



## Dossier

# Qualité de l'offre de formation : l'obtention d'une « certification qualité » devient obligatoire

Une nouvelle étape dans les exigences de qualité de l'offre de formation a été franchie avec la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel ». Celle-ci impose en effet à tous les prestataires concourant au développement des compétences (organismes de formation, centres de bilan de compétences, accompagnateurs VAE, centres de formation d'apprentis – CFA) d'obtenir une « certification qualité » pour bénéficier à l'avenir de financements publics ou mutualisés. À quelle échéance ? Au 1<sup>er</sup> janvier 2021 au plus tard, sauf pour les CFA qui existaient à la date de publication de la loi (6 septembre 2018), ceux-ci disposant d'une année supplémentaire.

Deux décrets et deux arrêtés du 6 juin 2019 ont précisé les 7 critères sur la base desquels cette « certification qualité » devra être délivrée, ainsi que les indicateurs d'appréciation de chacun des critères, les modalités d'audit associées et les conditions d'accréditation des organismes certificateurs. Décryptage du futur cadre national de la qualité en formation...

## Une certification obligatoire

À la date du 1<sup>er</sup> janvier 2021 (1<sup>er</sup> janvier 2022 pour les CFA qui existaient au 6 septembre 2018), tous les prestataires concourant au développement des compétences devront, s'ils souhaitent bénéficier de financements publics ou mutualisés, détenir une « certification qualité » délivrée :

- soit par un **organisme certificateur accrédité** (ou en cours d'accréditation) par le COFRAC (Comité français d'accréditation) ou un organisme équivalent au regard de la coordination européenne dans ce domaine ;
- soit par une **instance de labellisation reconnue par France compétences** sur la base d'un référentiel national déterminé par voie réglementaire (ce référentiel, défini par un décret du 6 juin 2019, fixe les indicateurs d'appréciation des critères de qualité et les modalités d'audit associées qui doivent être mises en œuvre : voir ci-après).

La liste des organismes certificateurs accrédités (ou en cours d'accréditation) sera publiée sur le site internet du

Ministère du Travail. De son côté, France compétences rendra publique la liste des instances de labellisation concernées : cette liste sera révisée tous les 3 ans.

## De nouveaux critères de qualité

La précédente réforme de la formation professionnelle avait déjà introduit le respect d'exigences de qualité pour les prestataires de formation bénéficiant de financements publics ou mutualisés. Depuis 2017, les principaux financeurs de la formation professionnelle s'assurent ainsi de la qualité des prestations qu'ils financent sur la base des 6 critères de qualité définis par le décret du 30 juin 2015. Si le nouveau décret du 6 juin 2019 reprend l'essentiel de ces critères, en reformulant ou complétant toutefois certains d'entre eux, il en ajoute un 7<sup>ème</sup> relatif à « l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ».

## LES 7 NOUVEAUX CRITÈRES DE QUALITÉ

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

(1) Décrets n°2019-564 et n°2019-565 du 6 juin 2019 – Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit – Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs

(2) Sont visés les financements attribués par les opérateurs de compétences (OPCO), les commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR), l'État, les Régions, Pôle emploi, la Caisse des dépôts et consignations (CDC), l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées).

## Un référentiel national unique

Les 7 critères ainsi définis sont déclinés en 32 indicateurs d'appréciation de la qualité, au sein d'un référentiel national unique applicable à l'ensemble des financeurs concernés. Une différence importante avec le système actuel puisque, si les financeurs paritaires (OPCA, Fongecif...) ont élaboré un référentiel commun dans le cadre du « Datadock », les financeurs publics (État, Régions, Pôle emploi...) disposent chacun

de leurs propres indicateurs d'appréciation des critères de qualité, ce qui peut induire une certaine complexité pour les prestataires de formation.

Autre différence importante : le nouveau référentiel comporte des indicateurs différenciés selon la nature des actions proposées par les prestataires et des indicateurs spécifiques pour certaines actions, en particulier celles conduisant à une certification professionnelle. Ainsi :

- 32 indicateurs concernent les actions de formation par **apprentissage**,

- 28 indicateurs sont applicables aux **actions de formation**,
- 24 indicateurs concernent les actions de **validation des acquis de l'expérience (VAE)**,
- 22 indicateurs visent les **bilans de compétences**.

À titre d'exemple, voici comment se décline le nouveau critère relatif à « l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel » :

## CRITÈRE 6 : L'INSCRIPTION ET L'INVESTISSEMENT DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Actions de formation	Bilans de compétences	Actions de VAE	Apprentissage	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	23/ Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	24/ Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	25/ Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	26/ Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.
X	X	X	X	27/ Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
Indicateurs spécifiques d'appréciation				
X			X	28/ Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
			X	29/ Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

Ce critère est donc apprécié au regard de 5 indicateurs généraux applicables à l'ensemble des actions concourant au développement des compétences (actions de formation, bilan de compétences, actions de VAE, actions de formation par apprentissage) et de 2 indicateurs spécifiques applicables

seulement à certaines actions et dans certaines situations.

- Pour consulter l'intégralité du référentiel, voir l'Annexe du décret du 6 juin 2019.
- Pour en savoir plus, téléchargez le guide de lecture de ce référentiel élaboré par le Ministère du Travail.

## Une définition des modalités et durées d'audit

Pour délivrer la « certification qualité », les organismes certificateurs devront apprécier le respect par les prestataires concourant au développement des compétences des critères et indicateurs ainsi définis. Cette appréciation s'effectuera dans le cadre d'audits (audit initial, audit de surveillance et audit de renouvellement) dont les durées et modalités sont précisées par les textes. La durée de ces audits varie selon le chiffre d'affaires « formation » du prestataire, le nombre de sites concernés par la certification et le nombre de catégories d'actions dispensées (formation, bilans, VAE, apprentissage).

Des dispositions particulières sont prévues pour les organismes disposant déjà d'une certification ou d'une labellisation (obtenue sur la base de la réglementation en vigueur au 31 décembre 2018). Ces prestataires bénéficient d'une procédure d'audit simplifiée pour l'obtention d'une certification conforme à la nouvelle réglementation :

- la durée de l'audit initial sera plus courte que pour les organismes non certifiés (elle correspond à la durée des audits « de surveillance » prévus dans le cadre de la nouvelle réglementation,
- l'audit ne concernera que certains indicateurs qui seront précisés sur le site du ministre chargé de la formation professionnelle.

Pour les organismes qui ne sont pas encore titulaires d'une « certification qualité », il conviendra de choisir une certification

adaptée à leur offre et à la nature des actions qu'ils dispensent (formations, bilans de compétences, VAE, apprentissage). Une première étape indispensable avant de s'engager dans la démarche : prendre connaissance du nouveau référentiel national et des modalités d'audit afin de réaliser un diagnostic de la situation de l'organisme au regard des nouvelles exigences de qualité !

Et rappelons que jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2021, le référencement via le « Datadock » reste possible pour être inscrit sur les catalogues des OPCO et bénéficier ainsi de financements de ces opérateurs.

## Brèves

### CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES : FRANCE COMPÉTENCES PRÉCISE LA DÉFINITION DES BLOCS DE COMPÉTENCES ET LES RÈGLES D'ENREGISTREMENT AU NOUVEAU RÉPERTOIRE SPÉCIFIQUE

France compétences, nouvelle autorité nationale de régulation et de financement de la formation professionnelle et de l'apprentissage, est notamment chargée désormais d'enregistrer les certifications professionnelles au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et au nouveau Répertoire spécifique des certifications et habilitations (RSCH). Afin de faciliter ces enregistrements, France compétences a publié cinq notes précisant :

- le périmètre du répertoire spécifique, sa finalité, ainsi que les modalités d'évaluation du critère relatif à l'adéquation des connaissances et compétences des projets de certification par rapport aux besoins du marché du travail,
- les principes découlant de la nouvelle définition législative des blocs de compétences,
- les référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation (28 juin),
- la rédaction des parchemins (28 juin),
- l'évaluation de l'impact économique et social d'un projet de certification (9 juillet).

Il est indispensable de consulter ces documents si votre organisme envisage de déposer des demandes d'enregistrement de certifications auprès de l'un ou l'autre de ces répertoires !

### CCNOF : EXTENSION DE DEUX AVENANTS RELATIFS AU TEMPS PARTIEL ET AUX FRAIS DE SANTÉ

Deux arrêtés des 27 mars et 29 mai 2019 rendent obligatoires pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale des organismes de formation (CCNOF) :

- l'avenant du 4 avril 2018 portant prorogation, jusqu'au 31 décembre 2019, de l'accord du 7 décembre 2014 concernant le temps partiel,
- l'avenant du 3 juillet 2018 à l'accord du 19 novembre 2015 relatif au régime obligatoire des frais de santé

### CCNOF : CONFIRMATION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ DU SYNOFDES

La Cour administrative d'appel de Paris a confirmé, dans un arrêt du 24 avril 2019, la représentativité du Synofdes dans la branche des organismes de formation. Cette organisation professionnelle d'employeurs regroupe des organismes de formation et de promotion sociale à but non lucratif, se revendiquant de l'économie sociale et de ses valeurs. La Cour a estimé que le Synofdes satisfaisait aux critères d'influence, d'audience et d'implantation territoriale équilibrée exigés par la réglementation et a confirmé à ce titre la représentativité de cette organisation, conformément à l'arrêté du ministre du travail du 3 octobre 2017.

## ÉVOLUTION DU LABEL QUALITÉ DES FORMATIONS AU SEIN DES ÉCOLES DE CONDUITE

Des modifications sont apportées, par un arrêté du 2 mai 2019, aux annexes de l'arrêté du 26 février 2018 portant création du label qualité des écoles de conduite. Ces modifications visent à :

- reconnaître comme équivalent à ce label<sup>3</sup>, pour une durée de 3 ans, le label « qualité des formations au sein des auto-écoles » délivré par l'organisme SGS-ICS (LA/QAE/01),
- laisser aux élèves la liberté de choisir s'ils souhaitent bénéficier de cours collectifs dans leur parcours de formation.

## AGRÈMENT DES ORGANISMES DE FORMATION PROFESSIONNELLE MARITIME

L'article 7 de la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » a institué une obligation d'agrément des organismes de formation professionnelle maritime par l'autorité administrative. Un décret du 25 juin 2019 précise les établissements auxquels cet agrément peut être délivré, les autorités compétentes pour délivrer l'agrément, les conditions et modalités de sa délivrance ainsi que les conditions de sa suspension et de son retrait.

(3) Un arrêté du 31 janvier 2019 avait déjà reconnu comme équivalent à ce label La certification AFAQ ISO 9001 : 2015 appliquée aux organismes de formation professionnelle continue délivrée par AFNOR Certification.



WEB CONFÉRENCE

# RÉFORME FORMATION & APPRENTISSAGE

## Les nouvelles exigences qualité

VISIONNER LE REPLAY