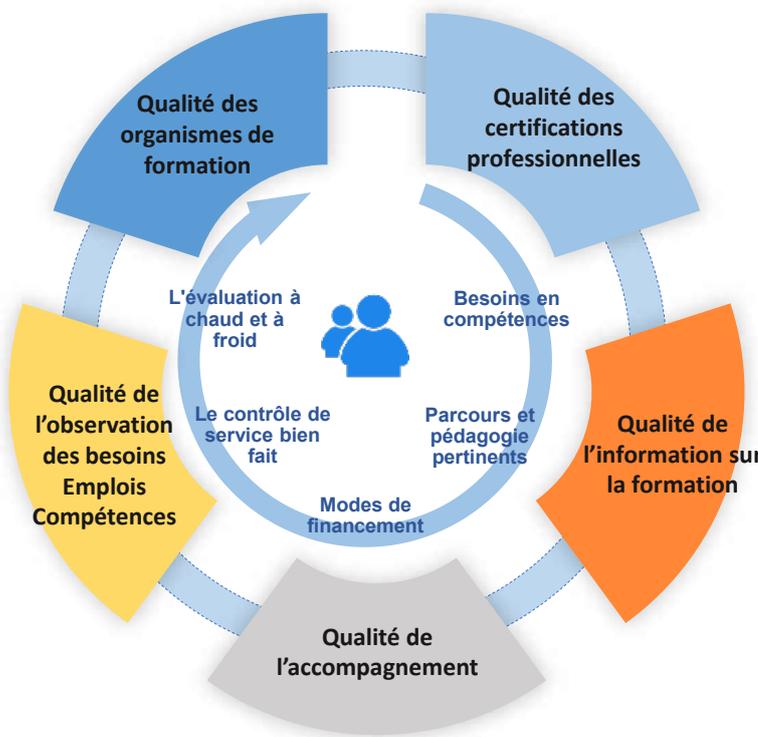
### CNEFOP

Adresse postale : 14, Avenue  
 Duquesne 75350 PARIS SP 07  
 Tél : 01 44 38 33 85  
[www.cnefop.gouv.fr](http://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<sup>ère</sup> partie (1<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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

[Référentiel national qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du travail](#). Guide de lecture  
Paris : ministère du Travail, juillet 2019, 38 p.

[Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019](#) relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle  
Journal officiel du 8 juin 2019

[Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019](#) relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences  
Journal officiel du 8 juin 2019

[Arrêté du 6 juin 2019](#) relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-I-I du code du travail  
Journal officiel du 8 juin 2019

[Arrêté du 6 juin 2019](#) relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail  
Journal officiel du 8 juin 2019

[Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018](#) pour la liberté de choisir son avenir professionnel  
Journal officiel du 6 septembre 2018

[Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015](#) relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue  
Journal officiel du 1er juillet 2015

[Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014](#) relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale  
Journal officiel du 6 mars 2014

## Accréditation des organismes de certification

[Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences](#)  
CERT CPS REF 46-Révision 00  
Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, juillet 2019, 7 p.

[Dossier de candidature d'accréditation](#)  
Paris : Cofrac. Comité français d'accréditation, juillet 2019, pagination multiple

## Sélection de presse

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

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 24 juillet 2019

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

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 23 juillet 2019

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

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 19 juillet 2019

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

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 16 juillet 2019

[Trois questions à Gilles Trichet, consultant expert de la qualité en formation professionnelle «La certification est devenue une exigence normative»](#)

Propos recueillis par Benjamin d'Alguerre

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

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

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 10 juillet 2019

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

Françoise Lemaire

Défi-métiers.fr, 18 juin 2019

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

Moncompteformation.gouv.fr, 17 juin 2019

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

Emilie Zapalski

Localtis, 17 juin 2019

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

Valérie Michelet

centre-inffo.fr, 11 juin 2019

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

Valérie Michelet

centre-inffo.fr, 11 juin 2019

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

Valérie Michelet

centre-inffo.fr, 11 juin 2019

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

Loïc Lebigre

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

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

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 8 avril 2019

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

Le Quotidien de la formation, 28 mars 2019

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

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 20 mars 2019

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

Catherine Trocquemé

Le Quotidien de la formation, 18 mars 2019

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

Benjamin d'Alguerre

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

[L'enjeu crucial de la qualité](#)

Sophie Massieu

Inffo Formation n° 961, 1<sup>er</sup>-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<sup>er</sup>-14 janvier 2019, pp. 24-25

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

In «Fiches pratiques de la formation professionnelle»

Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, 2019

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

Paris : GIE D<sup>2</sup>OF, décembre 2018, 17 p.

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

Le Quotidien de la formation, 19 décembre 2018

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

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 18 décembre 2018

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

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

Paris : Cnefop, décembre 2018, 32 p.

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

Cédric Puydebois

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

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

Sabrina Dougados

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

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

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

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

Centre Inffo

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

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

D2OF

Paris : D2OF, juin 2018, 32 p.

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

Catherine Beauvois

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

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

Estelle Durand

Le Quotidien de la formation, 28 mars 2018

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

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

Paris : Cnefop, tome 1 - mars 2018, 122 p. + tome 2 - mars 2018, 142 p. + synthèse - janvier 2018, 13 p.

## Dossiers documentaires de Centre Inffo

[Regard sur les réformes de la formation professionnelle et de l'apprentissage](#) - 9<sup>e</sup> édition

Département Documentation

Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, juillet 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.

## Vidéo

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

Stéphane Rémy

Afnor Certification, 18 juin 2019, durées multiples

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

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

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

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

Paris : Agefos PME, février 2019, durées multiples

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

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

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

Béatrice Delay ; Stéphane Rémy

Proactive Academy, 8 janvier 2019, durées multiples

21 vidéos 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

Sélection arrêtée le 26 juillet 2019

# Abonnez-vous gratuitement à la nouvelle newsletter de Centre Inffo

[centre-inffo.fr/produits-services/produits/newsletters/aperçu-formation](http://centre-inffo.fr/produits-services/produits/newsletters/aperçu-formation)



## Aperçu formation

Veille stratégique sur la formation  
et l'orientation professionnelles

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

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



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

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

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

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



ISBN : 978-2-84821-272-2

