

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



## *Prestataires de formation*

# CERTIFICATION QUALITÉ : SOYEZ PRÊTS POUR 2021

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



# UN NOUVEAU SYSTÈME QUALITÉ STRUCTURÉ ET RENFORCÉ

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

Catherine Trocquemé

# Q

uatre ans après le lancement du Datadock, les prestataires de formation bénéficiant de fonds publics ou mutualisés vont devoir franchir une étape supplémentaire dans leur démarche qualité. La loi du 5 septembre 2018 va, en effet, plus loin et consolide le système autour d'une certification unique nationale<sup>1</sup> délivrée par des organismes certificateurs eux-mêmes accrédités par une instance indépendante, le Cofrac<sup>2</sup>. Très structurée, l'architecture garantit ainsi une égalité de traitement dans les modalités d'audit sur la base d'un référentiel commun. Co-construits avec les prestataires de formation, les indicateurs sont ancrés dans la réalité de leurs pratiques et reprennent les fondamentaux de leur activité. *“La démarche qualité représente une véritable opportunité d'interroger son positionnement, ses axes de développement et l'efficacité de son organisation”*, observe Loïc Lebigre, consultant à Centre Inffo. Et c'est bien cet objectif de professionnalisation que poursuit la réforme en cours de déploiement.

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

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

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



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

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



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

2. Comité français d'accréditation.



3 QUESTIONS À

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

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



En formation infographie chez Demos.

© Demos

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



© Orsys

**Des indicateurs consolidés**

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

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



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

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

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

**Quels sont les principaux points de rupture ?**

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

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

**Comment les prestataires de formation peuvent-ils se préparer ?**

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

Propos recueillis par Catherine Trocquemé

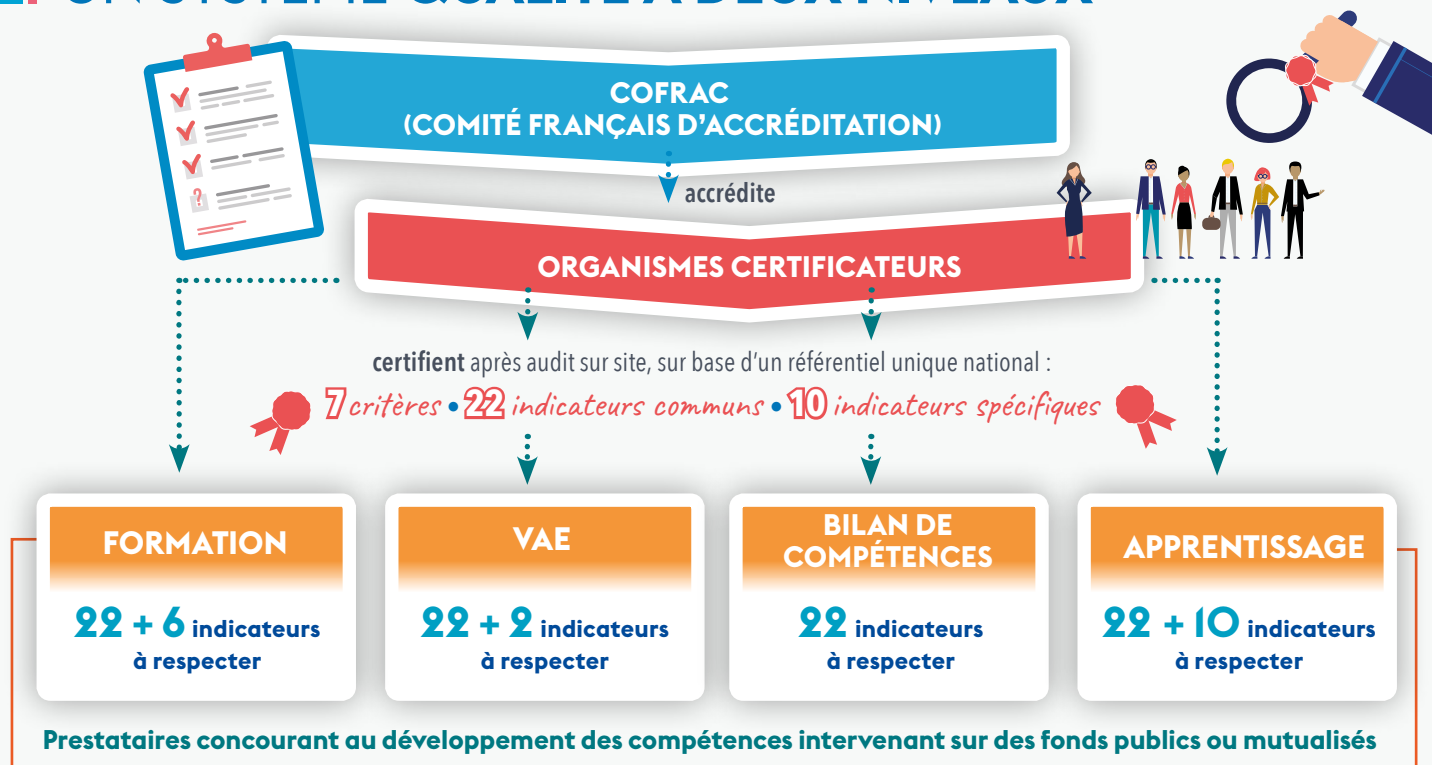
REPÈRES

**DES EXCEPTIONS QUI CONFIRMENT LA RÈGLE**

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



## UN SYSTÈME QUALITÉ À DEUX NIVEAUX



En formation au Cési, à Rouen.

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

### Un audit sur site

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

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

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

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

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

# QUALITÉ : UNE DÉMARCHE À INSCRIRE DANS SA STRATÉGIE

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

Estelle Durand

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

## Se certifier ou pas ?

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

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

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



Gilles Trichet, consultant-formateur indépendant.

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

## Quel certificateur choisir ?

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

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

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

Au-delà de ces éléments, les prestataires ont intérêt à sélectionner un certificateur dont le positionnement s’inscrit dans leur stratégie. *“Certains organismes certificateurs disposent d’une forte notoriété dans des secteurs d’activité particuliers. Contractualiser avec l’Apave<sup>1</sup> quand on exerce dans le secteur de l’industrie, ou avec I.Cert<sup>2</sup> quand on est spécialisé dans le bâtiment et l’immobilier, peut s’avérer judicieux”*, indique Gilles Trichet.

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



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

2. Institut de certification.

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



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

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

### Se faire accompagner ou pas ?

Selon son niveau de maturité en matière de qualité, la question de l’accompagnement peut se poser. Les prestataires trouveront des outils d’aide à la décision et un appui technique auprès de nombreux acteurs dont les fédérations professionnelles. Le Synofdes<sup>3</sup> fournit ainsi une grille de questions à se poser et des informations sur les spécificités des certificateurs qu’il a interrogés. Si besoin, le syndicat mettra en place des formations.

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

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

## REPÈRES

### CERTIFICATEURS : UNE ACCRÉDITATION EN DEUX TEMPS

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

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

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

# CERTIFICATION QUALITÉ : POUR SE REPÉRER



## QUOI ?

### Une certification qualité :

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



## QUI ?

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

Réalisant des :

- formations
- actions de VAE
- bilans de compétences
- formations par apprentissage



## QUAND ?

Certification obligatoire à partir du **1<sup>er</sup> janvier 2021**.

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



## COMMENT ?

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



## UN CYCLE DE CERTIFICATION DE TROIS ANS



## PARTIES PRENANTES

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

**DGEFP** ➤ autorité responsable de la certification qualité

**Cofrac** ➤ garantit la conformité du dispositif

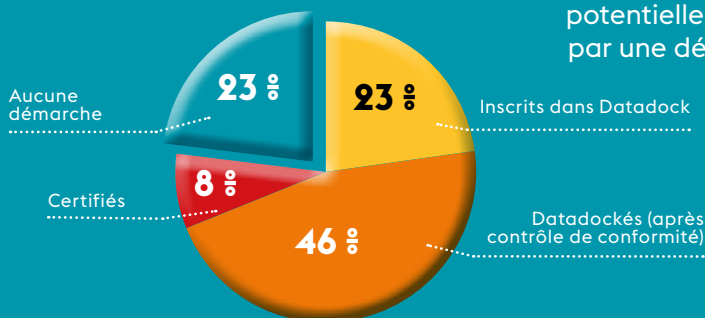
**France compétences** ➤ en charge de l'évaluation et de la régulation du système qualité

## CHIFFRES-CLÉS



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

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



## RESSOURCES

**Guide de lecture** réalisé par le ministère du Travail : précise pour chaque indicateur le niveau attendu et les éléments de preuve à fournir • [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_referentiel\\_qualite\\_v3-22-07-19.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide_referentiel_qualite_v3-22-07-19.pdf)

**Dossier documentaire** édité par Centre Info - "Qualité : de Datadock à la certification unique, soyez prêts !" • [www.ressources-de-la-formation.fr](http://www.ressources-de-la-formation.fr)

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

### Textes d'applications

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

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

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

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

• [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

