

Matinée d'actualité



Prestataires de formation
Exigences qualité des financeurs publics
et Opca/Opacif : l'apport des labels
et certifications publiés par le Cnefop

2016



Centre Inffo

Dossier documentaire réalisé par Centre Inffo

DOSSIER DOCUMENTAIRE

Prestataires de formation

Exigences qualité des financeurs publics et Opca/Opacif : l'apport des labels et certifications publiés par le Cnefop

Matinée d'actualité
jeudi 7 juillet 2016



Xavier Vonkorad
Département Documentation
x.vonkorad@centre-info.fr

SOMMAIRE

SELECTION D'ARTICLES

TEXTES DE REFERENCE

Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue Journal officiel	p. 6
Questions réponses : décret relatif à la qualité des actions de formation de la formation professionnelle continue DGEFP	p. 8
Liste des certifications et labels qualité du CNEFOP CNEFOP	p. 14
Editorial – Liste des certifications et labels CNEFOP	p. 18
Notice explicative et dossier de demande d'inscription sur la liste des certifications et labels qualité du CNEFOP CNEFOP	p. 20
Mise en oeuvre des dispositions législatives et réglementaires relatives à la qualité des prestataires de formation - Complémentarité des démarches du CNEFOP et du COPANEF et mise en perspective COPANEF	p. 21
Indicateurs proposés par les OPCA et Opacif/Fongecif COPANEF	p. 24
Démarches qualité en formation professionnelle et certifications des prestataires de formation Centre Inffo	p. 28

SELECTION D'ARTICLES

Chantier qualité : complémentarité des démarches du Cnefop et du Copanef Le Quotidien de la formation, 9 juin 2016	p. 33
Quel référencement des organismes certificateurs ? Inffo Formation n° 898, du 15 au 30 avril 2016	p. 35
« L'engagement dans un processus d'apprentissage relève nécessairement d'une relation contractuelle » (Jean-Marie Luttringer) Le Quotidien de la formation, 2 juin 2016	p. 36
Dans un an, l'entrée en vigueur du décret qualité Inffo Formation n°891, du 1 ^{er} au 14 janvier 2016	p. 38
Quel contrôle pour les organismes de formation Inffo Formation n° 902, du 15 au 30 juin 2016	p. 39

Le Copanef lance un nouveau chantier qualité pour 2016 Le Quotidien de la formation, 7 avril 2016	p. 41
Le Copanef missionne plusieurs groupes de travail pour piloter la mise en oeuvre de la démarche qualité Le Quotidien de la formation, 4 février 2016	p. 43
Le décret qualité met la formation à distance à égalité des autres modalités (Olivier Gauvin, Opcalia) Le Quotidien de la formation, 14 octobre 2015	p. 44
Comment devient-on auditeur certificateur de formation ? Info Formation n° 882, du 1 ^{er} au 31 août 2015	p. 46
Les acteurs en régions réfléchissent à comment proposer une offre de formation de proximité de qualité Le Quotidien de la formation, 23 février 2016	p. 47

DECOUVRIR LES CERTIFICATIONS ET LABELS PUBLIES PAR LE CNEFOP – PRESENTATIONS

P. 49

REPERES BIBLIOGRAPHIQUES

P. 198

1. Textes juridiques	p. 199
2. Documents de référence	p. 199
3. Etudes, dossiers, conférences	p. 199
4. Décret qualité : analyses	p. 200
5. Revue de presse et du web	p. 200

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DU DIALOGUE SOCIAL

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

NOR : ETS1506316D

Publics concernés : les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L. 5214-1.

Objet : détermination des critères permettant de s'assurer de la qualité des actions de formation.

Entrée en vigueur : les dispositions du décret entrent en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des dispositions du I de l'article 1^{er} qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Notice : ce décret a pour objet de préciser les critères que doivent prendre en compte les organismes collecteurs paritaires agréés (OPCA) mentionnés à l'article L. 6332-1, les organismes paritaires agréés pour la prise en charge du congé individuel de formation (OPACIF) mentionnés à l'article L. 6333-1, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L. 5214-1 lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, afin de s'assurer de la qualité de cette action.

Il précise notamment le rôle du CNEFOP dans l'amélioration des démarches de certification de la qualité et prévoit que les organismes financeurs de formation doivent mettre à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées.

Références : le présent décret est pris pour l'application de l'article 8 de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Les dispositions du code du travail modifiées par le présent décret peuvent être consultées sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social,

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6316-1 et L. 6332-6 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles en date du 10 février 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 mai 2015 ;

Le Conseil d'Etat (section sociale) entendu,

Décrète :

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

« CHAPITRE VI

« Qualité des actions de la formation professionnelle continue

« Art. R. 6316-1. – Les critères mentionnés à l'article L. 6316-1 sont :

« 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;

« 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;

« 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;

« 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;

« 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;

« 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

« Les organismes financeurs s'assurent en outre du respect des dispositions des articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9.

« *Art. R. 6316-2.* – Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 inscrivent sur un catalogue de référence les prestataires de formation qui remplissent les conditions définies à l'article R. 6316-1 :

« 1^o Soit dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation ;

« 2^o Soit par la vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label au sens de l'article R. 6316-3.

« Ce catalogue est mis à la disposition du public par chacun de ces organismes.

« *Art. R. 6316-3.* – Les certifications ou labels dont les exigences sont conformes aux critères mentionnés à l'article R. 6316-1 sont inscrits sur une liste établie par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle selon des modalités qu'il détermine.

« Cette liste est mise à la disposition du public.

« *Art. R. 6316-4.* – 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. 6316-5.* – Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées. »

II. – L'article R. 6123-1-3 du code du travail est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Il favorise l'amélioration et la promotion des démarches de certification qualité, notamment sur la base du rapport mentionné à l'alinéa précédent. »

Art. 2. – La sous-section 3 de la section 1 du chapitre II du titre III du livre III de la sixième partie du code du travail est ainsi modifiée :

1^o A l'article R. 6332-24, après les mots : « un employeur » sont insérés les mots : « ou un prestataire de formation » ;

2^o A l'article R. 6332-25, les mots : « l'assiduité du stagiaire des stagiaires » sont remplacés par les mots : « l'assiduité du stagiaire » ;

3^o Après l'article R. 6332-26, il est inséré un article R. 6332-26-1 ainsi rédigé :

« *Art. R. 6332-26-1.* – Pour remplir leurs missions prévues respectivement au 4^o de l'article L. 6332-1-1 et au 5^o de l'article L. 6333-3, les organismes paritaires agréés concernés s'assurent de l'exécution des formations dans le cadre d'un contrôle de service fait selon des modalités qu'ils déterminent.

« En cas d'anomalie constatée dans l'exécution d'une action, l'organisme paritaire sollicite auprès de l'employeur ou du prestataire de formation tout document complémentaire à ceux mentionnés aux articles R. 6332-25 et R. 6332-26 pour s'assurer de la réalité de l'action qu'il finance et de sa conformité aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles.

« Le défaut de justification constitue, après que l'employeur ou l'organisme de formation a été appelé à s'expliquer, un motif de refus de prise en charge ou de non-paiement des frais de formation au sens des articles R. 6332-24 et R. 6332-25. Ces organismes paritaires effectuent tout signalement utile et étayé auprès des services de l'Etat chargés du contrôle de la formation professionnelle. » ;

4^o La première phrase du second alinéa de l'article R. 6332-31 est remplacée par deux phrases ainsi rédigées :

« L'état est accompagné d'une note présentant les principales orientations de l'activité de l'organisme et d'un document, élaboré par l'organisme, concernant l'évolution des charges et l'organisation du contrôle interne. Le commissaire aux comptes présente, dans un rapport, ses observations sur ce dernier document. »

Art. 3. – A l'article R. 6333-8 du code du travail, après les mots : « Les dispositions prévues par les articles R. 6332-18 à R. 6332-22 » sont insérés les mots : « et R. 6332-38 à R. 6332-42 ».

Art. 4. – Les dispositions prévues au I de l'article 1^{er} du présent décret entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Art. 5. – Le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 juin 2015.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

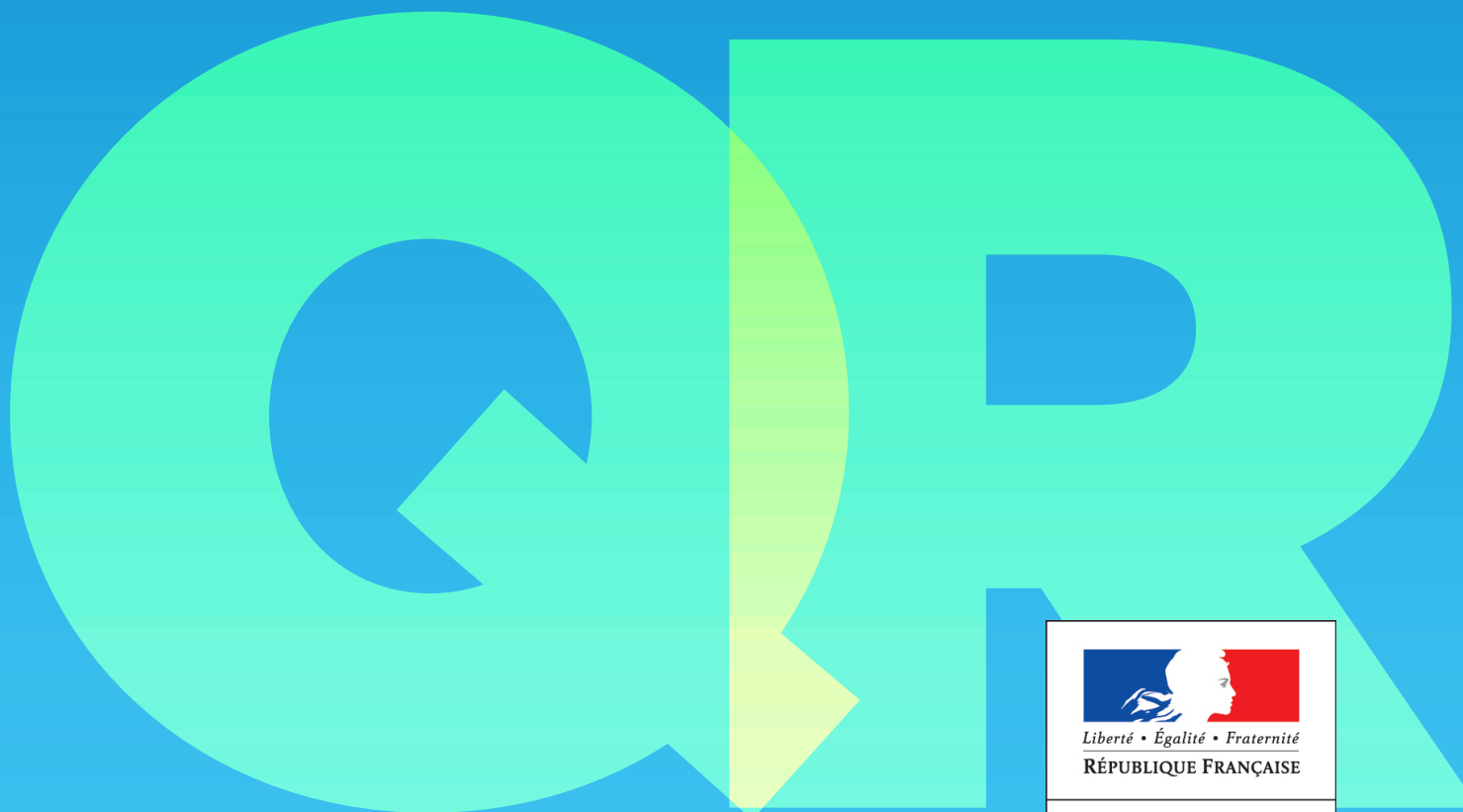
*Le ministre du travail, de l'emploi,
de la formation professionnelle
et du dialogue social,*

FRANÇOIS REBSAMEN

QUESTIONS RÉPONSES

DÉCRET RELATIF À LA
QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION
DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

À DESTINATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
ET DU DIALOGUE SOCIAL

Dans le prolongement de l'Accord national interprofessionnel (ANI) du 14 décembre 2013 relatif à la formation professionnelle, et des débats parlementaires qui se sont déroulés à l'occasion de l'examen du projet de loi sur la « réforme de la formation professionnelle », la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a créé à l'article 8 un Chapitre VI nouveau consacré à la : « Qualité des actions de formation professionnelle continue ». Ce chapitre est constitué d'un article unique (l'article L. 6316-1 du code du travail) qui invite l'Etat, les régions, Pôle Emploi, l'Agefiph, les OPCA et les OPACIF à s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser des actions de qualité.

Par analogie avec la loi, le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 (publié au Journal Officiel du 1^{er} juillet 2015) crée un chapitre spécifique à la qualité des actions de formation professionnelle continue et fixe six critères d'appréciation de la capacité du prestataire de formation à dispenser une formation de qualité et y ajoute un critère de conformité réglementaire.

Ces critères ont tous pour vocation d'améliorer la lisibilité de l'offre de formation, d'inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi, et d'accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former.

Les prestataires de formation peuvent répondre à ces nouvelles exigences de deux manières :

- en répondant aux grilles d'évaluation interne mises en place par les financeurs de formation
- en justifiant d'une certification qualité ou d'un label inscrit sur une liste publiée par le CNEFOP.

Les prestataires de formation dont la capacité a été vérifiée sont ensuite inscrits sur le catalogue de référence du financeur de formation.

Au-delà du respect de ces critères qualité, les financeurs continuent de fixer librement leurs priorités et critères de prise en charge et définissent leurs clauses contractuelles notamment en matière de service fait. La détention d'un label ou d'une certification inscrite sur la liste du CNEFOP n'est pas suffisante pour décider du financement d'une action.

Pour permettre à l'offre de formation, dans toute sa diversité, de s'adapter à cette dynamique en faveur de la qualité de la formation professionnelle, et aux OPCA de s'approprier cette démarche, il a été souhaité que les critères entrent en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2017.

Dans ce contexte, il est apparu utile de proposer un questions-réponses pour permettre aux prestataires de formation de s'approprier les possibilités qui leurs sont offertes pour répondre aux nouvelles exigences de qualité et de faciliter la compréhension des nouvelles dispositions réglementaires.

Ce document pourra être complété ou précisé.

1. QUELLES SONT LES ACTIONS FINANÇÉES QUI DOIVENT RÉPONDRE AUX CRITÈRES QUALITÉ ?

L'article L. 6316-1 du code du travail dispose que les financeurs de formation (OPCA, OPACIF, Etat, Régions, Pôle emploi et Agefiph) s'assurent, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, de la capacité du prestataire de formation mentionné à l'article L. 6351-1 à dispenser une formation de qualité.

Les actions de formation ici visées sont celles décrites à l'article L. 6313-1 du code du travail qui admet une typologie d'actions large en incluant notamment les bilans de compétences et la validation des acquis de l'expérience (VAE).

2. LES ACTIONS FINANÇÉES PAR DES CONTRIBUTIONS CONVENTIONNELLES OU VOLONTAIRES SONT-ELLES SOUMISES AUX CRITÈRES DE QUALITÉ ?

Oui. L'article L. 6316-1 ne fait pas de distinction entre les actions financées au titre de la contribution légale ou celles financées par les contributions conventionnelles ou volontaires.

Dès lors, les critères définis à l'article R. 6316-1 pour s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser une formation de qualité s'appliquent donc également dans le cas de financement d'actions de formation au titre des contributions conventionnelles ou volontaires.

3. A QUOI SERVENT LES CATALOGUES DE RÉFÉRENCE PUBLIÉS PAR LES FINANCEURS VISÉS À L'ARTICLE L. 6316-1 ?

Les financeurs visés à l'article L. 6316-1 (l'Etat, les Régions, Pôle Emploi, l'Agefiph, les OPCA et les OPACIF) doivent référencer dans un catalogue les prestataires de formation dont ils se sont assurés de la capacité à dispenser une action de formation de qualité. Ces catalogues doivent être rendus publics et chaque organisme doit en assurer l'actualisation, afin d'y répertorier les nouveaux organismes qui satisfont aux critères ou afin de retirer, le cas échéant, ceux qui ne rempliraient plus les conditions du décret.

Ces catalogues visent à éclairer le public (entreprises, ménages...) en lui proposant des repères simples et utiles sur l'offre de formation. Ils devront être mis à disposition du public par chaque financeur le 1^{er} janvier 2017.

4. LA DÉTENTION D'UN LABEL OU D'UNE CERTIFICATION QUALITÉ EST-ELLE SUFFISANTE POUR SATISFAIRE AUX CRITÈRES DU DÉCRET ?

Oui. La reconnaissance par le CNEFOP, point national de référence qualité pour la France auprès de l'Union européenne, de la conformité d'un label ou d'une certification qualité aux critères de qualité définis par le décret et son inscription sur la liste mise à disposition du public est suffisante pour que la détention dudit label ou certification qualité constitue une présomption simple de la capacité du titulaire à dispenser une action de qualité au sens de l'article L. 6316-1. Selon les modalités de délivrance des certifications qualité ou labels, cette présomption peut ne concerner qu'un périmètre ou des domaines de formation pour lesquels la certification ou le label sont délivrés.

5. COMMENT RÉPONDRE AUX FINANCEURS LORSQU'ON NE DISPOSE PAS D'UNE CERTIFICATION QUALITÉ OU D'UN LABEL INSCRIT SUR LA LISTE DU CNEFOP ?

Chaque financeur (l'Etat, les Régions, Pôle Emploi, l'Agefiph, les OPCA et OPACIF) doit s'assurer de la qualité des formations qu'il finance et donc mettre en place les procédures adéquates. Dans ce cadre, il lui appartient de vérifier que les prestataires de formation remplissent les conditions du décret. Pour ce faire, les certifications et labels qualité facilitent le travail de ces organismes, notamment si la certification qualité ou le label est inscrit sur la liste du CNEFOP, mais la détention d'une certification qualité ou d'un label n'est pas une obligation.

Lorsque le prestataire de formation ne possède ni une certification qualité ni un label, il devra apporter la preuve à chaque financeur concerné de sa capacité à respecter ces critères dans le cadre des démarches interne d'évaluation mises en place par ces organismes.

Pour faciliter cette démarche, les financeurs travaillent à la mise en place de grilles communes d'évaluation des critères qualité. Ils peuvent aussi décider de reconnaître les procédures internes d'évaluation mises en place par les autres financeurs ou de co-construire cette démarche, comme c'est actuellement le cas des OPCA et des OPACIF sous l'égide du FPSPP dans le cadre du mandat confié à ce dernier par les partenaires sociaux (COPANEF).

6. QUE PERMET LA RECONNAISSANCE D'UNE CAPACITÉ À DISPENSER UNE ACTION DE QUALITÉ PAR UN FINANCEUR ?

En cas de financement d'une action de formation, le prestataire de formation dont il a été vérifié qu'il respectait les critères du décret sera répertorié sur le catalogue de référence publié par le financeur.

7. LA QUALITÉ EST-ELLE CONCILIABLE AVEC LE DROIT DE LA CONCURRENCE ?

Oui. Que ce soit au niveau national ou européen, les exigences ou critères de qualité sont de plus en plus prégnants, y compris dans le secteur de la formation professionnelle comme l'illustre la prise en compte des démarches qualité, labels et certifications dans le cadre d'initiatives publiques.

La référence aux labels et aux certifications dans les cahiers des charges facilite le travail de l'acheteur. Toutefois, elle ne doit pas pour autant conduire à limiter l'accès au marché en le réservant aux seuls détenteurs des labels ou certifications afin de ne pas heurter les règles de concurrence. Les prestataires de formation peuvent apporter par tous moyens la preuve qu'ils respectent les critères de qualité même s'ils ne sont pas certifiés ou labellisés.

8. LES FORMATEURS DOIVENT-ILS ÊTRE CERTIFIÉS ?

Non. Il n'existe aucune obligation de certification des formateurs. En revanche, la qualification professionnelle et la formation continue des formateurs fait partie des critères d'appréciation de la capacité de l'organisme à dispenser des actions de qualité. La notion de qualification professionnelle vise la capacité du formateur à exercer son métier, appréciée à l'examen des titres et diplômes, et/ou selon l'expérience professionnelle. A noter qu'il existe des certifications de qualité spécifiques pour les personnes physiques.

9. LES ORGANISMES SOUS-TRAITANTS DOIVENT-ILS SATISFAIRE AUX CRITÈRES QUALITÉ ?

Oui. Les organismes sous-traitants doivent satisfaire aux critères qualité. Cela suppose de la part des financeurs et des organismes de formation une vigilance accrue sur les moyens et les modalités de mise en oeuvre des actions. A ce titre, les contrats de sous-traitance doivent comporter tous les éléments utiles garantissant que la prestation respectera les critères de qualité sous la responsabilité du donneur d'ordre.

10. LES CRITÈRES SONT-ILS CUMULATIFS ?

Oui. Tous les critères doivent être examinés par l'Etat, les Régions, Pôle Emploi, l'Agefiph, les OPCA et les OPACIF pour permettre d'apprécier la capacité des prestataires de formation à dispenser des actions de qualité. Cet examen doit être effectué en fonction de la commande du financeur. En effet, les critères eux-mêmes comprennent des éléments de souplesse, notamment les critères relatifs à l'individualisation et à l'adéquation des moyens à l'offre de formation qui sont fonction du type d'action, de la durée, du public, ou de l'innovation déployée et de l'objectif à atteindre (mise à niveau, adaptation au poste de travail, accès à la qualification).

11. PEUT-ON APPLIQUER LES MÊMES CRITÈRES À DES ORGANISMES DE TAILLE ET DE NATURE DIFFÉRENTE ?

Oui. Les critères ont été définis de manière à ce que tout organisme, quelle que soit sa taille et ses modalités pédagogiques d'intervention, puisse y répondre. Les spécificités sont prises en compte notamment par les 2èmes et 3èmes critères : l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogiques et d'évaluation aux publics de stagiaires et l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation. Le décret prévoit également la prise en compte de l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, de l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire et de l'innovation des moyens mobilisés.

Ces dispositions facilitent le recours aux différentes modalités de formation comme par exemple celles qui font appel aux formations ouvertes et à distance (Cf. article L.6353-1).

12. LES PRIX DE LA FORMATION SONT-ILS DORÉNAVANT ENCADRÉS ?

Non. Il est simplement demandé aux financeurs de formation de veiller à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique, à l'innovation et aux tarifs pratiqués. Cela signifie la possibilité pour les financeurs de demander des précisions sur ce qui peut justifier un prix très éloigné des tarifs pratiqués pour des prestations qui semblent comparables ou lors d'une offre anormalement basse. Ces financeurs peuvent aussi fixer des plafonds de prise en charge.

DÉCRET RELATIF À
LA
QUALITÉ DES
ACTIONS DE
FORMATION
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
CONTINUE

13. LES EMPLOYEURS SONT-ILS SOUMIS AU DÉCRET ?

Non. Les employeurs, lorsqu'ils réalisent directement la formation en interne, ne sont pas soumis au décret. Il en va de même lorsqu'ils font appel à un organisme de formation sans demande de financement des organismes mentionnés au L. 6316-1. Toutefois, il leur est fortement conseillé de s'en inspirer. Pour aider les entreprises et les organismes de formation, les financeurs doivent mettre à leur disposition les outils, méthodologies et indicateurs permettant d'apprécier la qualité de la formation.

QUESTIONS RÉPONSES

La liste des certifications et labels qualité du CNEFOP

27 dossiers ont été reçus à ce jour, 24 dossiers instruits. Les trois derniers et tous ceux qui suivraient, seront instruits au fil de l'eau et intégreront, le cas échéant, la liste du CNEFOP au fur et à mesure des décisions d'actualisation du Bureau du Conseil .

I - Une procédure d'instruction, accessible sur le site internet du CNEFOP depuis le 5 janvier dernier, **est définie autour de l'évaluation de trois principaux enjeux :**

- ✓ La neutralité et l'impartialité de l'autorité délivrant les décisions de certification
- ✓ L'adéquation des moyens disponibles ou mobilisables au nombre d'organismes certifiés ou pouvant demander à l'être.
- ✓ Le respect de l'ensemble des critères de l'article R 6316-1 du code du travail issu du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, qui suppose deux conditions :
 - Que chacun des critères soit présent et clairement identifiable dans le référentiel ;
 - Que le processus de certification présenté garantisse le contrôle de la conformité de chacun des critères par les organismes de formation référencés.

Pour analyser les dossiers déposés, une grille d'indicateurs, déclinant chaque critère du décret, a été élaborée, permettant de vérifier si le label ou la certification candidate respectent les exigences du décret du 30 juin 2015 ainsi que les conditions dans lesquelles les organismes de formation sont certifiés. Par exemple, pour le **1^{er} critère relatif à l'identification des objectifs de la formation et son adaptation au public formé**, la commission qualité du CNEFOP a vérifié si la certification ou le label examiné permettait notamment de vérifier :

- ✓ la capacité d'analyse du besoin et les modalités d'adaptation au public cible
- ✓ l'existence d'un programme détaillé
- ✓ l'existence d'un test de positionnement

Pour mémoire, les autres critères du décret sont :

2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,
3. L'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
4. La qualification et la formation continue des personnels chargés des formations,
5. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Cette instruction conduit à trois types de décisions du bureau du CNEFOP :

- ✓ **Une inscription pour trois ans, sans condition,**
- ✓ **Une inscription pour 3 ans avec une clause de revoyure à un an** si le référentiel mérite d'évoluer sur un aspect important (mise en conformité jugée nécessaire). Le délai court à partir de la publication de la décision du Bureau,
- ✓ **Un refus d'inscription** si un des critères n'est pas satisfait ou si plus de 3 mises en conformité sont jugées nécessaires pour que le référentiel soit conforme aux exigences du décret du 30 juin 2015.

Ainsi, le CNEFOP ayant le souci de contribuer à l'amélioration de l'ensemble des démarches qualité, chaque fois que le besoin aura été identifié, des demandes d'évolutions ou de simples observations, propositions d'amélioration des référentiels examinés seront explicitées.

De même, les décisions de refus d'inscription prises par le Bureau du CNEFOP sont motivées pour permettre aux responsables des certifications ou labels non-inscrits, de corriger leur référentiel et ainsi le mettre en conformité avec le décret du 30 juin 2015.

II - Au terme de cette procédure, la première liste du CNEFOP est composée de deux parties :

Les labels et certifications généralistes et les labels et certifications réservés à un domaine.

Elle retient 10 certifications et labels, qui certifient, aujourd'hui, la qualité de quelques 1500 organismes de formation

Nom du label ou de la certification généraliste	Autorité responsable
Label "Certif Languedoc Roussillon Midi Pyrénées"	Région Languedoc Roussillon Midi Pyrénées
Certification de conformité en Formation professionnelle	AFNOR Certification
Certification de qualification professionnelle ISQ OPQF	ISQ-OPQF
Certification FAC "facilitateur en acquisition de compétences"	I.Cert
Label Eduform	Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche
Nom du label ou de la certification spécialisée	Autorité responsable
Certification de services Qualicert RE/VIV/03 - « Engagements certifiés pour la formation des entrepreneurs du vivant »	SGS ICS
Certification engagement de service REF221 - Services aux Agriculteurs et Acteurs des Territoires	AFNOR Certification
Label APP (Atelier de Pédagogie Personnalisée)	Association pour la Promotion du label APP
Label CIBC QUALITE TOTALE	Fédération Nationale des CIBC
Label Ecole de la deuxième chance	Réseau E2C France

La liste publiée du CNEFOP met en visibilité les principales caractéristiques des labels et certifications retenues et facilite leur consultation pour ceux d'entre eux pour lesquels le CNEFOP a été autorisé à le faire, afin de contribuer à la transparence de l'offre de certification qualité satisfaisant les exigences du décret du 30 juin 2015. En outre, 6 des 10 référentiels validés sont mis en ligne, avec l'autorisation des autorités responsables, afin de faciliter le choix d'organismes de formation qui souhaiteraient choisir une certification ou un label recensé par le CNEFOP.

Quel est le rôle de cette liste dans le cadre de la mise en œuvre du décret du 30 juin 2015 ?

La détention d'un label ou d'une certification Qualité recensée par le CNEFOP facilitera ou simplifiera le référencement par les organismes financeurs soumis au décret du 30 juin dont la responsabilité est d'élaborer un catalogue de référence des prestataires de formation qui satisfont aux critères dudit décret.

Disposer d'un label ou d'une certification recensée par le CNEFOP est une des voies d'accès à ce catalogue, dans des conditions que ces financeurs doivent préciser, certainement à partir du mois de septembre.

Cependant, dans ce contexte où très peu d'organismes de formation disposent à ce jour d'un label ou d'une certification qualité au sens du décret du 30 juin 2015, d'autres procédures, en cours d'élaboration, permettront un référencement direct, le cas échéant au fil de l'eau des demandes de financement ou des achats. Pour faciliter ces démarches, des financeurs travaillent à la mise en place d'outils communs d'évaluation des critères qualité, qui pourrait faciliter la mise en place d'outils mutualisés, voire de mécanismes de reconnaissance réciproque des procédures internes d'évaluation et d'audit entre financeurs.

En résumé... n° 7 ■ juin 2016

Directrice de la publication : Catherine BEAUVOIS
Rédactrice de ce numéro : Catherine BEAUVOIS
Secrétaire de rédaction : Maria MELICIANO

CNEFOP

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

Extrait du site du Cnefop le 5 juillet 2016

<http://www.cnefop.gouv.fr/qualite/liste/01-certifications-et-labels-generalistes.html>

Liste des certifications et labels généralistes du CNEFOP

Les certifications et labels qualité référencés par le CNEFOP comme satisfaisants au Décret du 30 juin 2015 sont :

Nom du label ou de certification	Autorité responsable	Inscription pour trois ans à compter du	Evolutions du référentiel demandées dans l'année	Référentiel disponible en ligne
Certification de conformité en Formation Professionnelle	AFNOR Certification	07/06/2016		non
Certification de qualification professionnelle ISQ OPQF	ISQ-OPQF	07/06/2016		oui
Certification FAC « facilitateur en acquisition de compétences »	I.Cert	07/06/2016	Renforcer les exigences relatives aux moyens d'encadrement, en lien avec le critère "qualité" 3 ("l'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation")	oui
Certification NF Service Formation - NF214 - Règles de certification appliquées au 1er juillet 2016	AFNOR Certification	05/07/2016		non
Label « certifié Languedoc Roussillon Midi Pyrénées »	Région Languedoc Roussillon Midi-Pyrénées	07/06/2016		oui
Label Eduform	Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche	07/06/2016		non
Veriselect Formation Professionnelle	Bureau Veritas Certification	05/07/2016		oui

Mis en ligne : 5 juillet 2016

<http://www.cnefop.gouv.fr/qualite/liste/liste-des-certifications-et-labels-specialises-du-cnefop-en-date-du-7-juin.html>

Liste des certifications et labels spécialisés du CNEFOP

Les certifications et labels qualité référencés par le CNEFOP comme satisfaisants au Décret du 30 juin 2015 sont :

Nom du label ou de certification	Autorité responsable	Inscription pour trois ans à compter du	Evolutions du référentiel demandées dans l'année	Disponibilité du référentiel
Certification de services Qualicert RE/VIV/03	SGS ICS	07/06/2016		non
Certification engagement de service REF221	AFNOR Certification	07/06/2016		non
Label APP (atelier de pédagogie personnalisé)	Association pour la promotion du label APP	07/06/2016		oui
Label CIBC QUALITE TOTALE	Fédération nationale des CIBC	07/06/2016		oui
Label Ecole de la deuxième chance	Réseau E2C	07/06/2016	Renforcer les exigences relatives à l'information du public sur l'offre de formation et les résultats obtenus	oui

Mis en ligne : 7 juin 2016



CNEFOP

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



[2016]

Editorial - Liste des certifications et labels - Editorial

Contexte et démarche à suivre pour saisir le CNEFOP d'une demande d'inscription sur la liste des certifications et labels qualité

Cinq catégories de financeurs (Etat, Régions, Pôle emploi, OPCA/OPACIF, Agefiph) de formation ont désormais l'obligation, aux termes de l'article L. 6316-1 du code du travail, de s'assurer de la qualité des formations financées. A titre d'illustration, cette obligation concerne par exemple les actions de formation financées via le compte personnel de formation.

Pour ce faire, l'article R. 6316-2 issu du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 ([qualite/decret-relatif-a-la-qualite.html](#)) relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue précise désormais que le financeur a deux façons de satisfaire cette obligation :

- 1° Soit dans le cadre de ses procédures internes d'évaluation ;
- 2° Soit par la vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label recensé sur la liste du CNEFOP définie à l'article R. 6316-3.

L'objet de la mission confiée au CNEFOP est de recenser sur une liste rendue publique les certifications ou labels qualité qui respectent l'ensemble des critères mentionnés à l'article R. 6316-3 du code du travail.

- Ce faisant, le 2° de l'art. R. 6316-2 créé une présomption simple de qualité des organismes de formation certifiés ou labellisés à l'égard des financeurs mentionnés. En application du 1°, la procédure interne du financeur peut intégrer la possibilité d'être certifié tout en ajoutant d'autres exigences, notamment dans le cadre de ses procédures d'achat et de financement. Cette obligation d'assurer la qualité des formations financées s'exerce quel que soit le mode de financement de la formation, individuel, sur demande, ou collectif, en anticipation des besoins à satisfaire. Dans ce dernier cas, il s'exerce en outre dans le cadre du respect des autres réglementations auxquelles sont soumis les financeurs, selon leur statut (*cf. Conseil de la concurrence, décision 07-D-27 du 31 juillet 2007 « relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la formation professionnelle continue à destination des demandeurs d'emploi en région Picardie »*).
- Cette présomption, visant à faciliter la procédure d'achat de la formation, ne se substitue pas à l'obligation, qui pèse par ailleurs sur les financeurs de formation, d'assurer le contrôle du service fait.
- La procédure organisée par le CNEFOP s'adresse exclusivement aux autorités responsables de certifications ou labels « qualité » portant sur la qualité des actions de formation respectant l'ensemble des critères de l'article R.6316-1 du code du travail.
- Les certifications ou labels exclusivement centrés sur la qualité des formateurs (critère 4) ne seront recensés sur la liste du CNEFOP que s'ils respectent l'ensemble des autres critères de l'article R 6316-1. De même, une certification ou un label qualité ne visant que certaines catégories d'organismes ou de formations peut demander à être référencé par le CNEFOP qui appréciera si les critères de l'article R 6316-1 sont respectés. En cas de référencement, le CNEFOP précisera alors sur sa liste le périmètre exact de la certification ou label qualité concerné(e) afin d'informer l'ensemble des autres acteurs (acheteur, bénéficiaire final...) de la portée précise de la certification ou du label.

Durée d'inscription sur la liste

Selon l'appréciation portée par le Conseil sur la qualité du référentiel et du processus de contrôle pour le faire respecter, le CNEFOP inscrit pour trois ans sans condition, ou avec une clause de revoyure à un an, la

certification ou le label qualité.

Un référentiel répond globalement aux critères du décret du 30 juin 2015, mais où le CNEFOP identifie le besoin de renforcer des aspects considérés comme qualitativement importants dudit référentiel qui sont dans ce cas précisé par le Conseil. Il appartient alors à l'autorité responsable d'apporter, dans l'année qui suit l'inscription à la liste du CNEFOP, les évolutions attendues à son référentiel et de les faire connaître au CNEFOP. En l'absence d'évolution attestée du référentiel au premier anniversaire de son inscription, ce dernier sera retiré de la liste du Conseil.

La procédure d'inscription sur la liste du CNEFOP

Le dossier dématérialisé de demande d'inscription sur la liste des certifications et labels qualité est disponible dans la rubrique Qualité (qualite/dossier-de-demande-d-inscription-377.html) du site internet du CNEFOP.

A partir du 4 janvier 2016, le dossier sera à renvoyer par l'autorité responsable de la certification ou du label qualité, toujours sous format dématérialisé, à l'adresse : accueil.cnefop@cnefop.gouv.fr (mailto:accueil.cnefop@cnefop.gouv.fr), accompagné de l'ensemble des pièces jointes demandées. Aucun dossier incomplet ne sera instruit.

Le dossier de demande d'inscription est instruit par le secrétariat du CNEFOP, présenté et débattu à l'occasion de réunions dédiées de la commission Qualité du CNEFOP afin d'apprécier si le référentiel candidat à l'inscription respecte les critères de l'article R 6316-1 du code du travail.

Au terme de son travail d'instruction, la commission Qualité propose au bureau du CNEFOP l'inscription pour 3 ans sans condition, l'inscription pour trois ans avec une clause de revoyure à un an ou le refus d'inscription, dûment motivé.

Le cas échéant, les membres du CNEFOP demandant l'inscription d'une certification ou d'un label dont ils sont responsables se déportent lors de l'examen de leur dossier par la commission Qualité ou du Bureau.

Les réponses à la demande d'inscription sont notifiées par écrit et dûment motivées.

Tout organisme dont l'inscription est refusée peut être auditionné, à sa demande, par la commission Qualité et a la possibilité de déposer un nouveau dossier d'inscription tenant compte des explications recueillies sur les raisons du refus d'inscription.

La liste des certifications et labels qualité du CNEFOP

Afin de faciliter le choix des organismes de formation souhaitant être certifiés ou labellisés qualité au sens de l'article R 6316-1, la liste des certifications et labels qualité du CNEFOP publiée sur son site internet détaille le nom de la certification ou du label référencé(e), ses principales caractéristiques et les coordonnées de l'autorité responsable de la certification.

Gestion des alertes relatives à une certification ou un label enregistré sur la liste du CNEFOP

En vue de renforcer la capacité collective des financeurs à veiller à la qualité des formations, et sans se substituer aux procédures de réclamations à l'encontre des certificateurs qui leur seraient propres ou qui émaneraient des organismes de formation, le CNEFOP organise la capitalisation des éventuels incidents.

En cas d'alertes répétées et partagées par différents financeurs sur la qualité d'une certification ou d'un label qualité, notamment détectées à l'occasion des contrôles de service fait, la commission Qualité du CNEFOP auditionne l'autorité responsable de la certification ou du label qualité concerné(e) pour apprécier les difficultés rencontrées et l'inciter à renforcer ses contrôles.

Si l'autorité responsable de la certification ou du label qualité ne procède pas aux correctifs demandés et que les alertes des acheteurs continuent, sur proposition de la commission Qualité, le bureau du CNEFOP peut décider de retirer de sa liste la certification ou le label concerné(e).



Notice explicative et dossier de demande d'inscription sur la liste des certifications et labels qualité du CNEFOP

[2016]

Principes généraux

Le dossier de demande d'inscription est composé de 4 parties qui permettent à l'autorité responsable de la certification/du label qu'elle souhaite faire référencer par le CNEFOP, de présenter de façon détaillée :

1) La gouvernance de l'autorité responsable de la certification /du label. Il s'agit d'évaluer l'objectivité et la neutralité de ses décisions par rapport aux organismes de formation candidats à la certification ou au label. Cette exigence suppose notamment l'existence **d'une méthode explicite d'audit et la production systématique d'un rapport d'audit écrit détaillant les éléments permettant d'apprécier si et comment les exigences du référentiel de certification/label sont respectés.**

Le CNEFOP a donc besoin de connaître :

- les conditions d'élaboration de la certification ou du label « qualité » (ex : composition du comité de rédaction et méthode d'élaboration)
- l'organisation interne et les prérogatives de chacun dans le cadre de la procédure de référencement des organismes candidats

2) Le référentiel de la certification ou le label, et plus particulièrement en quoi il respecte l'ensemble des critères de l'article R 6316-1 du code du travail issu du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue. **Un référentiel de certification ou de label qualité qui ne satisfait pas l'ensemble des critères de l'article R 6316-1 ne saurait être retenu.**

3) Les modalités de pilotage de la certification ou du label qualité, de l'audit préalable jusqu'au référencement, aux contrôles et renouvellements : ces éléments sont fondamentaux pour que le CNEFOP puisse apprécier la qualité des moyens mis en œuvre par l'autorité responsable pour assurer le respect de sa certification ou de son label.

C'est pourquoi le CNEFOP a besoin de connaître le détail des modalités de mise en œuvre des audits préalables au référencement, des contrôles, des médiations et des éventuels retraits.

A ce titre, au-delà des éléments à formaliser dans le dossier de demande, il est demandé communication du **bilan annuel** de la certification/du label (qui devrait notamment préciser non seulement le nombre d'OF référencés en stock et dans l'année, mais également le nombre d'audits/contrôles effectués, le nombre de procédures de médiation, de retrait de la certification/label) ainsi que du **guide d'audit** des auditeurs (ce document restera strictement confidentiel et sera utilisé aux seules fins de l'instruction).

4) Les conditions d'accès du candidat à la certification ou au label qualité afin de connaître précisément la typologie de formation ou la catégorie d'organismes de formation visée par la certification ou le label.

Pièces à produire en complément de ce dossier :

- Cahier des charges / Référentiel de la certification ou du label
- Guide d'audit interne (qui restera confidentiel)
- Composition du (ou des, si différent) comité(s) de Rédaction et de Pilotage de

Mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires relatives à la qualité des prestataires de formation

Complémentarité des démarches du CNEFOP et du COPANEF et mise en perspective

La loi du 5 mars 2014 a confié aux financeurs « institutionnels » la responsabilité de s'assurer de la capacité des prestataires de formation qu'ils financent à délivrer des actions de formation de qualité. Le décret du 30 juin 2015 **sur la qualité des actions de formation** précise que cette obligation consiste à **inscrire sur un catalogue de référence, les organismes de formation** qui remplissent les critères de qualité, et qui bénéficient d'une décision de financement par ledit financeur institutionnel.

Ce référencement peut être réalisé par deux voies :

- La détention d'une certification ou d'un label recensés par le CNEFOP
- Le référencement par le financeur, au terme de mécanismes qui vont d'une manière ou d'une autre produire, comme les labels, des indicateurs associés à contrôler, des processus d'audit initial et de contrôle réguliers.

Chaque financeur est ainsi invité à élaborer sa procédure interne au risque de multiplier les critères et modalités de contrôle des organismes de formation et de générer ainsi une complexité supplémentaire. **C'est pourquoi le COPANEF a initié une démarche commune à l'ensemble des OPCA et OPACIF.**

De son côté, le CNEFOP instruit les dossiers pour fixer la liste des certifications et labels.

Au moment où ces deux démarches sont en cours de mise en œuvre, le COPANEF souhaite préciser en quoi celles-ci sont complémentaires.

- **Les deux démarches visent bien à la fois à améliorer la transparence de l'offre de formation et à favoriser une montée en charge progressive de la qualité des prestataires.**
- **Les deux démarches visent à mettre en visibilité les caractéristiques des prestataires de formation (telles que définies par le décret), non seulement pour les acheteurs et financeurs que sont notamment les OPCA/OPACIF, mais aussi pour les acheteurs et bénéficiaires que sont les entreprises et les personnes,**
- Détention d'un label ou d'une certification et référencement constituent à la fois une présomption de qualité et un outil d'aide à la décision des entreprises et des personnes.

- De ce point de vue, ils sont partie intégrante de l'offre de services des OPCA (par la mise en ligne des organismes référencés) à l'entreprise (et des OPACIF aux personnes) et ont vocation à faciliter les choix des entreprises en matière d'achat de formation au-delà de leur contribution obligatoire au financement de la formation professionnelle.
- Les deux démarches ont bien trait à l'organisme de formation (prestataires).
- Détention d'un label ou certification (déterminé par le CNEFOP) et référencement (démarche des financeurs) **ont bien trait aux prestataires de formation. Les critères et indicateurs ne portent donc pas sur les actions de formation en tant que telles même s'il existe des liens car les deux démarches ont pour objectif d'améliorer la qualité des prestations délivrées.**
 Dans les deux cas, il s'agit de déterminer l'éligibilité effective ou potentielle des prestataires de formation aux financements des institutions visées par le décret.
 Il convient de préciser toutefois que le référencement, notamment eu égard au nombre d'organismes concernés, **peut s'effectuer « au fil de l'eau »,** c'est-à-dire au moment où l'OPCA/OPACIF est sollicité pour une prise en charge du financement d'une action de formation donnée. De même, le cahier des charges d'un OPCA procédant à un achat de prestations pour la mise en œuvre d'une action collective, doit retenir les critères du décret, et, le cas échéant, les spécificités retenues pour application de sa politique de référencement.
- La détention d'un label ou d'une certification qualité recensé par le CNEFOP simplifiera le référencement par le financeur dans des conditions qui restent à préciser.
- Les OPCA et OPACIF, avec le soutien politique du COPANEF et technique du FPSPP, ont décidé de lancer une étude de faisabilité portant sur la **création d'un entrepôt de données partagées entre financeurs OPCA et Opacif**, sur la base d'indicateurs illustrant les critères de la loi et du décret. Les résultats de l'étude de faisabilité seront connus en juillet 2016. L'accès à cet entrepôt de données devra être ouvert aux autres financeurs/ acheteurs. Il s'agit à la fois de faciliter leur démarche de référencement et d'assurer, pour les prestataires de formation, la cohérence des pratiques et de ne pas multiplier les réponses à des requêtes de même nature.
- Le recensement sur l'entrepôt de données communes nécessite que tous les indicateurs retenus soient renseignés, le cas échéant*.
 *par exemple : si l'OF ne fait que de la formation de très courte durée, le positionnement à l'entrée et l'évaluation à la sortie ne sont pas forcément indispensables.
- Le recensement sur l'entrepôt de données communes ne prive pas le financeur d'ajouter des critères particuliers et/ou d'avoir une exigence particulière pour son propre référencement.
- Le recensement sur l'entrepôt de données communes devra être accompagné d'un processus partagé « d'assurance ou contrôle qualité » entre les OPCA/OPACIF (et, le cas

échéant, tout autre financeur désirant s'associer à la démarche), complémentaire du contrôle de service fait, dont les modalités sont en cours d'élaboration (notamment pour identifier les déclarations mensongères, fallacieuses...). Ce processus impose notamment de définir un cadre d'échange collectif et partagé d'informations.

- Le contrôle de service fait est par principe lié à l'action de formation ; les éventuelles anomalies relevées peuvent constituer des « alertes » sur la qualité du prestataire et font partie intégrante du « processus qualité » inhérent à la labellisation/détention d'un référentiel ou au référencement.
- Etant donné le faible nombre d'organismes de formation disposant d'un label ou d'une certification qualité, la procédure en cours d'élaboration permettra nécessairement le référencement, direct, simple et au fil de l'eau au regard des demandes de financement.

Indicateurs proposés par les OPCA et Opacif/Fongecif

- 21 indicateurs pour les 6 critères du décret
- Une unité de sens des indicateurs qui repose sur la capacité de l'OF à produire des preuves/justificatifs ou à décrire des processus contrôlables, soit sur pièces, soit sur site / soit ex ante, soit ex post.
- Des exemples **non exhaustifs** de preuves et/ou pièces à produire dans le processus de référencement.

Critère du décret n°1 : L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé

INDICATEURS	Eléments de preuve (en vue du Data Dock)
1.1 Capacité de l'OF à produire un programme détaillé pour l'ensemble de son offre, et de l'exprimer en capacités ou compétences professionnelles visées	Programmes détaillés Référentiels de formation/action Référentiels de compétences/action ...
1.2 Capacité de l'OF à informer sur les modalités de personnalisation des parcours proposés, à prendre en compte les spécificités des individus, et à déterminer les pré requis – information sur les modalités de prises en compte des acquis (VAE / VAP)	Procédure PIF Formalisation FEST Règlement VAE
1.3 Capacité de l'OF à décrire et attester de l'adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de la formation	Description des formats possibles (FOAD, Blended, VAE,...) Description des modalités d'accès à la formation
1.4 Capacité de l'OF à décrire les procédures de positionnement à l'entrée et d'évaluation à la sortie	Tests de positionnement Procédures d'admission Référentiels de certification Jury d'admission /Jury d'examen ...

Critère du décret n°2 : L'adaptation des dispositifs d'accueil de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics

INDICATEURS	Modes de preuves (en vue du Data Dock)
2.1 Capacité de l'OF à décrire les modalités d'accueil et d'accompagnement	Accueil physique Livret d'accueil Plateforme de médiation Structure d'encadrement de l'OF ...
2.5 Capacité de l'OF à décrire la conformité et l'adaptation de ses locaux	Taille et équipement des salles Accessibilité/transport Accessibilité handicap Attestation de sécurité (ERP) Offre de restauration Présence de vestiaires
2.2 Capacité de l'OF à décrire son propre processus d'évaluation continue	Debrief entre les formateurs Démarche qualité interne ou externe Existence de session de test ...
2.3 Capacité de l'OF à décrire les modalités de contrôle de l'assiduité des stagiaires adaptées aux différents formats pédagogiques	Attestations de présence Tracking sur plateforme FOAD Formalisation de forfaits parcours ...
2.4 Capacité de l'OF à décrire l'évaluation continue des acquis du stagiaire	Outils divers d'évaluation des stagiaires Système de contrôle continu Référentiel de certification Règlement d'examen ...

Critères du décret n°3 : L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation

INDICATEURS	Modes de preuves (en vue du Data Dock)
3.1 Capacité de l'OF à décrire les moyens et supports mis à disposition des stagiaires	Supports divers de formation Plateforme pédagogiques synchrone et asynchrone Centres de ressources Licences (logiciels, FOAD) Autres ressources « sur étagères » ...

3.2 Capacité de l'OF à décrire ses moyens d'encadrement pédagogiques et technique	Descriptif de l'équipe pédagogique et de ses modalités d'intervention Descriptif des autres compétences mises à disposition des stagiaires (accompagnement, placement,..) Moyens mis à disposition des équipes pédagogiques pour innover. ...
--	--

Critère du décret n°4 : La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation

INDICATEURS	Modes de preuves (en vue du Data Dock)
4.1 Capacité de l'OF à produire et mettre à jour une base des expériences et qualifications des formateurs	CV des formateurs Habilitation des formateurs Références des formateurs Ratio vacataires/permanents
4.2 Capacité de l'OF à attester des actions de formation continue du corps de formateurs ou du formateur indépendant	Preuves de formation/actualisation des connaissances des formateurs Plan de formation des formateurs Actions de professionnalisation Attestation de formation ...
4.3 Capacité de l'OF à produire des références	Références clients de l'OF Appartenance à un réseau Composition de conseil scientifique ou de perfectionnement

Critère du décret n° 5 : Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

INDICATEURS	Modes de preuves (en vue du Data Dock)
5.1 Capacité de l'OF à communiquer sur son offre de formation	Catalogue Adresse web Liste des actions commerciales Publicité des tarifs et conditions de vente Publicité des calendriers de formation Liste des certifications détenues et transparence des conditions (durée, antériorité,...)
5.2 Capacité de l'OF à produire des	Taux de satisfaction

indicateurs de performance	Taux d'insertion professionnelle Taux de réussite aux examens Taux de présentation à l'examen ...
5.3 Capacité de l'OF à contractualiser avec les financeurs	Acceptation des conditions de vente Production des pièces nécessaires sur les marchés réglementés ...
5.4 Capacité de l'OF à décrire son/ses périmètre(s) de marché	Structure des clients (B to B, B to C, Alternance, branches,...) Agréments par l'état ...

Critère du décret n°6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

INDICATEURS	Modes de preuves (en vue du Data Dock)
6.1 Capacité de l'OF à produire des évaluations systématiques et formalisées des actions de formation auprès des stagiaires	Protocoles d'évaluation à chaud Protocoles d'évaluation à froid Autres pratiques d'évaluation impliquant les stagiaires ...
6.2 Capacité de l'OF à décrire les modalités de recueil de l'impact des actions auprès des prescripteurs de l'action	Enquêtes auprès des entreprises Enquêtes auprès d'autres prescripteurs ...
6.3 Capacité de l'OF à partager les résultats des évaluations avec les parties prenantes (formateurs, stagiaires, financeurs, prescripteurs) dans un processus d'amélioration continue	Partage et transmission des évaluations Protocoles de partage des informations ...

juillet 2015

Démarches qualité
en formation professionnelle
et **certifications**
des prestataires de formation

La certification des prestataires de formation

L'intérêt de répondre de façon satisfaisante aux exigences d'une démarche-qualité est renforcé par la possibilité de le faire reconnaître par l'ensemble du secteur professionnel. C'est l'objet de la certification (terme employé ici au sens générique) qui apporte la garantie d'un contrôle externe et donne une visibilité aux efforts déployés par le prestataire.

La certification des prestataires de formation ressort d'une démarche :

- volontaire de la part du prestataire de formation, qui souhaite démontrer son expertise et sollicite un organisme certificateur ou une instance de certification : c'est le cas des démarches qualité qui font l'objet de ce document ;
- réglementaire et obligatoire dans certains cas, afin d'obtenir la possibilité de délivrer des actions de formation dans des domaines « à risque » (santé, sécurité...) : par exemple l'enregistrement des organismes de formation pour le développement professionnel continu des professionnels de santé. Ces « agréments » ne sont pas davantage détaillés ici.

Le principe de certification consiste à

- **construire un référentiel de certification** qui définit des exigences contrôlables. Ce référentiel peut être construit *ex nihilo*, ou reprendre les exigences d'un seul référentiel-source, ou être élaboré à partir de plusieurs sources (référentiels normatifs + autres exigences par exemple). Selon le cas, ce référentiel définit des exigences relatives à un service, à une organisation, à un domaine de formation
- **faire contrôler par un tiers** (au travers d'audits sur sites ou sur dossiers) la **conformité du candidat aux exigences** posées par le référentiel de certification ; ce tiers transmet son rapport d'audit à l'organisme certificateur ou l'instance de certification ;
- **faire délivrer une attestation de conformité aux exigences** du référentiel par l'organisme certificateur ou l'instance de certification, après présentation d'un rapport d'audit satisfaisant.

Cette attestation a une validité limitée (souvent 3 ou 4 ans), ponctuée d'audits intermédiaires. Selon les cas, elle s'appelle label, certificat de qualification professionnelle, certification... Lorsqu'il s'agit de certifier des engagements de services ou de personnes, l'organisme certificateur doit être accrédité par le Cofrac (comité français d'accréditation).

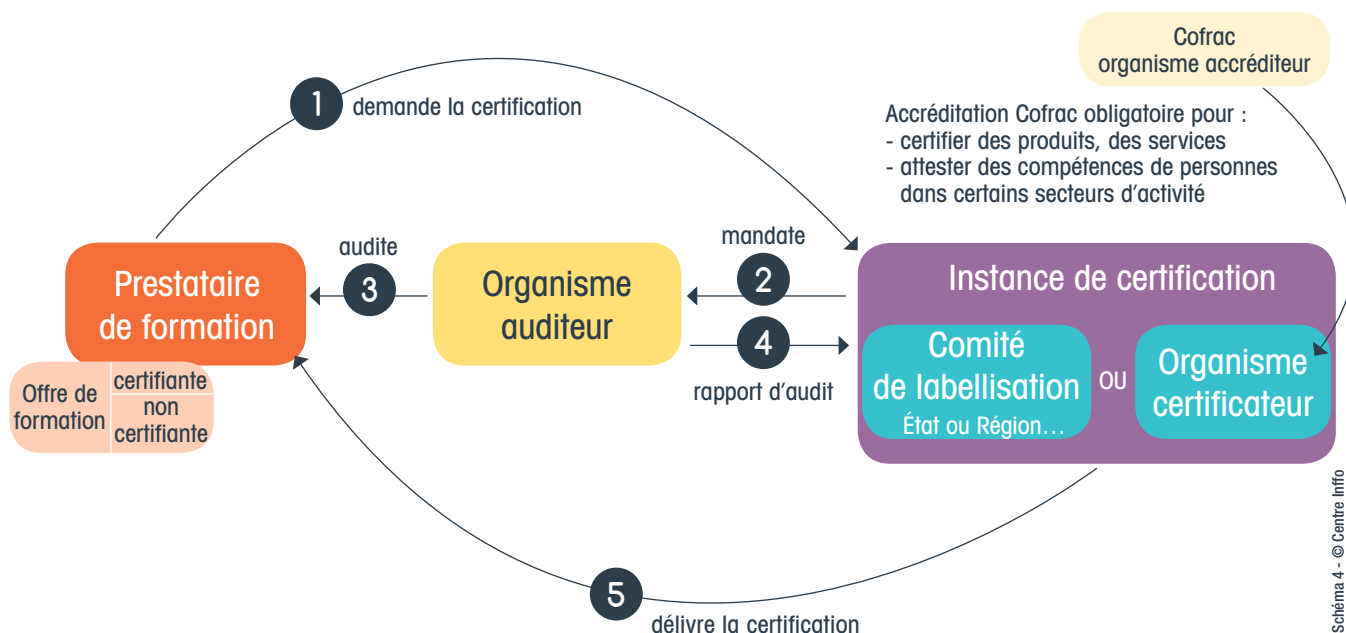
Entrer dans une démarche qualité implique-t-il de se faire certifier ?

NON, si la préoccupation première du prestataire de formation est l'amélioration de sa professionnalisation sans nécessairement viser une reconnaissance externe : entrer dans une démarche de progrès, mieux dialoguer avec ses interlocuteurs, optimiser et rationaliser son activité, améliorer ses process...

Suivre les recommandations de référentiels et de normes-outils sera très utile à son activité pour réaliser une action de formation (norme NF X50-769), utiliser le vocabulaire pertinent de la formation (norme NF X50-750), décrire très précisément son offre de formation (norme NF X50-760), savoir quoi et comment évaluer (norme NF X50-768)...

OUI, si le prestataire souhaite délivrer sa prestation de formation dans un secteur réglementé (santé, sécurité...).

Schéma 5 - Processus de certification d'un prestataire de formation



Que veut dire contrôle par première, seconde ou tierce partie ?

- **le contrôle dit de « première partie »** est un audit interne réalisé par le prestataire de formation engagé dans la démarche qualité. Il met en place une procédure pour contrôler la conformité du respect des exigences et critères du référentiel ;
- **le contrôle par « seconde partie »** est piloté par le client/financeur/commanditaire qui a posé ses exigences et critères et mandate des auditeurs externes auprès du candidat à la certification. Les auditeurs contrôlent la conformité du candidat aux exigences et critères du référentiel et transmettent leur rapport d'audit au client/financeur/commanditaire. Le certificat est délivré par un comité ad hoc (comité de labellisation, comité de financeurs...);
- **le contrôle par « tierce partie »** est réalisé sous la responsabilité d'un organisme certificateur sans lien avec le client/financeur/commanditaire. Des auditeurs externes contrôlent la conformité du candidat aux exigences et critères du référentiel et transmettent leur rapport d'audit à l'organisme certificateur. Ce dernier délivre au candidat la certification qui atteste de sa compétence technique dans le domaine considéré. Dans plusieurs cas, le Code de la consommation impose à l'organisme certificateur d'être accrédité par le Cofrac (comité français d'accréditation) : lorsqu'il s'agit d'attester de la compétence de personnes, de certifier un service ou un produit.

Quelle différence entre attestation, label, certification, qualification professionnelle ?

Label, certification, certificat de qualification professionnelle, attestation... Ces différentes attestations de reconnaissance correspondent à des marques et à des processus légèrement différents, mais qui respectent tous le principe énoncé ci-dessus.

- **L'attestation est la formalisation d'une reconnaissance.**
- **Le label** : sauf exception, un label implique l'engagement des pouvoirs publics. Au niveau national, le label est porté par un ou plusieurs ministères. Au niveau régional, il est porté par la Région. Les syndicats professionnels sont également légitimes à délivrer des labels. L'instance de certification est un comité ou une commission de labellisation, qui réunit les pouvoirs publics et des professionnels du secteur. Le comité délivre le label au candidat après rapport d'audit favorable. NB : dans le cas de labels nationaux, c'est le Ministre concerné qui délivre le label sur proposition de la commission nationale de labellisation.
- **Les certifications ISO** : elles sont délivrées par de nombreux organismes certificateurs, accrédités ou non par le Cofrac (obligatoire pour certifier un engagement de service), après résultats d'audits satisfaisants réalisés par des auditeurs externes. Les certifications ISO 29990 et ISO 9001 certifient la conformité aux exigences des normes du même nom. NB : le contenu de la certification ISO 9001 est générique et ne comporte rien de spécifique à la formation.
- **La certification NF Service Formation professionnelle** est une marque délivrée par l'organisme certificateur Afnor Certification, après résultats d'audits satisfaisants réalisés par des auditeurs externes. Son référentiel de certification NF 214 repose sur la conformité aux normes NF X50-760, NF X50-761, FD X50-758 et d'autres exigences (conformité à la réglementation).
- **La qualification professionnelle OPQF** est délivrée par l'Office professionnel de qualification des organismes de formation (ISQ-OPQF), accrédité par le Cofrac, lui-même. Elle reconnaît la compétence de l'organisme de formation dans un ou plusieurs domaines (22 au total). Particularité : le dossier est instruit par des pairs, professionnels du secteur. Le comité de qualification attribue un certificat de qualification professionnelle relativement au domaine demandé à une structure qui satisfait à l'ensemble des critères et exigences. Il lui délivre une qualification probatoire pour une durée limitée si elle satisfait aux principaux critères mais ne dispose pas encore de références ou des références insuffisantes en nombre et/ou en qualité. La qualification OPQF habilite les organismes de formation certifiés OPQF adhérents de la fédération de la formation professionnelle à délivrer à leurs stagiaires, à l'issue d'un parcours de formation, un Certificat Professionnel (CP FFP) qui atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier.

Comment caractériser les certifications en formation professionnelle ?

On peut établir plusieurs critères de différenciation, qui répondent à des logiques différentes :

- **les certifications ou agréments obligatoires pour délivrer certaines actions de formation.**
Exemples : label Qualité Français langue d'intégration, « organisme du développement professionnel continu » (professions de santé), les agréments des organismes à délivrer des formations à la sécurité (bâtiment, électricité, transport...), ... ;
- **la nature de ce qui est certifié :**
 - la **certification de produits, services ou processus** : c'est l'attestation d'évaluation de la conformité de produits, services ou processus réalisée par une tierce partie. La certification d'engagement de services garantit le respect d'engagements de service clients. Exemples : marque NF Service Formation, certificat de qualification professionnelle OPQF, label Français langue étrangère... ;
 - la **certification de système de management** : c'est l'attestation d'évaluation de la conformité de système de management mis en place par un organisme, réalisée par une tierce partie. Elle garantit l'organisation mise en place pour satisfaire les exigences des clients (certifications ISO 9001, 29990) ;
 - la **certification de personnes** : c'est l'attestation, réalisée par une tierce partie, de la capacité à réaliser des activités professionnelles dans le cadre de situations de travail à des degrés de responsabilité définies dans un référentiel. Exemples : la certification ICPF-PSI, le certificat Certif LR « qualité en Languedoc-Roussillon » (pour les consultants formateurs réalisant plus de 50 000 euros de chiffre d'affaires annuel) ;
- **l'aire de reconnaissance et/ou le marché auquel elles permettent d'accéder plus facilement :**
 - les certifications créées par des acheteurs/financeurs de formation. Exemples : l'attestation « Qualité commande publique Région Provence-Alpes-Côte d'Azur », « Certif LR Qualité Languedoc-Roussillon », « charte qualité professionnelle Nord-Pas-de-Calais » pour les contrats aidés... ;
 - les certifications répondant à des exigences techniques ou « métiers », le plus souvent sur l'impulsion des professionnels. Exemples : certifications ISO, NF Service, qualification OPQF... ;
 - les certifications porteuses d'identité de réseau ou de spécialité de formation. Exemples : label Grétaplus, label APP, label École de la 2^e Chance, label Qualité Français langue étrangère, label Qualité Français langue d'intégration... ;
 - l'aire de reconnaissance géographique : internationale (certifications ISO ou EN), nationale (certification NF service Formation, qualification OPQF, certification Qualicert FAF Vivéa), régionale (label « qualité Nouvelle Calédonie »)...

Chantier qualité : complémentarité des démarches du Cnefop et du Copanef

Réuni en bureau mardi 7 juin, le Cnefop a publié deux listes de certifications et labels qualité répondant aux critères du décret du 30 juin 2015. Animateur avec le FPSPP du chantier qualité Opcas-Opacif, le Copanef a saisi l'occasion pour faire un point d'étape et transmettre au bureau du Cnefop une note visant à constater la complémentarité des deux instances dans leur démarche de mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires relatives à la qualité des prestataires de formation. Explications.

Rappelant le contexte posé par la loi du 5 mars 2014, la note du Copanef rappelle l'obligation désormais faite aux financeurs dit « *institutionnels* » de s'assurer de la capacité des prestataires de formation qu'ils financent à délivrer des actions de formation de qualité. Obligation que le décret du 30 juin 2015 estime remplie par l'inscription sur un catalogue de référence des organismes de formation qui bénéficient d'un financement institutionnel et qui remplissent les critères de qualité. Ce référencement peut être assuré par la détention d'une certification ou d'un label recensés par le Cnefop, ou par le financeur « *au terme de mécanismes qui vont d'une manière ou d'une autre produire, comme les labels, des indicateurs associés à contrôler, des processus d'audit initial et de contrôle réguliers* ». Parce qu'en l'absence de coordination des financeurs, cette voie conduirait à multiplier les procédures, « *le Copanef a initié une démarche commune à l'ensemble des OPCA et OPACIF* » [1].

Des complémentarités multiples

Pour le Copanef, l'évidence des complémentarités est d'abord à rechercher dans les objectifs : premièrement, celui d' « *améliorer la transparence de l'offre de formation et de favoriser une montée en charge progressive de la qualité des prestataires* » ; deuxièmement, celui de « *mettre en visibilité les caractéristiques des prestataires de formation* », tant pour les acheteurs/financeurs du type Opcas-Opacif que pour les acheteurs/bénéficiaires du type entreprises et personnes. Troisièmement, la voie du Cnefop comme celle du Copanef représentent « *à la fois une présomption de qualité et un outil d'aide à la décision des entreprises et des personnes* ». Par ailleurs, la note du Copanef rappelle que label, certification et référencement portent tous trois sur les prestataires de formation, et non « *sur les actions de formation [...] même s'il existe des liens car les deux démarches ont pour objectif d'améliorer la qualité des prestations délivrées* ». Par ailleurs, le contrôle a posteriori étant « *par principe lié à l'action* », le Copanef relève que « *les éventuelles anomalies relevées peuvent constituer des "alertes" sur la qualité du prestataire [...]* »

Au-delà des objectifs, la complémentarité est aussi à rechercher dans la mise en relation des démarches Cnefop et Copanef, l'une pouvant bénéficier de l'autre ainsi que le suggère le Copanef avec l'exemple suivant : « *la détention d'un label ou d'une certification qualité recensé par le Cnefop simplifiera le référencement par le financeur dans des conditions qui*

restent à préciser ». Inversement et alors qu'un simple coup d'œil sur les listes Cnefop laisse entrevoir les limites quantitatives d'un recensement limité à la seule détention d'un label ou d'une certification, la procédure du référencement, évolutive, permet elle d'envisager un « référencement, direct, simple et au fil de l'eau au regard des demandes de financement ».

Entrepôt de données partagées

Enfin, le Copanef indique que *« les Opca et Opacif, avec le soutien politique du Copanef et technique du FPSPP, ont décidé de lancer une étude de faisabilité portant sur la création d'un entrepôt de données partagées entre financeurs Opca et Opacif, sur la base d'indicateurs illustrant les critères de la loi et du décret »*. Ceci, avec pour objectif d'ouvrir cet « entrepôt » aux autres financeurs/acheteurs pour, d'une part, *« faciliter leur démarche de référencement »* et, d'autre part, *« d'assurer, pour les prestataires de formation, la cohérence des pratiques et de ne pas multiplier les réponses à des requêtes de même nature »*.

Au terme de cet argumentaire transmis au Cnefop, Christian Janin, président du Copanef et Florence Poivey, vice-présidente, déclarent constater que *« le bureau du Cnefop partage bien la même lecture des responsabilités de chacun et du rôle des outillages (liste de labels et data docks [2]...) qui vont être mis à la disposition de chaque financeur, qui reste politiquement responsable de leur utilisation. »*

Notes

[1] Pour un exemple de mise en œuvre opérationnelle, lire nos articles consacrés à Rhône-Alpes et Auvergne.

[2] Entrepôts de données.

Nicolas Deguerry, le 9 juin 2016

- CNEFOP -

Commission qualité du Cnefop QUEL RÉFÉRENCIEMENT DES ORGANISMES CERTIFICATEURS ?

Au programme des travaux de la commission Qualité, développement des compétences et certifications, nouvellement présidée par Gérard Cherpion, l'instruction des dossiers de candidature a commencé le 30 mars lors d'une réunion technique, dans la perspective d'un référencement par le Conseil.

Cédric Morin

“Nous avons procédé à l'examen des premières demandes de référencement des organismes certificateurs

en charge de garantir la qualité des actions de formation professionnelle”, explique Jacques Bahry,

membre de la commission Qualité (où il représente la CGPME). Elle a étudié deux demandes, et fixé l'examen des autres dossiers au 14 avril.

L'essentiel de la séance a été consacré à la définition d'une méthode de travail. *“Il s'agit, par exemple, d'identifier les pièces que nous demanderons aux candidats”,* poursuit Jacques Bahry.

“Nous devons avoir une méthodologie rigoureuse. Nous avons insisté sur la neutralité indispensable des organismes certificateurs qui ne peuvent pas par ailleurs dispenser des formations. Nous souhaitons aussi que les membres de leurs comités de certification occupent des fonctions diversifiées”, annonce Jacques Bahry, qui est par ailleurs vice-président de Centre Inffo. ●

« L'engagement dans un processus d'apprentissage relève nécessairement d'une relation contractuelle » (Jean-Marie Luttringer)

La législation renforce aujourd'hui les procédures afin de s'assurer de la qualité des actions de formation et de lutter contre les risques de dérives (cf le décret dit « *qualité* » du 30 juin 2015). Cette obligation légale « *de qualité* » qui pèse aujourd'hui sur les acheteurs publics et assimilés (Etat, Région, Pôle emploi, Opcv, Opacif...) « *méconnaît une dimension essentielle qui est de donner « aux apprenants » les moyens de peser, sur la qualité des processus d'apprentissage qui leur sont proposés, y compris au plan juridique, par le recours à la technique contractuelle* », observe Jean-Marie Luttringer, juriste consultant, dans sa dernière chronique sur la qualité du point de vue de l'apprenant. En se référant à un rapport publié en septembre 2000, intitulé « *La professionnalisation de l'offre de formation et des relations entre les utilisateurs et les organismes* » ([consulter le rapport](#)), il met en lumière le fait que tout processus d'apprentissage est fondé sur une relation contractuelle entre l'apprenant et le formateur, qui suppose l'implication de l'apprenant lui-même. A ce titre, il invite le lecteur à prolonger la réflexion sur l'objet du contrat individuel de formation (la formation elle-même alors que l'apprenant en est le sujet), « *la nature et les effets des engagements contractuels notamment de ceux relatifs à la qualité, et les recours ouverts aux contractants en cas de non-respect des engagements pris* ».

Jean-Marie Luttringer fait ainsi valoir que « *tout processus d'apprentissage, considéré comme une prestation de service intellectuel relève nécessairement d'une relation contractuelle entre deux ou plusieurs personnes* ». Par exemple, dans le cas du salarié en formation, prescrite par son employeur, « *la technique contractuelle de « la stipulation pour autrui » peut être utilisée afin d'associer « l'apprenant » au contrat de formation et lui permettre ainsi d'en faire respecter, le cas échéant, « les engagements de qualité » contractuellement convenus* », avance Jean-Marie Luttringer. Par cette technique contractuelle, l'apprenant est habilité à engager une action directe contre le prestataire de formation « *en cas d'inexécution de ses engagements contractuels notamment ceux relatifs à la qualité de la prestation de formation* ».

Cependant, les engagements contractuels du prestataire de formation ne s'appuient pas sur des obligations de résultats mais des obligations de moyens. « *Le prestataire de formation peut s'engager sur la mobilisation de ressources pédagogiques (respectant des normes de qualité, y compris la mise à disposition de formateurs qualifiés), sur le respect d'une méthode d'apprentissage obéissant elle aussi à des critères de qualité, mais non sur un résultat, car celui-ci dépend de l'implication de l'apprenant dans le processus d'apprentissage* », celui-ci étant partie au contrat individuel de formation. Dans ses conclusions, Jean-Marie Luttringer considère que l'existence d'un contrat de formation professionnelle, en bonne et due forme, comportant des stipulations contractuelles relatives à la qualité de la formation « *devrait pouvoir être exigé par les financeurs, sur lesquels la loi fait peser l'obligation de s'assurer de la capacité des dispensateurs à proposer des formations de qualité* ». L'existence d'un tel

contrat aurait pour effet de préciser le critère n°6, « *au demeurant fort imprécis, du décret qualité, à savoir « la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires »* ».

Chronique n°108 de Jean-Marie Luttringer, mai 2016 : [L'apprenant, le contrat, la qualité](#)

Philippe Grandin, le 2 juin 2016

Bénédicte Garnier, directrice opérationnelle chez Défi Métiers, prenant la parole lors de la matinée 3 décembre.



Matinée Défi métiers

DANS UN AN, L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU DÉCRET QUALITÉ

Dans juste un an, le 1^{er} janvier 2017, les financeurs de la formation professionnelle (État, Régions, Pôle emploi, Agefiph, Opcva, Opacif et Fongecif) devront s'assurer de la capacité des organismes de formation à délivrer une prestation "de qualité".

Philippe Grandin

La thématique qualité s'est imposée avec la loi du 5 mars 2014

relative à la formation puis le décret du 30 juin 2015 relatif, précisément, à la qualité des actions de formation. À un an de sa mise en œuvre, "nous nous situons dans un temps d'appropriation", soulignait Bénédicte Garnier, directrice opérationnelle à Défi métiers, en ouverture du

rendez-vous de la formation et de l'orientation organisé par le Carif-Oref francilien le 3 décembre dernier. Le décret assigne de nouveaux rôles aux financeurs publics de la formation, notamment l'inscription sur un catalogue de référence des prestataires de formation qui remplissent les critères de qualité définis par ce même décret. "Pour cela, deux méthodes sont possibles : inscription d'un organisme de formation disposant d'une certification ou d'un label figurant sur une liste qui sera établie par le Cnefop (première liste prévue au printemps 2016) ; évaluation interne par le financeur, à partir des critères du décret, que l'organisme de formation est à même de délivrer une prestation de qualité", a fait valoir Itto Mousset, chargée d'études à Défi métiers. ●

LES EXPÉRIMENTATIONS DES RÉGIONS

"La qualité de la formation est un sujet ancien, apparu dans les années 1980", a rappelé Itto Mousset, chargée d'études à Défi métiers. Les Régions ont pris des initiatives, comme Languedoc-Roussillon avec le label "Certif'LR".

"Dès 2007, nous avons mené une réflexion sur la démarche qualité et nous avons cherché à créer un partenariat des financeurs", a expliqué Kristine Poirier, chargée de mission qualité et coordinatrice de Certif'LR à Atout métiers (Carif-Oref Languedoc-Roussillon). Remarquant : "La démarche qualité est bien souvent la formalisation des pratiques réalisées par les organismes de formation." À travers une charte régionale (2009), "nous offrons aux organismes qui postulent au label le temps de s'approprier les outils". Car ce qui est valorisé est bien plus la démarche que le label. Ensuite, le fait de posséder, pour un organisme, le label Certif'LR constitue un intérêt dans les achats collectifs. Les modalités d'achats de la Région sont d'ailleurs basées sur le référencement des organismes de formation qui répondent a priori aux critères du référentiel propre au label (critères qui ont évolué en 2015). Pour sa part, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a développé une "Démarche qualité réseau". "Démarche" aussi en Île-de-France, qui a travaillé sur ses processus d'achats et de suivi des achats "sans entrer dans le système de certifications", a indiqué Hubert Bonneau, chef du service accompagnement professionnel à la direction de la formation professionnelle du Conseil régional d'Île-de-France. La question est à présent de trouver des indicateurs qui entrent dans les critères qualité du décret. ●

QUEL CONTRÔLE POUR LES ORGANISMES DE FORMATION ?

Investissement et qualité figurent parmi les mots-clés de la dernière réforme de la formation. Les organismes de formation en sont comptables.

Célia Coste

Comment s'organise le contrôle de la bonne utilisation des fonds de la formation par les organismes de formation ? C'était l'objet du décryptage apporté par Stéphane Rémy, chef de la mission Organisation des contrôles à la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), et son adjoint, Philippe Delagarde, le 19 mai dernier, lors d'un Rendez-vous du droit organisé par Centre Inffo. Les agents de contrôle de l'État, assermentés ou commissionnés par le préfet de région ou le ministre en charge de la Formation professionnelle, procèdent à un contrôle administratif portant sur l'ensemble des moyens financiers, techniques et pédagogiques, à l'exclusion des qualités pédagogiques, mis en œuvre pour



Il est recommandé de recourir à un formalisme rigoureux pour ne pas avoir de problème”

la formation professionnelle continue. “Concernant les moyens pédagogiques, l'État va s'intéresser à tout ce qui concerne les supports de la formation. Pour les moyens techniques, le contrôleur vérifie que les outils nécessaires à la réalisation de l'action de formation sont bien à la disposition des apprenants”, détaille Stéphane Rémy.

Des pouvoirs d'investigation étendus

Pour mener à bien sa mission de contrôle, l'État a étendu son pouvoir d'investigation par l'intermédiaire de la loi du 5 mars 2014. Désormais, il peut solliciter l'avis ou l'expertise d'autorités publiques pour apprécier les moyens mis en œuvre par l'organisme de formation en vue de réaliser les actions. De plus, les agents de contrôle peuvent solliciter l'administration fiscale, les Opca, Pôle emploi, ou d'autres financeurs de la formation afin d'obtenir tous les renseignements utiles à leur mission. “Si nous avons besoin d'information en matière de volume de prise en charge, par exemple, nous pouvons solliciter ces organismes afin qu'ils lèvent le secret professionnel ou la réserve qu'ils sont en droit d'émettre habituellement.”

Remboursement des fonds indûment perçus

Lorsqu'un organisme de formation est contrôlé, il doit apporter la preuve que les formations pour



Les agents de contrôle peuvent solliciter l'administration fiscale, les Opca, Pôle emploi ou d'autres financeurs de la formation afin d'obtenir les renseignements utiles à leur mission.

© Centre Inffo - François Boltz



L. 6353-1

du Code du travail

Article qui définit ce qu'est une "action de formation professionnelle".

Fouzi Fethi, juriste à Centre Inffo, animait ce Rendez-vous du droit.



© Centre Inffo - François Boltz

lesquelles il a perçu des fonds ont bien eu lieu. *"La charge de la preuve incombe donc au contrôlé. Nous partons du principe que tout document probant est admis. L'important, c'est qu'il certifie le bien-fondé de la demande de prise en charge. La jurisprudence a eu l'occasion de donner quelques précisions concernant les documents admis : conventions, factures, feuilles d'émargement des stagiaires, etc."*, précise le chef de mission. Les contrôleurs vérifient que la formation a bien eu pour objet la formation des stagiaires inscrits. *"Il ne faut pas que les moyens de la formation soient utilisés pour autre chose que de la formation. Dans certains cas, la formation se révèle en effet être une façade."* Si tel est le cas et que l'État le constate, les actions de formation sont réputées non exécutées. Cela donne alors lieu au remboursement des fonds indûment perçus.

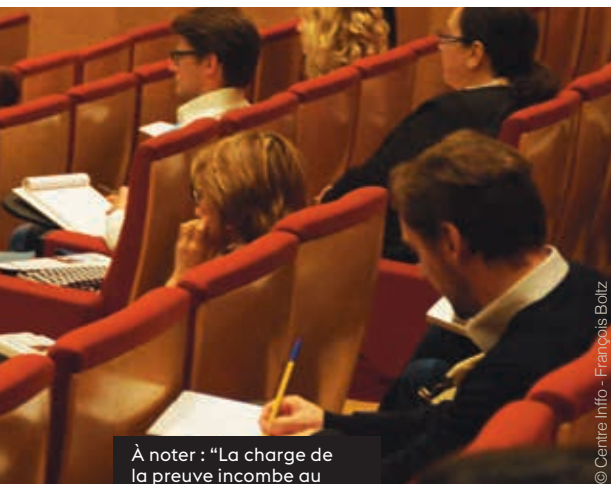
Justifier l'utilité des dépenses

L'État s'assure également lors de ses contrôles de l'utilité des dépenses effectuées par l'organisme de formation. Ce dernier doit donc présenter les documents en rapport avec les produits et les charges engagés, mais aussi la justification en lien avec les dépenses. *"Nous nous assurons de l'utilité des dépenses engagées. Elles doivent être rattachables à l'activité de forma-*

tion." Si ce n'est pas le cas, la sanction tombe : rejet des dépenses et reversement au Trésor public d'une somme égale au montant des dépenses ayant été rejetées. *"Doit-on toutefois distinguer les fonds publics des fonds privés ?"*, interroge Fouzi Fethi, juriste à Centre Inffo. *"Les fonds engagés par les ménages ne devraient pas pouvoir faire l'objet d'un rejet de dépenses, car par principe ce ne sont pas des fonds publics. Cependant, le Code du travail prévoit une protection du consommateur en encadrant, entre autres, les modalités de contractualisation. Il existe une volonté manifeste de protéger le particulier quand il achète de la formation"*, précise de son côté Stéphane Rémy.

E-learning : un formalisme rigoureux

Face à l'émergence du numérique et aux nouveaux modes de consommation de la formation, les organismes de formation sont poussés à se réinventer. L'enjeu pour eux est bien d'arriver à prendre le virage du numérique, comme l'explique Dominique Piddat, du Centre de formation de la profession comptable. *"Le présentiel est en chute libre, nous avons de plus en plus de demandes de e-learning. Pour preuve, nous n'éditions plus de catalogue papier."* Beaucoup d'organismes proposent aujourd'hui des contenus mixés (*blended learning*) mais aussi de la vente de contenus de formation aux entreprises pour appuyer la construction de modules en interne. De nouvelles pratiques qu'il serait prudent d'encadrer par un grand formalisme afin de se préparer au contrôle. *"Il n'y a pas d'obstacle légal à intégrer de la e-formation dans un achat, mais il faut veiller à assurer une traçabilité. De manière générale, il est recommandé de recourir à un formalisme rigoureux pour ne pas avoir de problème."* ●



© Centre Inffo - François Boltz

À noter : "La charge de la preuve incombe au contrôlé."

Le Copanef lance un nouveau chantier qualité pour 2016

Après une première année de travail sur la qualité des formations, le Copanef (Comité paritaire national interprofessionnel de l'emploi et de la formation) vient de lancer sa feuille de route pour 2016 qui prévoit d'élargir le cadre du décret du 30 juin 2015 pour affiner la notion de politique qualité.

Lancée conjointement en mars 2015 par le Copanef et le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP), la première salve de travaux relatifs au décret qualité est désormais terminée. En un an, les partenaires sociaux siégeant au sein de ces deux instances seront ainsi parvenus à élaborer plusieurs listes comprenant les principaux indicateurs nécessaires à la définition d'une action de formation de qualité conformément aux six critères recensés par le [décret du 30 juin 2015](#).

Présentés aux dirigeants d'Opcas et de Fongecif en fin d'année dernière, les résultats de ces travaux sont aujourd'hui en cours de diffusion au sein des principaux organismes de financement de la formation professionnelle (Opcas, Opacif, Fongecif). Le Copanef, cependant, n'entend pas en rester là, considérant qu'une politique « qualité » ne saurait se réduire à la mise en œuvre des seuls critères du décret alors que, depuis près d'un an, l'offre de formation se voit bouleversée et entraînée dans un processus de mutation radical (voir *Inffo Formation* n° 897) que les partenaires sociaux se proposent d'accompagner.

Dépasser le décret « qualité »

Aux yeux du Copanef, l'application d'une « politique qualité » dépasse donc le seul cadre du décret et implique une connaissance plus poussée de l'environnement formatif : l'information sur la définition des besoins en formation (qu'il s'agisse de ceux des entreprises, des individus, des branches ou des territoires) ; la définition des moyens pour répondre à ces besoins (choix du prestataire, conditions d'achat, tarifs...) ; l'étude de la qualité des réponses pédagogiques et, en bout de course, l'évaluation des résultats de la formation par rapport aux attentes identifiées. Par ailleurs, les partenaires sociaux jugent que la qualité de la formation dépend également de la qualité des certifications professionnelles et se proposent d'ouvrir une réflexion à ce sujet. Dépassant les attributions du seul Copanef, cette ambition supposera des échanges avec d'autres instances, notamment le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Cnefop).

Comité de pilotage « qualité »

Dans cette optique, le Copanef s'est donc décidé à établir une nouvelle feuille de route pour 2016. Celle-ci devrait s'articuler autour de la création d'un comité de pilotage à la démarche qualité chargé de succéder aux trois groupes de travail ayant œuvré en 2015 sur le chantier du décret. Ce comité, piloté par le Copanef et comprenant certains de ses représentants ainsi que des membres du FPSPP, aura pour mission de servir d'interface avec les organisations professionnelles, les branches, les Opcas et les Opacif mais aussi de piloter deux groupes de

travail : le premier, chargé de se pencher sur l’outil de mise en commun des référencements des organismes de formation compilés par les Opca ; le second de mener une réflexion sur les conditions d’achat et de rémunération des prestation de formation et notamment de la notion de forfait-parcours instaurée par l’accord national interprofessionnel du 14 décembre 2014. Les propositions de ce deuxième groupe sont attendues pour la fin septembre 2016.

Benjamin d’Algerre, le 7 avril 2016

Le Copanef missionne plusieurs groupes de travail pour piloter la mise en œuvre de la démarche qualité

Le Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (Copanef) a adopté ce mardi 2 février à l'unanimité de ses membres la feuille de route du chantier qualité de la formation. Objectif : fixer les grandes lignes de travail pour les partenaires sociaux en 2016. « *Les partenaires sociaux ont souhaité, dans un premier temps, engager des travaux avec l'ensemble des Opca et Opacif. Ces travaux ont pour ambition de répondre aux exigences du décret qualité en proposant des réflexions et outils permettant une mise en œuvre simple et efficace de ces dispositions* », rappelle le document validé lors de la réunion.

Dans ce cadre, a été décidée la mise en œuvre dans les quinze jours qui viennent d'un comité de pilotage de la démarche qualité placé sous l'égide du Copanef et comprenant des représentants de ce dernier, du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) et des Opca. « *Il organise et suit les travaux des groupes de travail, formule des propositions pour validation au Copanef, incluant de nouveaux thèmes de travail, et veille à l'appropriation des thèmes et propositions par l'ensemble des acteurs : Organisations et branches professionnelles, Opca et Opacif. Un point d'avancement sera fait à chaque réunion du Copanef.* ». En outre, les partenaires sociaux ont décidé de confier à un groupe dédié le travail sur l'outil de mise en commun des référencements des organismes de formation sur lequel chaque Opca doit travailler. Ce groupe constitué aura pour mission de définir les conditions de faisabilité d'un tel chantier en réalisant le cahier des charges précis. Un premier rapport sur ce travail est attendu pour le 29 mars. Enfin, un dernier groupe de travail planchera lui jusqu'en septembre sur les conditions d'achat et de rémunération des prestations de formation et sur la définition du « forfait parcours ».

Si le décret qualité inscrit la démarche des acteurs en faveur de la qualité de formation, la politique globale en la matière ne doit pas s'arrêter à la mise en œuvre du texte, mais doit bien pouvoir aller au-delà. « *Une politique qualité englobe la capacité à définir les besoins, la définition des moyens pour répondre à ces besoins, la qualité des réponses pédagogiques, l'évaluation des résultats eu égard aux attentes et moyens identifiés.* ». À noter que les partenaires sociaux n'ont pas manqué de soulever le fait que la question de la qualité concerne également le domaine de la certification professionnelle. Un point qui ne sera toutefois pas débattu au sein de cette instance car « *dépassant la compétence des partenaires sociaux et supposant des échanges dans d'autres instances, notamment le Cnefop [1].* ».

Notes

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

Célia Coste, le 4 février 2016

Le décret qualité met la formation à distance à égalité des autres modalités (Olivier Gauvin, Opcalia)

Si le décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle qualité était attendu de tous, il l'était peut-être encore plus par les acteurs de la formation à distance. Plus qu'une contrainte, il représente en effet une occasion unique de placer à égalité toutes les modalités pédagogiques présentes sur le marché et, par là, de lever les doutes qui continuent d'habiter certains acteurs quant à l'efficacité de la distance. Une web conférence du Forum français pour la formation ouverte et à distance était organisée mardi 13 octobre dans les locaux de Centre Inffo pour en préciser les enjeux.

Six critères + un

Rappelant le contenu du décret publié au *Journal officiel* du 1er juillet 2015, Stéphane Rémy, chef de la mission de contrôle au sein de la DGEFP, a souligné une « *ambition large* », associée à un « *calendrier prudent* », qui laisse aux acteurs le temps de s'organiser : Opcalia, financeurs publics et organismes de formation ont jusqu'au 1er janvier 2017 pour répondre aux critères. Lesquels sont au nombre de six : premièrement, l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ; deuxièmement, l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ; troisièmement, l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ; quatrièmement, la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ; cinquièmement, les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus et, enfin, la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires. Six critères auxquels s'ajoutent celui d'« *assurance de conformité réglementaire* » [1].

Démontrer l'utilité de la formation

« *L'évaluation de la formation est là pour en démontrer l'impact* », a suggéré Olivier Gauvin, directeur en charge de la qualité à Opcalia. Qu'elle soit en présentiel ou à distance, « *la formation doit apporter un bénéfice au salarié en termes de compétences et à l'entreprise en termes de développement* », a-t-il analysé. Estimant que le décret qualité va permettre à toutes les modalités de formation de « *parler d'égal à égal* », il place tout l'enjeu de l'évaluation dans la réponse à cette question : « *A quoi sert la formation ?* »

Autre sujet évoqué parmi les moyens à la disposition des acteurs pour estimer la qualité, la liste de certifications et labels, dont l'élaboration est confiée au Cnefop [2] et qui devrait être publiée courant 2016, a estimé Stéphane Rémy. Conscient que « *trop de labels tuent le label* », le chef de la mission contrôle a cependant cité l'exemple allemand pour rappeler qu'il existe outre-Rhin pas moins de trente-six agences de certification. Autant dire qu'à ce stade, le jeu est ouvert et qu'il est difficile de prévoir ce que le Cnefop – souverain en la matière – retiendra dans sa liste. Surtout, « *les labels sont des labels de présomption* », a ajouté

Stéphane Remy, « *ce n'est pas parce que l'on aura un label ou une certification que l'on sera sur le bon chemin* ». Et de recommander aux organismes de formation de « *se poser les bonnes questions, de s'interroger sur les attentes des clients et les règles des Opca* » : « *Les Opca ont des priorités et des critères de prise en charge, ceci va demeurer* », a-t-il prévenu. CQFD : « *Tout doit s'articuler dans un débat de confiance.* »

Insistant sur les fondamentaux de la réforme, Stéphane Rémy a évoqué les nouvelles « *marges de manœuvre* » données aux entreprises : « *Les entreprises ne sont pas contraintes par ce décret, mais elles peuvent s'y référer* » pour, *in fine*, « *faire — ou pas — de l'achat qualité.* » Il a souligné que « *la fonction de responsable formation va beaucoup changer* », avec un probable recul de la fonction de gestionnaire au bénéfice d'une mission essentielle : « *démontrer en quoi la formation est utile à l'entreprise* ».

Un cadre commun pour les Opca et les Opacif

S'agissant du contrôle des coûts, Stéphane Remy a ajouté qu'il n'est « *pas de la volonté du gouvernement de vouloir encadrer les prix de la formation* », raison pour laquelle le décret préfère parler d' « *adéquation des moyens* » que de « *prix* ». Précision rassurante pour les acteurs de la FOAD qui ont souvent fait savoir leurs difficultés à faire reconnaître le coût de l'ingénierie auprès des financeurs. Stéphane Rémy reconnaît volontiers la valeur de l'innovation et n'exclut pas que la question du « *juste prix* » se règle par « *le haut* ». Pour Olivier Gauvin, « *on en revient là à la question de l'évaluation* ». Et s'il a refusé que les coûts soient basés sur les taux de prise en charge des Opca, il s'est félicité du « *changement de cadre qui va permettre de prouver l'impact de la formation, lequel a un coût* ». Devant les nouvelles responsabilités données aux Opca, il a rappelé aussi l'existence de groupes de travail les réunissant à l'initiative du FPSPP [3] sur les questions de la qualité, de l'achat de formation et du contrôle. Initiative grâce à laquelle émergera un « *cadre commun à tous les Opca et Opacif* », qui devrait être dévoilé lors de la prochaine Université d'hiver organisée par Centre Inffo [4].

Conscient de l'ampleur des enjeux, Stéphane Rémy conclut : « *sur un tel sujet, on ne peut pas être définitif, il s'agit d'aller vers le haut parce que l'efficacité de notre système est mise en interrogation* ».

Notes

[1] Articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9 du Code du travail.

[2] Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles.

[3] Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels.

[4] Université d'hiver 2016 de la formation professionnelle, *Compétences, innovation, performance : le monde bouge, la formation aussi !*, 27 au 29 janvier 2016, Biarritz. [En savoir plus.](#)

Nicolas Deguerry, le 14 octobre 2015

Comment devient-on auditeur certificateur de formation ? P. 17

Se former pour renforcer la cohésion de groupe P. 18

Contrat de génération : où en est-on ? P. 19



Knock Billy
journaliste à Centre Inffo

EXPERTISE

Qualité de l'offre de formation

COMMENT DEVIENT-ON AUDITEUR CERTIFICATEUR DE FORMATION ?



UNE EXIGENCE INDUITE PAR LA LOI DU 5 MARS 2014

La réforme en cours accorde une place importante à la qualité de l'offre de formation proposée aux individus. Cette mission est confiée notamment aux financeurs. Pour l'assurer, ceux-ci auront besoin de spécialistes pouvant certifier de la qualité aussi bien de l'offre que des prestataires. "On ne s'improvise pas auditeur certificateur. La certification de la qualité est une technique", rappelle François Galinou, consultant accompagnateur en démarche qualité Iso en formation professionnelle, gérant de l'organisme d'accompagnement Pedagogic Agency et président de l'Institut de certification des professionnels de la formation et du conseil (ICPF & PSI). ●

2 MAÎTRISER LA DÉMARCHÉ QUALITÉ

Pour devenir auditeur certificateur de l'ICPF & PSI, par exemple, il faut d'abord justifier

d'une formation en management de la qualité. "Nous recrutons des profils justifiant d'un master 2 en management de la qualité. Un auditeur doit d'abord maîtriser les fondamentaux de la qualité", précise le consultant accompagnateur. Pour être opérationnel, l'auditeur reçoit une formation adaptée aux normes (Iso 9001 qui s'applique à toutes les activités, Iso 29990 destiné aux services de formation, les NFX-50...) et aux domaines concernés. Ainsi, "nous le formons à pratiquer ces fondamentaux dans le champ de la formation professionnelle". ●

3 SAVOIR ÊTRE CRITIQUE

Autres exigences du métier : la rigueur et la capacité à prendre du recul. "L'audit est une activité qui consiste à rechercher, en fonction d'un référentiel, les défauts, ce qui ne va pas dans un dossier de candidature. Il faut donc avoir la capacité à être

critique, à questionner", insiste François Galinou. En effet, "un auditeur impliqué « sentimentalement » dans un dossier éprouvera quelques difficultés pour bien faire son travail". Un bon auditeur est donc "celui qui a la capacité à présenter des faits et des chiffres, des données objectives. Il faut bien comprendre que le prestataire qui entame une démarche qualité poursuit un double objectif : l'assurance de se placer sous le contrôle d'une tierce partie, et la satisfaction des exigences de ses clients par extension des parties prenantes". C'est pourquoi l'ICPF & PSI évite de maintenir ses auditeurs internes en mission au sein de sociétés clientes. Les besoins en auditeurs vont s'accroître considérablement, compte tenu de l'importance de la qualité en formation aujourd'hui. La qualité des résultats des audits de certification dépendra de celle des auditeurs eux-mêmes. ●

Les acteurs en régions réfléchissent à comment proposer une offre de formation de proximité de qualité

« *La réforme de la formation professionnelle actée par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle et au dialogue social continue à se mettre en place. Nous commençons par avoir les premiers enseignements. Et ils sont positifs* », a assuré Stéphane Rémy, chef de mission de l'organisation des contrôles à la Délégation générale de l'emploi et de la formation professionnelle (DGEFP), lors d'une rencontre sur l'« impact de la réforme de la formation professionnelle sur la qualité de l'offre » organisée le jeudi 18 février à Poitiers par l'[Agence régionale pour la formation tout au long de la vie \(ARFTLV\)](#). En effet, et de façon générale, cette réforme a donné plus de latitude aux entreprises en ce qui concerne la gestion des compétences. « *Celle-ci induit plus de liberté pour leur investissement formation. C'est une porte grandement ouverte à l'innovation pédagogique et aux initiatives en vue d'une meilleure qualité de l'offre de formation* », a-t-il insisté. Et qui dit investissement dit exigence d'un retour sur investissement, de qualité des prestations.

Les sept critères du « [décret Qualité](#) » (six critères de référence et un critère de conformité) du 1er juillet 2015 rappellent à chacun des acteurs l'importance de veiller à garantir une offre de formation qui réponde non seulement à des exigences de résultats arrêtés en amont mais surtout à une efficacité qui permette au bénéficiaire d'en avoir pour son argent. « *La loi répond à une volonté depuis longtemps manifestée par les acteurs de la formation de disposer d'outils leur permettant de mesurer davantage la qualité des prestations de formation* », a rappelé Stéphane Rémy. Qui a insisté sur le fait que les six critères « *obligent les acteurs à redoubler d'initiatives en matière d'innovation* ».

Pour aider les prestataires à relever le défi de la qualité, la DGEFP a diffusé un « [Question-Réponse](#) qui répond à toutes les interrogations des prestataires ». Elle a aussi rappelé aux financeurs, notamment les Opcas, comment faciliter les relations avec les prestataires. Tous les acteurs, surtout attachés à la qualité de l'offre de formation, attendent la publication de la liste des éléments de preuves de qualité (labels, certificats, etc.) qui sera « *bientôt rendue publique* » par le Copanef. « *Cependant, il faut veiller à ce que cette liste prenne en compte les labels et certificats déjà existants et évite d'en rajouter davantage. Car trop de labels tuent la qualité* », a rappelé Francis Dumasselage, vice-président de la [Fédération de la formation professionnelle \(FFP\)](#) de la nouvelle [région Aquitaine-Limousin-Poitou Charentes](#). Pour Stéphane Rémy, « *il est clair que cette liste prendra en compte les besoins de tous. Ce qui explique l'implication dans ce travail de l'ensemble des acteurs* ». Il en veut pour preuve le temps que prend l'instance représentative pour sortir une liste consensuelle. Car, a-t-il insisté, « *il est important que les acteurs s'entendent sur ce qui va guider l'ensemble des acteurs* ».

Outre le travail de cette « instance suprême », les acteurs ont entamé un travail de réflexion sur la manière d'accompagner leurs membres dans ce défi de la qualité. Ainsi, par exemple, les Opcas travaillent actuellement à l'élaboration d'une « grille » permettant d'harmoniser leurs

critères de référencement en matière de qualité de l'offre de formation. « *On n'a jamais vu autant d'Opcas se mobiliser collectivement sur la simplification et sur la réflexion sur la qualité de l'offre de formation. C'est un élan encourageant, d'autant que chacun de ces organismes a ses spécificités et ses objectifs à gérer. On peut se réjouir de cet élan rendu possible par la réforme* », a soutenu Stéphane Rémy. Cependant, la FFP regrette que cette initiative n'implique pas l'ensemble des acteurs, notamment les prestataires, c'est-à-dire le syndicat représentatif des prestataires privés de formation. Au-delà de cette insatisfaction, ce qui paraît intéressant pour certains acteurs est que les financeurs puissent prendre des initiatives innovantes dans leurs procédures d'achats de formation.

« *Nous souhaitons travailler avec tous les prestataires pour faire avancer notre vision sur la mise en œuvre d'une volonté de disposer d'une offre de formation de qualité. Nous souhaitons également renforcer notre position d'acheteur de formation, en regroupant les actions de formation non seulement au niveau de nos adhérents mais aussi avec d'autres Opcas. Nous entendons également développer avec d'autres financeurs l'évaluation des actions de formation. Ceci aura sûrement comme impact d'encourager chacun d'entre nous à une culture de l'évaluation* », a assuré Gilles Rocher, secrétaire régional de la délégation de Poitou-Charentes d'[Unifaf, le fonds d'assurance formation de la branche du social et du médico-social, privé à but non lucratif.](#) Mais, quelles que soient les actions des uns et des autres, une chose est claire : « *La réforme transforme en profondeur notre système d'offre et les relations entre les acteurs de la formation. Elle appelle à des actions d'innovation de toutes sortes* », a rappelé Stéphane Rémy. Qui reconnaît l'importance pour les acteurs en régions de réfléchir à comment adapter les exigences de la loi aux réalités locales.

Knock Billy, le 23 février 2016

DECRET QUALITE : CERTIFICATIONS ET LABELS RECENSES PAR LE CNEFOP AU 7 JUILLET 2016

LABELS ET CERTIFICATIONS GENERALISTES

<u>Label « Certif Languedoc Roussillon Midi Pyrénées »</u>	p. 50
Région Languedoc Roussillon Midi Pyrénées	
<u>Certification de conformité en Formation professionnelle</u>	p. 56
AFNOR Certification	
<u>Certification de qualification professionnelle ISQ OPQF</u>	p. 83
ISQ-OPQF	
<u>Certification FAC « facilitateur en acquisition de compétences »</u>	p. 97
I.Cert	
<u>Certification NF Service Formation - NF214 - Règles de certification appliquées au 1er juillet 2016</u>	p. 109
AFNOR Certification	
<u>Label Eduform</u>	p. 111
Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche	
<u>Veriselect Formation Professionnelle</u>	p. 118
Bureau Veritas Certification	

LABELS ET CERTIFICATIONS SPECIALISEES

<u>Certifications de services Qualicert RE/VIV/03 – « Engagements certifiés pour la formation des entrepreneurs du vivant »</u>	p. 132
SGS ICS	
<u>Certification engagement de service REF 221 – Services aux Agriculteurs et Acteurs des Territoires</u>	p. 162
AFNOR Certification	
<u>Label APP (Atelier de Pédagogie Personnalisée)</u>	p. 168
Association pour la Promotion du label APP	
<u>Label CIBC QUALITE TOTALE</u>	p. 192
Fédération Nationale des CIBC	
<u>Label Ecole de la deuxième chance</u>	p. 194
Réseau E2C France	

Eligibilité au label

Le label qualité CERTIF Languedoc Roussillon Midi Pyrénées est réservé aux organismes de formation professionnelle continue.

Si votre activité principale relève du **bilan de compétences, du conseil, du coaching ou de la formation professionnelle initiale**, ne vous engagez pas dans la démarche.

Organisme de formation ou formateur indépendant vous devez :

- Avoir plus d'un an d'activité (un exercice réalisé).
- Réaliser au moins 50 % de son activité de formation en région
- Avoir un chiffre d'affaires d'au moins 50 000 €
- Avoir constitué à minima 15 des 17 dossiers dans l'autodiagnostic

⇒ Etre en conformité avec l'**annexe réglementaire**, adjointe à la [Charte qualité](#)

⇒ [Guide pratique à l'usage des prestataires de formation professionnelle continue](#)



Accès pour tous à la formation professionnelle

- Une formation à **l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** est requise pour entrer dans la démarche qualité

Article D6112-1 du code du travail : Toute personne concourant à la formation professionnelle tout au long de la vie est formée aux règles relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et contribue, dans l'exercice de son activité, à favoriser cette égalité.

⇒ [Liste des actions "Egalité professionnelle"](#)

- Désigner un **réfèrent Handicap** dans l'organisme de formation **formé par l'AGEFIPH** : [Contacter Agefiph](#)

Le label est valable trois ans.

Lorsque vous serez labellisé, un logo millésimé vous sera envoyé pour l'apposer sur vos supports de communication.

Source : Atout Métiers LR,
Page consultée en juin 2016

<http://professionnels.atout-metierslr.fr/fr/la-demarche-qualite--en-region/charte-qualite-regionale-mode-d-emploi/eligibilite-au-label/c-69.html>

LANGUEDOC
ROUSSILLON
LA RÉGION MIDI
PYRÉNÉES

Charte pour la qualité de la formation professionnelle

2016

La vaste concertation régionale engagée à partir de novembre 2005 a permis de définir le Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (PRDFP), adopté sous le nom de « Défis pour l'emploi » en avril 2007.

Ce plan prévoit la mise en place d'une « charte qualité » pour les établissements de formation professionnelle. A l'instar de toutes les actions qui le constituent, le partenariat en est la clef de la réussite.

La présente « **Charte pour la qualité de la Formation Professionnelle en Languedoc Roussillon Midi Pyrénées** » a été co-élaborée, avec Atout Métiers LR comme cheville ouvrière, par la Région, le Pôle Emploi, l'AGEFIPH, le Fongecif et les branches professionnelles à travers leurs OPCA et de façon suffisamment large pour englober toutes les formations, quels qu'en soient la durée et le public : salariés, demandeurs d'emplois, artisans, professions libérales, contrat en alternance...

Elle exprime une volonté commune des branches professionnelles, des partenaires sociaux et des pouvoirs publics :

- de professionnaliser l'offre de formation, en préparant les établissements à répondre aux évolutions à venir,
- d'assurer au bénéficiaire, quel que soit son statut, dans un souci d'égalité des chances et de non-discrimination, une formation qui réponde à ses attentes, ses besoins et aux débouchés,
- de répondre, par l'augmentation des compétences, aux enjeux et aux mutations du marché du travail régional.

Document de référence, cette charte engage tous les acteurs de la formation professionnelle dans une démarche résolue de progrès, au bénéfice de tous. Sa mise en œuvre est, elle aussi, un « défi pour l'emploi »

L'établissement de formation devra attester de la qualité de ses pratiques au regard de grands chapitres :

- Le suivi de la démarche qualité
- Les ressources humaines
- L'organisation matérielle
- L'environnement socioéconomique
- La mise en œuvre des actions de formation

*La présente charte est accompagnée d'une annexe dont les prérequis sont **obligatoires** pour tout organisme souhaitant entrer dans une démarche d'adhésion à la charte partagée du Languedoc-Roussillon*

La mention « *Certif'LR* » est délivrée aux établissements de formation en capacité d'adopter, de mettre en œuvre et de respecter les critères de qualité définis par le groupe de financeurs signataires

Actalians - Professions libérales et hospitalisation privée

AFDAS - Spectacle vivant, cinéma, audiovisuel, publicité, loisirs, presse écrite et de l'édition

AGEFIPH Languedoc Roussillon Midi Pyrénées

AGEFOS PME Languedoc Roussillon Midi Pyrénées - Interprofessionnel et interbranches

CONSTRUCTYS Languedoc Roussillon Midi Pyrénées - Bâtiment et des travaux publics

DIRECCTE Languedoc Roussillon Midi Pyrénées

FAFIEC - Métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil, des études et métiers de l'évènement

FAFIH - Salariés du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs

FAFSEA – Salariés des exploitations et entreprises agricoles

FONGECIF Languedoc Roussillon Midi Pyrénées – Interprofessionnel : congé individuel de formation

FORCO – Commerce et distribution

INTERGROS - Commerce interentreprises (commerces de gros) et du commerce international

OPCALIA Languedoc Roussillon Midi Pyrénées - Interprofessionnel et interbranches

OPCALIM – Industries alimentaires, coopératives agricoles et alimentation en détail

OPCAIM - Industries de la Métallurgie

OPCA Transports et Services - Transports marchandises, transports voyageurs, transports urbains, transports sanitaires, transports maritimes et fluviaux, ports et manutention, des agences de voyages et de tourisme, propreté

Pôle emploi Languedoc Roussillon Midi Pyrénées

Région Languedoc Roussillon Midi Pyrénées

UNIFAF Languedoc Roussillon Midi Pyrénées – Sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif

UNIFORMATION - Economie sociale (associations, coopératives, mutuelles)

La stratégie et le pilotage de la qualité

L'établissement de formation assure le pilotage et le suivi de la démarche Qualité Certifié LR pour entrer dans une logique de management en cohérence avec la stratégie, par

- La gestion documentaire et suivi de la qualité
- La détermination des coûts
- La faisabilité des réponses aux appels d'offre/à projet

Les ressources humaines

L'établissement de formation mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu :

- Fonctions administratives et financières (direction et encadrement interne, relations avec les donneurs d'ordre, comptabilité, communication interne et externe...)
- Fonctions pédagogiques (équipe de formateurs)
- Fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des apprenants (référent)
- Fonction gestion des ressources humaines (maintien et développement des compétences des personnels)

NB : Selon la taille, la structure et la forme juridique de l'établissement de formation (SA, SARL, association, coopérative d'activités, groupement d'employeurs...), une seule personne peut remplir plusieurs fonctions.

L'organisation matérielle

L'établissement de formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public avec

- Des locaux, adéquats et suffisants.
- Des équipements adaptés aux domaines des formations et au nombre de apprenants
- Des ressources documentaires accessibles

L'environnement socioéconomique

Acteur socioéconomique, l'établissement de formation

- connaît les circuits de financement de la formation professionnelle et appuie les apprenants dans leurs démarches,
- connaît le milieu socio-économique de son/ses domaine(s) de compétences et peut, de fait, effectuer une analyse de besoins, tant dans l'entreprise cliente que sur son territoire,
- a une connaissance des différentes modalités de formation, des certifications et de la validation des acquis de l'expérience,
- Connaît les autres organismes de formation et les acteurs de son territoire et peut envisager des mutualisations de compétences et des partenariats.

La mise en œuvre des actions de formation

Acteur pédagogique, l'établissement de formation

est en capacité de construire des parcours individualisés ou personnalisés,

- construit ses actions de formation longues sous forme de modules qui lui permettent d'intégrer des apprenants en parcours raccourcis et différenciés,
- est en capacité d'élaborer un positionnement préalable,
- respecte les prérequis établis pour les formations qualifiantes ou certifiantes,
- organise les modalités d'évaluation des connaissances et s'assure des capacités acquises,
- veille à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation,
- étudie les causes des échecs, abandons, absences et en produit un bilan analytique,

- évalue la satisfaction des apprenants et mesure l'atteinte des objectifs fixés (tout type de public), à l'issue de la formation.

Annexe

- L'établissement de formation est en capacité de fournir, à tout moment, son N° de déclaration d'activité à jour : (Article L6351-1) et les justificatifs du versement de ses contributions sociales, fiscales et conventionnelles.
 - Pour vérifier la validité du numéro de déclaration d'activité : [Portail officiel de la liste publique des organismes de formation](#)
- L'établissement de formation s'est doté d'un règlement intérieur qu'il fournit à tous les nouveaux apprenants, ainsi que tous les documents cités dans [l'Article L. 6353-8](#)
- L'établissement de formation respecte la réglementation concernant l'action de formation
 - Existence d'un programme préétabli
 - Conventions, contractualisation, attestations de présence
 - Attestation des acquis de la formation
 - Règlement intérieur
 - Affichage des horaires
 - Mise en œuvre de périodes d'application en entreprise
 - [Circulaire DGEFP n° 2006/35 du 14 novembre 2006 relative à l'action de formation et aux prestations entrant dans le champ de la formation professionnelle continue](#)
 - [L'Ordonnance n° 2005-731 du 30 juin 2005 relative à la simplification et à l'adaptation du droit dans les domaines de la formation professionnelle et de l'emploi](#)
- Les locaux accueillant le public sont conformes à la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité.

Document de référence : [Guide pratique à l'usage des prestataires de formation professionnelle continue, DIRECCTE LR 2015](#)

Égalité des chances - Égalité d'accès

- [Loi N° 2006-340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes](#)

Notamment : Article D6112-1 du code du travail : *Toute personne concourant à la formation professionnelle tout au long de la vie est formée aux règles relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et contribue, dans l'exercice de son activité, à favoriser cette égalité.*

- [Loi handicap du 11 février 2005](#)



LE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE RECONNU PAR LE CNEFOP

ORGANISME DE FORMATION, FORMATEUR INDÉPENDANT,
AFFICHEZ VOTRE CONFORMITÉ AUX
EXIGENCES QUALITÉ !

CONTEXTE

- ⊖ La réforme de la formation professionnelle et le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 créent de **nouvelles obligations** pour les organismes financeurs ;
- ⊖ Les organismes financeurs doivent notamment vérifier que les organismes de formation disposent d'une **certification/label** reconnu(e) par le CNEFOP¹ permettant de démontrer leur conformité à 6 critères « qualité » (Art R 6316-1 du décret) ;
- ⊖ Aujourd'hui, les certifications disponibles attirent peu les **petites structures** ;
- ⊖ De nombreux organismes ou formateurs indépendants sont en attente d'un signe de reconnaissance plus **accessible**.

² (1) : Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle



VOS ENJEUX, NOS SOLUTIONS

Démontrer votre conformité aux exigences du Décret !

- **Vous devez démontrer à votre organisme financeur que vous respectez les exigences « qualité » du décret du 30 juin :**
 - Notre certification, élaborée sur la base des **meilleures pratiques** et inspirée par les **normes** (NF X 50 760, NF X 50 761, ISO 29990) est en cours de reconnaissance par le **CNEFOP**. C'est la garantie que votre certificat de conformité couvre bien la totalité des exigences du décret du 30 juin 2015.
- **Vous recherchez une certification simple, rapide et accessible :**
 - Notre solution est **reconnue par le CNEFOP** depuis le 7 juin 2016 et a été construite avec les **acteurs** du secteur,
 - Une prestation élaborée « sur mesure », au « juste besoin »

LES AVANTAGES DE NOTRE SOLUTION

- ⊖ Une certification reconnue par le CNEFOP,
- ⊖ Un devis en ligne,
- ⊖ Le choix entre un audit dématérialisé ou sur site,
- ⊖ Des auditeurs spécialistes de la formation professionnelle,
- ⊖ Une certification délivrée rapidement,
- ⊖ Un prix compétitif adapté à la taille de votre structure,
- ⊖ Une marque pour valoriser votre activité,
- ⊖ Un référencement sur « AFNOR Pro Contact » (site sur lequel vos stagiaires peuvent déposer un avis)

La nouvelle certification démontre votre conformité aux exigences « qualité » du décret du 30 juin 2015 et valorise votre organisme auprès de vos clients et donneurs d'ordres

LES LIVRABLES

↳ Après votre audit dématérialisé ou sur site, vous recevrez

1 rapport d'audit comprenant :

- Une évaluation de conformité pour chaque exigence du décret,
- Le résultat global de votre évaluation (conforme/non conforme)

↳ Votre **Certificat de conformité** (selon résultat de l'audit)

**Au-delà de la preuve de conformité,
vous identifiez vos points forts et pistes d'amélioration sur
l'ensemble des exigences du décret du 30 juin 2015**

POURQUOI CHOISIR AFNOR CERTIFICATION ?

- **Un Leadership**

- ⊖ AFNOR Certification est l'organisme d'évaluation et de certification leader en France, ses marques AFAQ et NF sont connues et reconnues.

- **Un Réseau**

- ⊖ AFNOR Certification est présent sur l'ensemble du territoire français avec ses 13 délégations régionales.

- **Une Expertise**

- ⊖ AFNOR Certification dispose d'un pool d'évaluateurs spécifiquement qualifiés pour le secteur de la formation professionnelle.

- **Une Expérience**

- ⊖ AFNOR Certification dispose d'une expérience de plus de 20 ans sur le secteur de la formation professionnelle.



NOUS CONTACTER



franck.pinguet@afnor.org

01 41 62 62 21

www.afnor.org

Suivez-nous sur



***Certification de Conformité en formation
professionnelle continue***

Guide du référentiel d'audit



A quoi sert ce guide ?

Le référentiel de Conformité en formation professionnelle continue a été élaboré spécifiquement pour répondre aux exigences de l'article R 6316-1 du code du travail issu du **décret n° 2015-790 du 30 juin 2015** relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

Il est applicable à tout type d'organisme de formation possédant un numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation, quel que soit sa taille, son organisation, sa structure ou ses domaines de formation professionnelle.

L'objectif est de permettre aux organismes de formation et formateurs indépendants de démontrer leur conformité aux décrets suivants :

- Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des formations des organismes de formation qui sont vérifiés par les OPCA et autres acteurs financeurs,
- Décret n°2014-935 du 20 août 2014 relatif aux formations ouvertes ou à distance.

Ce guide présente les 7 critères du décret (article R. 6316-1 du décret), que nous avons ensuite déclinés en sous-critères. Il a pour objectif de vous faciliter la compréhension de chaque sous-critère et de lister les éléments de preuves que l'auditeur vérifiera lors de l'audit (sur site ou dématérialisé).

Quelle formation est auditée ?

- Cas n°1 : Le périmètre de certification inclut une formation **certifiante/qualifiante/diplômante (formation dite « longues »)** : → C'est donc une formation de type **certifiante/qualifiante/diplômante (formation dite « longues »)** qui devra être auditée, même si l'organisme délivre d'autres types d'actions. L'action de formation auditée sera celle pour laquelle l'organisme a réalisé le plus grand nombre d'heures stagiaires au cours de l'année précédant l'audit (base : bilan pédagogique et financier de l'année N-1)
- Cas n°2 : Le périmètre de certification inclut une formation **obligatoire/habilitation** mais n'inclut pas de formation dite « longue » : → C'est donc une formation de type **obligatoire/habilitation** qui devra être auditée, même si l'organisme délivre d'autres types d'actions. L'action de formation auditée sera celle pour laquelle l'organisme a réalisé le plus grand nombre d'heures stagiaires au cours de l'année précédant l'audit (base : bilan pédagogique et financier de l'année N-1)
- Cas n°3 : Le périmètre de certification inclut des formations **non certifiantes/non qualifiantes/non diplômantes (formations dites « courtes »)** mais n'inclut pas de formation « longue » ni de formation « obligatoire/habilitation » : → C'est donc une formation de type **non certifiante/non qualifiante/non diplômante (formations dites « courtes »)** qui devra être auditée, même si l'organisme délivre d'autres types d'actions. L'action de formation auditée

sera celle pour laquelle l'organisme a réalisé le plus grand nombre d'heures stagiaires au cours de l'année précédant l'audit (base : bilan pédagogique et financier de l'année N-1)

- **Attention, dans tous les cas**, si l'organisme met en œuvre de la **FOAD/E-learning**, l'organisme devra fournir les éléments de preuve exigés pour ce type de formation.

Quels documents doivent être fournis lors de l'audit ?

L'organisme de formation devra fournir les éléments de preuve relatifs à l'action de formation pour laquelle il a réalisé le plus grand nombre d'heures stagiaires au cours de l'année N-1 (cf. Bilan pédagogique et financier). Certains documents seront bien entendu communs à plusieurs types de formations : organigramme, règlement intérieur, le processus de recherche et développement... La liste des documents nécessaire figure sur la plateforme d'audit pour les audits dématérialisés ou sont demandés par l'auditeur lors de l'audit sur site.

Comment sont évalués les sous-critères ?

Après analyse des éléments de preuves, l'auditeur indiquera directement dans son rapport d'audit le niveau de conformité pour chaque sous-critère :

- **Non conforme -** : Les éléments de preuves sont manquants ou ne démontrent aucune mise en œuvre de l'exigence
- **Non conforme** : Demande de preuves complémentaires
- **Conforme** : Les éléments de preuve démontrent une mise en œuvre complète de l'exigence.
- **Conforme +** : Les éléments de preuve démontrent une mise en œuvre au-delà de l'exigence et/ou la présence d'une démarche d'amélioration permanente.

CRITERE 1° DU DECRET DU 30 JUIN 2015 : L'IDENTIFICATION PRÉCISE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION ET SON ADAPTATION AU PUBLIC FORMÉ

1.1 EXISTENCE D'OBJECTIFS

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que les objectifs de formation et que les objectifs pédagogiques sont clairement spécifiés à partir d'un programme de formation, sont communiqués aux parties prenantes et qu'ils décrivent les résultats visés pour le bénéficiaire, à l'issue de la formation, exprimés de façon mesurable ou observable.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document prouvant l'existence d'objectifs de formation et pédagogiques (Fiche pédagogique de la formation, programme de formation, descriptif des objectifs pédagogiques, des contenus, des résultats ou compétences visés). Ces objectifs devant être rédigés du point de vue des stagiaires, par exemples :

- « être capable de... »,
- verbes d'action (permet d'avoir un comportement observable),
- en termes de Faire/Savoir/Savoir-être,
- avec des critères de performance,
- avec des conditions de réalisation (ex : dans le cadre d'un jeu de rôle).

La manière dont ces objectifs sont communiqués et accessibles aux stagiaires.

Pour les FOAD, tout document prouvant l'existence d'objectifs de formation et pédagogiques établis à travers les story-boards et synopsis par exemple.

1.2 IDENTIFICATION DU PUBLIC

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation a identifié et indiqué une typologie de public (statut, âge etc..) afin de permettre au client/à l'apprenant de savoir si la formation lui est destinée et si l'organisme précise si cette formation peut recevoir une mixité de publics, le statut ou l'âge offrant diverses possibilités de financement.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document précisant la typologie du public (jeunes 18-25 ans, demandeurs d'emploi, salariés, apprentis, salariés en congé individuel de formation...) et les modalités de financement si elles existent (ex : cette formation est éligible au CPF, à la période de professionnalisation...).

1.3 PREREQUIS

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation indique, s'il existe, le niveau minimal souhaité ou exigé à l'entrée en formation, qu'il contrôle les prérequis (entretien d'évaluation, jury d'admission, test...), qu'il prend notamment en compte les acquis (VAE/VAP) et qu'il anticipe des modalités de gestion en cas de non atteinte des prérequis.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document précisant les prérequis (ex : fiche pédagogique ou autre précisant les habiletés, qualifications, et/ou expérience professionnelle requises), la preuve du contrôle des prérequis (ex : copie de questionnaire d'évaluation, étude de cas, simulation, entretien, jury d'admission...) et une description des modalités de gestion des personnes n'ayant pas les prérequis (ex: parcours de pré-qualification, orientations vers une autre formation, orientation vers une démarche VAE, ressources complémentaires...).

Pour les formations certifiantes et habilitantes la validation et la formulation des prérequis sont obligatoire pour pouvoir accéder à la formation. En revanche, pour les formations courtes et non certifiantes, les prérequis ne peuvent empêcher l'accès à une formation mais doivent permettre de proposer aux stagiaires la formation la plus adaptée à son besoin et à son niveau.

1.4 RECUEIL DES ATTENTES

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation recense les attentes des stagiaires et leurs motivations, anticipe les modalités de gestion en cas de distorsion entre les objectifs de la formation et les attentes, et informe les donneurs d'ordre si l'écart ne permet pas de rester en cohérence avec les objectifs de la formation.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les modalités de recueil et d'exploitation des attentes des stagiaires (ex : recueil des attentes lors du tour de table, questionnaire en amont...) et les modalités de gestion des écarts entre les attentes des stagiaires et les objectifs de la formation ainsi que les modalités d'information des donneurs d'ordre.

1.5 INDIVIDUALISATION

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation informe sur l'adaptation, la personnalisation, l'individualisation en fonction du profil et/ou de la situation de l'apprenant, et

possède des modalités de recueil des informations sur l'apprenant pour individualiser les parcours (un test de positionnement, des profils d'apprentissage...) et individualise si besoin ces parcours.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les modalités de recueil des informations sur l'apprenant pour individualiser les parcours (un test de positionnement, des profils d'apprentissage etc...) et les modalités d'adaptation, personnalisation, individualisation selon le profil du stagiaire (ex : modules sur mesure, plusieurs parcours selon profil, accompagnement individuel, ressources complémentaires, projet fil rouge ...)

CRITERE 2° DU DECRET DU 30 JUIN 2015 : L'ADAPTATION DES DISPOSITIFS D'ACCUEIL, DE SUIVI PÉDAGOGIQUE ET D'EVALUATION AU PUBLIC DE STAGIAIRES

2.1 ACCUEIL

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'apprenant est accueilli à l'adresse inscrite sur la convocation et sur le lieu effectif de la formation, si l'organisme de formation n'est pas responsable de l'accueil, il spécifie les exigences minimales à appliquer.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les modalités d'accueil des stagiaires (ex : livret d'accueil, signalétique, personnels d'accueil, liste des partenaires ...) et si l'organisme de formation n'est pas responsable de cet accueil, tout document spécifiant les exigences minimales à appliquer.

Pour la FOAD, vous demanderez tout document permettant aux stagiaires d'accéder à leur espace pour réaliser la formation.

2.2 SUIVI PEDAGOGIQUE

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que le suivi pédagogique de la formation est assuré par :

- une fonction d'encadrement pédagogique capable d'accompagner les stagiaires jusqu'à l'examen,
- une méthodologie,
- des moyens dédiés (individuels et ou collaboratifs) et,
- pour la formation à distance : un engagement en terme de délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues d'assister le stagiaire en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate. Et, qu'au cours de la formation, le coordinateur de la formation prévoit des temps de régulations et d'ajustements.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les modalités d'accompagnement et de médiation au sein de l'organisme (par exemple : Identification d'une fonction de coordination/médiation, organisation de point de régulation avec le groupe, avec les formateurs, mise à disposition d'outils collaboratifs régulés par une personne dédiée).

Pour la FOAD, vous étudierez les délais de prise en charge des stagiaires.

2.3 INFORMATION SUR LE DISPOSITIF D'EVALUATION

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation décrit les objectifs généraux et spécifiques prévus de l'évaluation, les modalités d'évaluation prévues pour l'action (pendant l'action et à l'issue de l'action de formation), leur type de formalisation (habilitation, attestation de suivi, certification) et qu'il communique ces éléments aux stagiaires.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document précisant ce qui est évalué, comment cela est évalué pendant et après la formation (par exemple : quiz, tests, évaluation orale - jury, évaluation écrite - devoir sur table, contrôle continu etc.), et comment l'évaluation se formalise (habilitation, attestation de suivi, certification) et comment elle est communiquée (plaquette, site web ...).

2.4 CONTROLE DE L'ASSIDUITÉ

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation dispose et mets en œuvre des modalités de contrôle de l'assiduité pédagogique adaptées au format de dispense concerné (Distanciel, présentiel).

Art. D. 6353-4.-L'assiduité du stagiaire contribue à justifier de l'exécution de l'action de formation. Pour établir l'assiduité d'un stagiaire à des séquences de formation ouvertes ou à distance, sont pris en compte : « 1° Les justificatifs permettant d'attester de la réalisation des travaux exigés en application du 1° de l'article L. 6353-1 ; « 2° Les informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du bénéficiaire par le dispensateur de la formation ; « 3° Les évaluations spécifiques, organisées par le dispensateur de la formation, qui jalonnent ou terminent la formation.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document prouvant le contrôle de l'assiduité : feuilles d'émargement, tests, protocole individuel (méthode de tracking, formalisation des temps forfaitaires).

Pour la FOAD, les éléments de preuve suivants : Les justificatifs permettant d'attester de la réalisation des travaux exigés en application du 1° de l'article L. 6353-1, les informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du bénéficiaire par le dispensateur de la formation ou les évaluations spécifiques, organisées par le dispensateur de la formation, qui jalonnent ou terminent la formation.

2.5 ÉVALUATION DE LA FORMATION

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation contrôle les acquisitions tout au long de la progression pédagogique et que l'organisme met en œuvre une procédure de régulation et des mesures correctives en cas de non atteinte des objectifs pédagogiques tels que prévus.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les modalités d'évaluation et de validation des acquis pédagogiques tout au long de la formation (bilans intermédiaires existence de mesures correctives ...).

CRITERE 3° DU DECRET DU 30 JUIN 2015 : ADEQUATION DES MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT DE L'OFFRE DE FORMATION

3.1 MODALITÉS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que les modalités et méthodes pédagogiques utilisées pendant la formation et toutes formes de pratiques facilitant l'appropriation des contenus sont précisées et que leur choix est adapté par rapport aux objectifs visés et aux profils des stagiaires.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document (synopsis, itinéraire pédagogique, guide animateur etc...) précisant les modalités et méthodes pédagogiques, notamment en fonction du public, des objectifs, des contraintes et des singularités d'apprentissage (modalités à distance, en présentiel, mixtes / méthode découverte, magistrale, interrogative, démonstrative).

3.2 MOYENS PÉDAGOGIQUES

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que les ressources d'apprentissages / documentaires sont :

- disponibles et accessibles aux apprenants,
- lisibles et actualisées,
- adaptées à la pédagogie utilisée et,
- adaptées au nombre de participants.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant le scénario de la formation (précisant les ressources en lien avec les objectifs), la liste des ressources ou documents relatifs à la formation précisant le format et le nombre d'exemplaires proposés, le processus de mise à jour des moyens pédagogiques et un exemplaire de livret stagiaire.

3.3 LOCAUX ET MOYENS TECHNIQUES

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que :

- l'espace de formation est adapté à la pédagogie utilisée, au nombre d'apprenants prévus et est apte à recevoir les moyens matériels nécessaires,
- l'équipement technique répond aux besoins de la formation et est disponible et accessible aux apprenants, adapté à la pédagogie utilisée, au nombre de participants et est en état de fonctionnement et en conformité avec les exigences réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les locaux et la configuration de la salle, les équipements informatiques, la connexion réseau, le réseau social, la plateforme de formation, l'accès internet dédié à la formation. Ce(s) document(s) devra (ont) être fourni(s) que vous soyez responsable de l'accueil ou non.

3.4 MOYENS D'ENCADREMENT

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation dispose d'un encadrement suffisant pour assurer le déploiement, la qualité et l'évolution de son offre de formation.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant en détails l'encadrement et l'organisation (organigramme avec descriptif des fonctions, direction pédagogique et relation encadrants / stagiaires).

3.5 SESSION TEST

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation réalise des sessions test, le cas échéant.

Non applicable pour une faible volumétrie (ex : 1 seule session test).

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document prouvant l'existence de sessions test (protocole et bilan d'un test, compte rendu...).

CRITERE 4° DU DECRET DU 30 JUIN 2015 : LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE ET LA FORMATION CONTINUE DES PERSONNELS CHARGÉS DES FORMATIONS

4.1 DESCRIPTION DE L'ÉQUIPE

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation précise la structure de son équipe, le statut des formateurs et intervenants, les références et expériences des formateurs et de l'organisme.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Les documents suivants :

- un organigramme de l'organisme précisant les statuts du personnel (salariés et vacataires),
- le CV des formateurs intervenants sur l'action de formation auditée et faisant apparaître : l'ancienneté dans la profession de formateur, formation initiale et continue, types de formations animées, autres expériences professionnelles (avec des recommandations et références clients).

4.2 RECRUTEMENT ET INTÉGRATION

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation choisi ses intervenants en fonction de la maîtrise de la discipline enseignée, des techniques de transfert de savoir et de savoir-faire, des techniques d'animation et de dynamique de groupe, de l'utilisation des outils, équipements et moyens pédagogiques prévus au catalogue ou précisés contractuellement et de l'aptitude à évaluer les acquis des apprenants et à adapter le rythme et les méthodes pédagogiques.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les modalités de sélection et d'intégration (comportant les critères de sélection) des formateurs permanents et vacataires (maîtrise de la discipline enseignée, des techniques pédagogiques, utilisation d'outils et capacité à évaluer les acquis et à adapter le rythme).

4.3 ÉVALUATION

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que les compétences et les performances des formateurs (salariés ou vacataires) sont évaluées ou revues périodiquement et documentées.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les modalités d'évaluation des compétences et des performances des formateurs salariés et vacataires (ex : trame et grille d'entretien professionnel ou d'appréciation, retours des évaluations des stagiaires...).

4.4 RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation dispose d'un processus d'innovation interne dédié à l'évolution des offres.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les modalités d'innovation interne et/ou d'évolution des offres de formation (exemples : compte rendu des réunions pédagogiques, système de veille, preuve des inscriptions aux réseaux professionnels, participation à des colloques, conseil scientifique ou réseaux d'experts, carrefour métier...).

4.5 FORMATION CONTINUE

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que le personnel et les intervenants entreprennent un développement professionnel continu, dont l'impact est évalué et documenté.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Le plan de formation des formateurs démontrant la mise à jour des compétences techniques et pédagogiques.

CRITERE 5° DU DECRET DU 30 JUIN 2015 : LES CONDITIONS D'INFORMATION DU PUBLIC SUR L'OFFRE DE FORMATION, SES DELAIS D'ACCÈS ET LES RESULTATS OBTENUS

5.1 INFORMATION ET CONDITIONS D'ACCÈS

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'information du public sur l'action de formation est lisible et accessible à tous et qu'elle précise :

- le programme,
- les objectifs pédagogiques,
- les moyens pédagogiques et équipements techniques,
- les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires et la liste des formateurs et de leurs titres ou qualité,
- les moyens permettant de suivre son exécution, et d'en apprécier les résultats,
- la nature de la certification/ qualification délivrée,
- les informations pratiques (plan d'accès et conditions d'accès),
- le calendrier / délai d'inscription,
- le rythme et horaires (temps plein ou temps partiel pour l'apprenant, période calendaire couverte, dates fixes ou souples) et les modalités pédagogiques (stage pratique, distantiel, présentiel ...),
- les modalités d'accès et conditions de report,
- le prix public, tarif, les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.

Si l'organisme de formation réalise des actions de formation en tout ou partie à distance, vous vérifierez que le programme précise la nature des travaux demandés aux stagiaires et le temps estimé pour les réaliser, les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de formation ouverte ou à distance et les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document prouvant que le public a accès aux informations suivantes :

- le programme,
- les objectifs pédagogiques,
- les moyens pédagogiques et équipements techniques,
- les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires et la liste des formateurs et de leurs titres ou qualités,
- les moyens permettant de suivre l'exécution de la formation, et d'en apprécier les résultats,
- la nature de la certification/ qualification délivrée,
- les informations pratiques (plan d'accès et conditions d'accès),

- le calendrier / délai d'inscription,
- le rythme et les horaires (temps plein ou temps partiel pour l'apprenant, période calendaire couverte, dates fixes ou souples) et les modalités pédagogiques (stage pratique, distantiel, présentiel ...),
- les modalités d'accès et conditions de report,
- le prix public, tarif, les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage,

Pour les actions de formations réalisées tout ou en partie à distance, l'auditeur vous demandera également, tout document prouvant un programme précisant :

- la nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser,
- les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de formation ouverte ou à distance,
- les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire.

5.2 RÉSULTATS OBTENUS (RÉFÉRENCES, TAUX DE RÉUSSITE, PERFORMANCES ET DÉBOUCHES

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation informe sur les statistiques de certifications / diplômes obtenus ou débouchés ainsi que sur les références clients.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Au moins 2 références de clients avec la date et la nature de l'action de formation et les coordonnées du client.

Pour les formations certifiantes, qualifiantes, diplômantes, habilitations, vous demanderez tout document précisant le taux de présentation aux examens, taux de réussite aux examens et taux d'insertion professionnelle.

CRITERE 6° DU DECRET DU 30 JUIN 2015 : LA PRISE EN COMPTE DES APPRÉCIATIONS RENDUES PAR LES STAGIAIRES

6.1 RECUEIL DES APPRÉCIATIONS

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que :

- les apprenants sont sollicités pour donner leur avis sur le déroulement du processus de formation et apprécier la prestation dans son ensemble à chaud/froid (selon l'accord avec le commanditaire),
- l'organisme décrit les modalités de recueil des appréciations et sa fréquence.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document décrivant les modalités de collecte des appréciations à "chaud/froid" des stagiaires (exemples : avis déposés sur AFNOR Pro Contact, questionnaires ou enquêtes libres, interviews, entretien clients, boîte à idées).

6.2 TRAITEMENT DES APPRÉCIATIONS

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que :

- l'organisme de formation traite les observations formulées par les stagiaires au cours et à la fin de la formation pour améliorer le dispositif de formation,
- l'organisme de formation met en place les actions correctives adaptées, l'organisme s'engage à informer les clients des résultats des évaluations et des actions correctives mises en œuvre
- l'organisme de formation informe formellement les stagiaires de la possibilité de contacter AFNOR Certification pour signaler tout manquement à l'une des exigences du décret du 30 juin 2015 : par courrier, mails, ou sur AFNOR Pro Contact.

En surveillance, AFNOR Certification contrôle les réclamations/plaintes reçues, sur AFNOR pro contact.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Tout document :

- prouvant que l'organisme a informé formellement les stagiaires de la possibilité de contacter AFNOR Certification pour signaler tout manquement à l'une des exigences du décret du 30 juin 2015, et de la possibilité de déposer un avis sur AFNOR Pro Contact,
- décrivant les modalités de traitement et d'analyse des évaluations des stagiaires, y compris celles déposées sur AFNOR Pro Contact,
- prouvant la réponse aux clients sur les suites données à sa réclamation, le cas échéant.

CRITERE 7 : RESPECT DES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES PESANT SUR LES ACTIONS DE FORMATION

7.1 EXISTENCE D'UN NUMERO D'ACTIVITÉ

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation possède un numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Le numéro de déclaration du prestataire de formation et le dernier bilan pédagogique et financier (année N - 1) de l'organisme de formation.

7.2 RÈGLEMENT INTERIEUR (Art L 6352-3 du code du travail) ET MODALITÉS DE REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES (Art L 6352-4 du code du travail)

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation a établi un règlement intérieur écrit applicable aux stagiaires et qu'il détermine :

- les principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité dans l'établissement,
- les règles applicables en matière de discipline, notamment la nature et l'échelle des sanctions applicables aux stagiaires ainsi que les droits de ceux-ci en cas de sanction et,
- les modalités selon lesquelles est assurée la représentation des stagiaires pour les actions de formation d'une durée totale supérieure à cinq cents heures.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Le règlement intérieur de l'organisme de formation et sa conformité aux exigences de l'article L 6352-4 du code du travail.

7.3 CONDITIONS DE REALISATION DES ACTIONS DE FORMATION

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que l'organisme de formation garantie les conditions de réalisation des actions de formation en conformité avec leurs obligations légales.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

L'attestation d'assurance professionnelle. En acceptant le contrat de certification d'AFNOR Certification, l'organisme de formation s'engage à respecter ses obligations légales.

Pour les FOAD, la déclaration CNIL de l'organisme de formation.

7.4 INFORMATION SUR LES ACQUIS

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier qu'à l'issue de la formation, l'organisme délivre aux stagiaires une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Des exemples d'attestations stagiaires mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

7.5 INFORMATION STAGIAIRE AVANT L'INSCRIPTION

→ Comprendre les exigences du critère :

Ce critère a pour but de vérifier que le programme et les objectifs de la formation, la liste des formateurs avec la mention de leurs titres ou qualités, les horaires, les modalités d'évaluation de la formation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires par l'entité commanditaire de la formation et le règlement intérieur applicable à la formation sont remis aux stagiaires avant son inscription définitive.

Dans le cas, des contrats conclus en application de l'article L. 6353-3, les informations mentionnées au premier alinéa du présent article ainsi que les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage sont remis aux stagiaires potentiels avant leur inscription définitive et tout règlement de frais.

→ Ce que l'auditeur va vérifier :

Pour vérifier la conformité à ce critère, les documents nécessaires ont normalement déjà été recueillis lors de l'évaluation des critères précédents :

- le programme, l'encadrement (coordinateur et liste des formateurs) : exigence traitée en 5.1,
- les objectifs de la formation : exigence traitée en 1.1,
- les informations sur le dispositif d'évaluation : exigence traitée en 2.3,
- le règlement intérieur : exigence traitée en 7.3,
- les conditions financières : exigence traitée en 5.1.

Que se passe-t-il après l'audit ?

A l'issue de l'audit, l'auditeur envoie son rapport d'audit à AFNOR Certification pour analyse par un expert décisionnaire qualifié.

En fonction du rapport d'audit, l'expert décisionnaire peut :

- prononcer la certification ou la non certification,
- demander des éléments complémentaires ou des évaluations supplémentaires.

La décision est communiquée à l'organisme de formation. En cas de certification, un certificat est adressé à l'organisme de formation pour une durée de 3 ans.

Le certificat précise dans son libellé pour quel(s) type(s) d'action(s) de formation(s) l'organisme est certifié :

- Formations certifiantes/qualifiantes/diplômantes (formations longues) et/ou,
- Formations non certifiantes/non qualifiantes/non diplômantes (formations courtes) et/ou,
- Formations obligatoires/habilitations.

Le certificat de qualification OPQF

- **OPQF :** **1000 OF qualifiés** (3 Mds€ de C.A. cumulés)
- **ISO 9001 :** **400 OF certifiés**
- **ICPF & PSI** **343**
- **Certif LRMP** **159**
- **label APP** **115**
- **NF service (NF 214) :** **110**
- **CIBC QUALITE TOTALE** **48**
- **Ecole 2C :** **43**
- **ISO 29990 :** **40**
- **Label Eduform (2016)** **0**

NB : Certains OF (Organismes de Formation) ont plusieurs certificats

Conseil d'Administration ISQ

Président : Bernard MONTEIL, Groupe Cohérence

CLIENTS

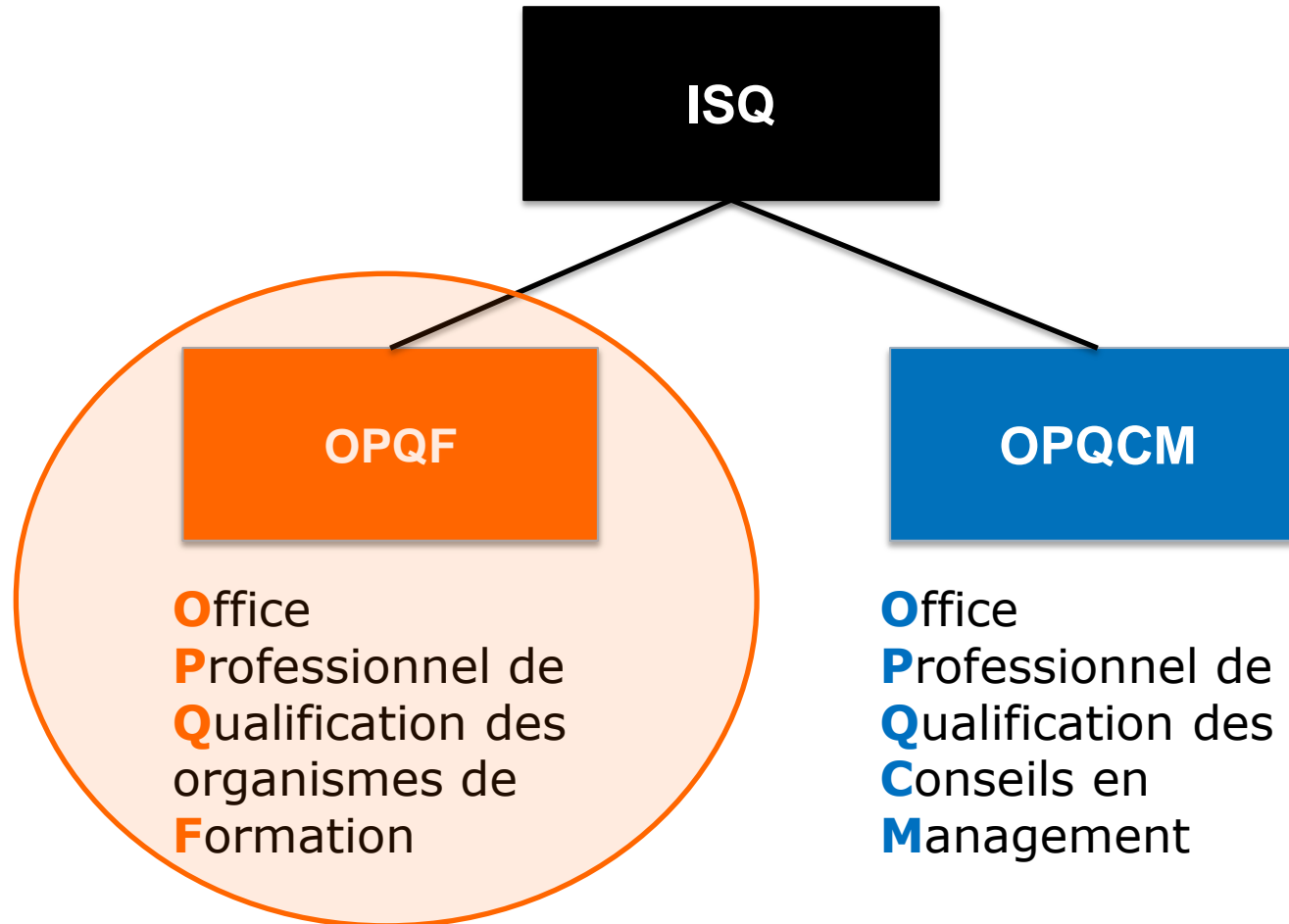
AFDAS
AGEFOS PME
CCI FRANCE
EDF
FAFIEC
GARF
OPCALIA
UNIFORMATION

INTERET GENERAL

CGPME
Cour des Comptes
Ministère de l'Industrie
MEDEF
Ministère du Travail
3 Personnalités qualifiées

PRESTATAIRES

2 membres CINOV SNCM
3 membres FFP
RIVIERE CONSULTING
SYNCOST
SYNTEC



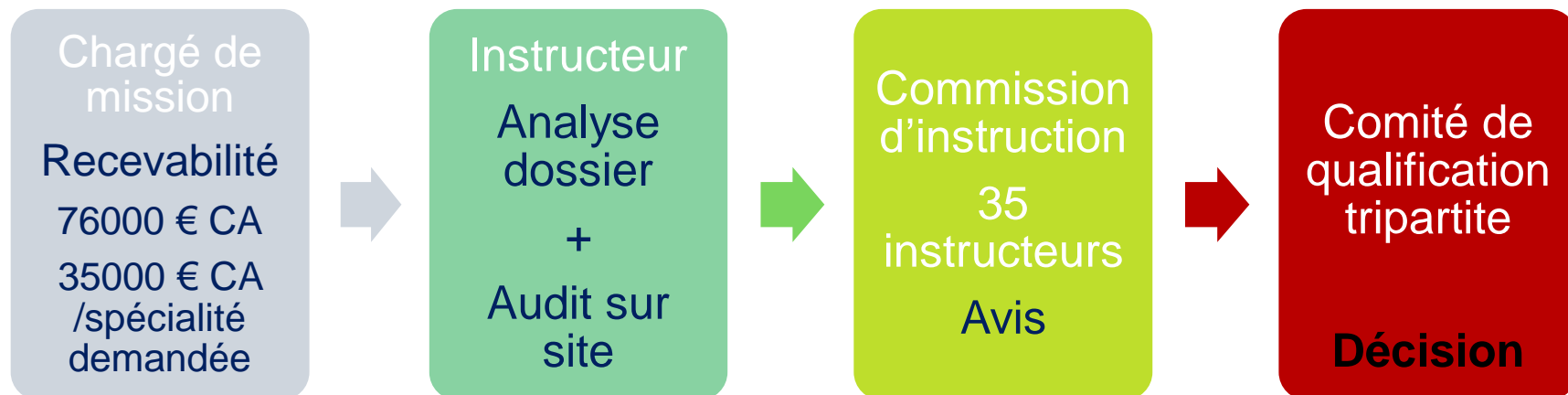
ISQ : association loi 1901 à but non lucratif, 13 salariés, 85 bénévoles

Qu'est-ce que la Qualification¹ ISQ-OPQF ?

- **Démarche volontaire** de la part d'un organisme, qui souhaite faire attester de son professionnalisme (compétence et capacité à réaliser une prestation de formation) par un organisme de **qualification tierce partie**², indépendant et impartial.
1. La qualification ISQ-OPQF est le processus qui mène au certificat de qualification ISQ-OPQF.
 2. La certification tierce partie est un processus d'attribution de certificats par un organisme de certification, tiers de confiance, qui montre qu'un produit, un service, ou un organisme est conforme aux exigences d'un référentiel.

Les points clés du certificat de qualification

- **Le respect de la réglementation ;**
 - **La pérennité des moyens, humains, matériels et financiers;**
 - **La capacité à concevoir, mettre en œuvre, et évaluer des actions de formation ;**
 - **La satisfaction des clients (commanditaires, bénéficiaires, etc.).**
-
- **Le respect des Critères du décret de juin 2015 est spécifiquement observé et fait partie du rapport d’audit.**



Les documents de référence pour l'audit et la certification :

- Statuts
- Règlement intérieur
- Référentiel de qualification
- Guide de l'instruction
- SMQ
- NF X50 091
- Code de déontologie

Comité de qualification OPQF

Président : Pierre Pariente, IFG

PRESTATAIRES

CESI SAS
ASSOFAC
AXOS
AFPA

CLIENTS

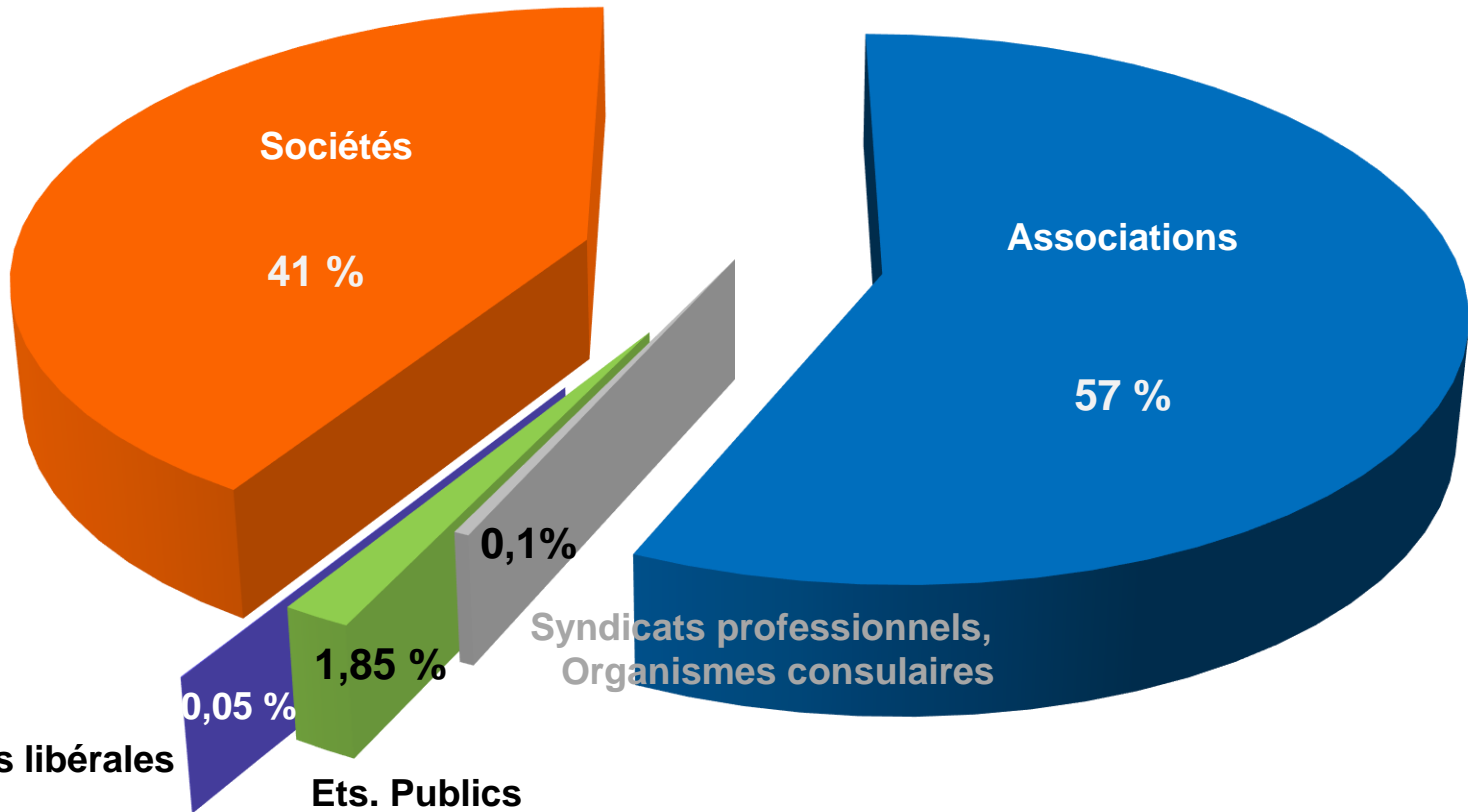
FAFIEC
AFDAS
AGEFOS-PME
OPCALIA
UNIFORMATION
MANPOWER

INTERET GENERAL

CREFOP
CGPME 65
Inter carif-oref
représenté par DEFI
Métiers
DGEFP

- **Un certificat de qualification délivré pour 4 ans**
 - Analyse dossier + Audit sur site
 - Contrôle annuel
- **A l'issue des 4 ans, procédure de renouvellement identique à la procédure initiale**
- **Formation et évaluation régulières du personnel et des instructeurs de l'ISQ-OPQF**

Répartition du CA Formation 2013 par statut juridique



53% hors FFP

- Assurée par une représentation équilibrée
 - **Des clients** (entreprises, OPCA ...)
 - **De l'intérêt général**
 - **De l'offre de formation** (prestataires)
- Accréditée par le Cofrac (**comité français d'accréditation**) qui effectue une évaluation annuelle de l'ISQ, sur la base de la norme AFNOR NF X50-091.

Combien ça coûte ?

Montants HT	Qualification initiale	Renouvellement de qualification	Participation annuelle
Forfait de base	630 € par organisme et centre* présenté	230 € par organisme et centre* présenté	230 € par organisme et centre* présenté
Partie variable	135 € par multiple de 150 000€ de chiffre d'affaires	50 € par multiple de 150 000€ de chiffre d'affaires	50 € par multiple de 150 000€ de chiffre d'affaires
Frais minimum	765 €	280 €	280 €
Plafond de la partie variable	4 000 €	3 000 €	2 200 €
Mode de calcul du montant	630 + 135 x CA/150 000	230 + 50 x CA/150 000	230 + 50 x CA/150 000

* Pour les organismes multi-sites nous consulter (cf. article 3.4 du règlement intérieur OPQF)

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DES ORGANISMES DE FORMATION

CRITÈRES DE QUALIFICATION

Respect de la réglementation - Pérennité des moyens humains, matériels et financiers
Capacité à concevoir, mettre en œuvre et évaluer des actions de formation - Satisfaction des clients

Le processus de certification s'inscrit dans la conformité aux textes législatifs et réglementaires

Certificat délivré le 30/03/2012
Valable jusqu'au : 29/03/2016

Certificat n° 12 03 SP 1046

Numéro Siret 52 [REDACTED]

Forme juridique [REDACTED]

Assurance(s) 2015 MAAF

Qualifié depuis 2012

Qualification OPQF attribuée
jusqu'au 29/03/2016

Réf Dossier 2011 / [REDACTED]

Capital social [REDACTED] €

Code NAF 7022 Z

Règlement intérieur OPQF du 16/03/2016

Spécialités de formation

► 4C Accompagnement en VAE et bilans de
compétences

► 4D Actions d'orientation professionnelle et
d'accompagnement vers l'emploi

Dirigeant(s) structure

Bernard MONTEIL, Président ISQ

ISQ : Organisme professionnel de qualification des entreprises de prestations de services intellectuels
96, avenue du Général Leclerc - 92514 Boulogne Billancourt cedex
Tél. : 01 46 99 14 55 - Fax : 01 46 99 14 56 - www.opqf.com



Contact :

ISQ-OPQF

96, avenue du général Leclerc - 92514 Boulogne cedex

01 46 99 14 55

info@isqualification.com

www.isqualification.com



La certification d'organismes de formation « FAC » d'I.Cert

Référencée par le CNEFOP depuis le 7/06/16

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

Pour qui?

La certification d'organisme de formation FAC s'adresse à tous les organismes de formation :

- quel que soit leur secteur d'activités
- Pour des formation présentes, à distance, multimodale

**Elle fait partie des 5 certifications
généralistes référencée par le CNEFOP**

Contexte



CNEFOP

- La loi n°2014-288 du 5 mars 2014 consacre un nouveau chapitre à la qualité des actions de formation visant à engager les financeurs à s'assurer que les organismes de formations répondent à des critères qualitatifs concernant leurs actions de formation.
- Ces critères sont précisés dans le Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.
- L'objectif est d'améliorer la lisibilité de l'offre de formation pour les financeurs et les bénéficiaires.

Pourquoi?



A l'échéance du 1er janvier 2017, les organismes de formation devront attester de la qualité de leur offre

Officiellement référencée par le CNEFOP, la Certification FAC répond à ces exigences avec un référentiel adapté aux organismes de formation, quel que soit leur secteur d'activité

Avantages



Etre certifié FAC c'est pour l'organisme de formation la garantie de :

- Etre référencé auprès des **financeurs**
- Faire reconnaître la **qualité des offres de formation**
- Sécuriser la **prise en charge** des formations
- **Pérenniser** les activités

Pour les clients, Financeurs

- La garantie que l'organisme de formation répond aux critères du décret
- L'assurance de la qualité de services et de la qualité de l'offre de formation
- La garantie d'une offre de formation adaptée



La philosophie de la certification

- **Adaptée au métier de la formation**
- **Recherche de la traçabilité pas la procédure écrite à tout prix**
- **Un dossier de demande simple sans lourdeur administrative**
- **Répond à la réglementation!**
- **Un audit sur site avec observation de formation**
- **Des tarifs accessibles**

La démarche



Offre de préparation à la certification

- **Audit à blanc** réalisé par I.Cert de préparation à la certification
- **Prestation d'accompagnement** à la certification FAC (Une liste de sociétés d'accompagnement est proposée)



Offre - des options pour valoriser la différence

- **Option Multimodale : facilite l'accès au financement des formations à distance**
- **Option plateforme technique / pédagogique : valorise la qualité des outils pédagogiques spécifiques**
- **Option module de formation : sécurise le cœur d'activités de l'OF**

La démarche En étapes

- 1** Demande de certification : dossier de demande simple
- 2** Recevabilité du dossier
- 3** Réalisation de l'audit de certification au sein de l'organisme 1 journée (mono site <à 50 salariés)
- 4** Décision de Certification
- 5** Certification délivrée pour 4 ans
- 6** Suivi de certification : audit annuel

Pourquoi choisir I.Cert



**Une démarche de certification fluide,
claire, une planification réactive**

**Un espace client en ligne pour la gestion
pratique des certification**

**Disponibilité et accompagnement par
notre équipe**

La certification d'organismes de formation **faC**

Facilitateur en Acquisition de Compétences

Référencée par le CNEFOP

Faites certifier* dès à présent votre organisme de formation par I.Cert !

La Certification des organismes de formations FAC est officiellement référencée pour 3 ans par le CNEFOP. Elle est adaptée et accessible à tous les organismes de formations.



●●● La certification FAC vous permet de :

- Etre référencé auprès des financeurs
- Faire reconnaître la qualité de vos offres de formation
- Sécuriser la prise en charge de vos formations
- Pérenniser vos activités

Comment obtenir votre certification Fac

Préparez votre certification

- Faites-vous accompagner dans votre démarche (liste de cabinets sur demande)
- Réalisez un audit blanc pour vous préparer à la certification

Les étapes vers la certification

- 1** Demande de certification FAC dossier de demande simple
- 2** Recevabilité de votre demande affichée sur www.icert.fr
- 3** Réalisation de l'audit de certification dans votre organisme de formation - 1 journée (hors option et multisites)
- 4** Certification délivrée pour 4 ans
- 5** Réalisation de l'audit de suivi annuel

* Echéance 1^{er} janvier 2017 conformément au décret qualité n° 2015-790 de juin 2015



Les options FAC pour valoriser votre différence

Option FAC multimodale facilite l'accès au financement des formations à distance

Option FAC plateforme technique / pédagogique valorise la qualité de vos outils pédagogiques spécifiques

Option FAC module de formation sécurise le / les modules qui font le cœur de votre activité

Ces options sont facultatives



Nous contacter :

- Demander votre dossier de certification FAC
- Obtenir la liste des cabinets pour vous faire accompagner dans votre démarche de certification FAC
- Réaliser un audit blanc

au 02 90 09 35 02

Pourquoi choisir I.Cert ?



Une démarche de certification fluide, claire, une planification réactive



Votre espace client en ligne pour la gestion pratique de vos certifications



Nous sommes accessible et disponible pour nos clients et adaptons nos certifications aux exigences du marché

UNE QUALITÉ DE SERVICE CONTROLÉE RÉGULIÈREMENT



1. Dépôt d'un dossier de candidature

(L'organisme de formation doit justifier de deux ans d'existence et de deux personnes minimum)

- Étude de recevabilité de votre dossier
- Définition des modalités de l'audit (auditeur, durée d'audit, etc.).

2. Audit de certification

- Réalisation de l'audit.
- Remise du rapport d'audit et des axes d'amélioration.

3. Décision de certification

- Délivrance de votre certificat NF Service (pour 1 an ou pour 3 ans si combiné avec de l'ISO 9001 et/ou 29990) en cas de décision positive.
- Référencement de votre entreprise dans la base de l'annuaire (www.marque-nf.com).
- Mise à disposition du kit de communication sur votre espace client dédié.

4. Renouvellement de votre certification

- Vérification du maintien de vos engagements et du respect des exigences

5. Audit de maintien à 18 mois

Faire certifier la qualité de ses services est **une démarche volontaire** dans laquelle s'engage le prestataire de services.

Obtenir la certification NF Service permet ainsi à tous les professionnels de valoriser leur savoir-faire et aux clients de choisir sereinement un service.

Délivrée par AFNOR Certification, organisme indépendant et impartial, la certification NF Service garantit qu'un service répond à des exigences spécifiées dans un référentiel de certification s'appuyant sur des normes.

Répondant aux attentes du marché, **les référentiels de certification NF Service sont définis avec les professionnels, tels que les OPCA, les organismes de formations, ...**

Retrouver la liste des entreprises certifiées
NF Service « Formation » sur
www.marque-nf.com



afnor
CERTIFICATION

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00

ST601101 • SCP • STUDIO DMK Groupe AFNOR - janvier 2016
10-31-1427 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.



FORMATION

ORGANISMES DE FORMATION, CHOISISSEZ LE SIGNE QUI NE TROMPE PAS !

Face à une offre abondante, émerge un vrai besoin d'identifier rapidement les organismes de formation reconnus, expérimentés et performants.

Comment faciliter le choix des clients ?

En choisissant un organisme certifié NF Service, vos clients sont certains de s'adresser à un prestataire de confiance. Service sérieux et fiable, formateurs et intervenants compétents, autant de garanties pour rassurer vos clients dans leur démarche.

UNE SOLUTION CONFORME AU DÉCRET

La certification NF Service Formation est l'un des signes de reconnaissance répondant aux 6 critères d'exigences de service requis par le décret du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue.

En effet, ce dernier invite implicitement les organismes de formation à mettre en place une démarche qualité pour garantir le respect des exigences pour son application au 1^{er} janvier 2017.

DES ENGAGEMENTS QUI FONT LA DIFFÉRENCE

L'organisme de formation certifié s'engage à :

Aider à la rédaction du cahier des charges de la demande de formation, en identifiant les besoins et les attentes.

Mettre à disposition des **informations claires et précises** sur son offre de formation.

Garantir la compétence technique et pédagogique de ses formateurs et intervenants.

Evaluer :

- **ses prestations de service** (au travers des moyens mise en œuvre),
- **l'atteinte des objectifs pédagogiques,**
- **la qualité perçue** (donneur d'ordre, demandeur et bénéficiaire),

Prendre en compte les résultats **pour améliorer en continue** ses prestations.

POURQUOI CHOISIR LA CERTIFICATION NF SERVICE FORMATION ?

Tout organisme proposant des formations, comprenant au minimum deux personnes et justifiant de deux ans d'existence, peut prétendre à la certification NF Service Formation.

- Vous **optimiserez** ainsi **vos fonctionnements et la satisfaction** de vos clients et stagiaires,
- Vous **serez reconnus** comme un prestataire alliant professionnalisme et innovation, par les organismes collecteurs paritaires agréés,

La certification NF Service Formation est une garantie de croissance et un outil efficace pour améliorer votre fonctionnement et tendre vers l'excellence de service.

UNE QUALITE DE SERVICE CONTROLEE REGULIEREMENT

Grâce aux contrôles réguliers réalisés par AFNOR Certification, votre certification est un gage de qualité constante de vos services.

DANS CERTAINES RÉGIONS, AGEFOS
PME MET EN ŒUVRE DES OPÉRATIONS
COLLECTIVES D'ACCOMPAGNEMENT
FINANCÉES JUSQU'À 70%, POUR LA MISE
EN PLACE DE VOTRE DÉMARCHE NF SERVICE
FORMATION, RENSEIGNEZ-VOUS !

AVEC LA CERTIFICATION
NF SERVICE FORMATION,
RÉPONDEZ AUX 6 CRITÈRES DU
DÉCRET CONSACRÉ À LA QUALITÉ
DES ACTIONS DE FORMATION,
VOUS SEREZ AINSI RÉFÉRENCÉ
AUPRÈS DES ORGANISMES
FINANCEURS.



I- Un nouveau label de l'Éducation nationale pour la formation continue

Le ministère de l'éducation nationale a rénové et fusionné ses référentiels qualité en formation professionnelle continue : le référentiel AFNOR BP X50-762, support du label GretaPlus et le référentiel AFNOR BP X50-752 support du label VAE+.

Ce travail a eu pour ambition de permettre à toutes les structures de formation continue du ministère chargé de l'éducation de bénéficier pour l'ensemble de leurs prestations, d'un seul et même label qualité lisible et attractif : le label EDUFORM.

La loi du 5 mars 2014 a conforté cette démarche.

Ce label couvre donc un large ensemble de prestations :

- l'accueil, l'information, l'accompagnement, le suivi des candidatures, la formation,
- le bilan, l'évaluation, l'aide à l'orientation, à la construction de projet et à l'insertion socioprofessionnelle, l'accompagnement vers et dans l'emploi,
- l'organisation de la recevabilité des dossiers de validation des acquis de l'expérience (VAE), l'accompagnement des candidats et des jurys de VAE,
- la préparation et la passation d'examens, de concours et de certifications,
- l'étude et le conseil auprès des organisations.

EDUFORM est attribué par le ministre de l'éducation nationale. Il est délivré pour trois ans après la réalisation d'un audit national.

Chaque année, un audit de contrôle est organisé pour confirmer ou non l'attribution du label.

Le label EDUFORM, inscrit sur la liste nationale du CNEFOP en date du 7 juillet 2016 pour la période maximale de trois ans, respecte l'ensemble des six critères du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

II- Le label EDUFORM, une garantie de qualité

Le label EDUFORM garantit le respect de 13 engagements de service et permet ainsi d'assurer aux clients et bénéficiaires de disposer des services suivants :

1. accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service,
2. qualité de l'accueil,
3. conseil personnalisé sur les prestations et leurs possibilités de financement,
4. proposition d'une large gamme de prestations,
5. co-construction d'une réponse sur mesure,
6. contractualisation avec le bénéficiaire sur les objectifs, les contenus et les modalités de la/des prestation(s),
7. accompagnement, suivi, évaluation et réajustement du parcours du bénéficiaire tout au long de la prestation par un référent dédié,
8. adaptation à chaque prestation et pour chaque bénéficiaire des locaux et des moyens pédagogiques, méthodes, supports, outils et matériels de la prestation,
9. évaluation et reconnaissance des acquis et certification,
10. qualification(s) et compétence(s) des intervenants garanties et développées tout au long de la vie,
11. prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires,
12. amélioration continue de nos prestations et de nos formations,
13. prise en compte des attentes des parties prenantes en matière de responsabilité sociale des organisations et de développement durable.

Exigeante, la garantie d'EDUFORM s'étend aussi :

- aux dispositions d'organisation, en précisant les conditions de mise en œuvre des engagements de service,
- au pilotage, en précisant comment l'encadrement entend définir, impulser, suivre et améliorer sa politique en matière de qualité de service.

Pour toute information sur la démarche qualité EDUFORM
dgesco.eduform@education.gouv.fr

LA NOUVELLE DEMARCHE QUALITÉ DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DE L'ÉDUCATION NATIONALE



ET



A



Enjeux et modalités de mise en œuvre

LA NOUVELLE DÉMARCHE QUALITÉ DE LA FPC

Enjeux pour l'Education nationale

- Assurer la satisfaction des bénéficiaires et des clients
- Affirmer une démarche qualité claire, ambitieuse et originale prenant en compte les dimensions pédagogiques, organisationnelles et de pilotage
- Disposer d'une charte d'engagements vis-à-vis de ses bénéficiaires et clients
- Anticiper sur les évolutions en matière de démarche qualité
- Répondre avec efficience aux besoins des bénéficiaires et des clients¹
- Garantir la qualité et la conformité des prestations et des formations dispensées au sein des structures² de formation continue des adultes
- Développer et entretenir une culture « qualité » au sein du réseau de la FPC.

¹ le terme client comprend : les prescripteurs, les commanditaires, les clients, les financeurs

² Structures : GRETA, GIP FCIP, CAFOC, Espaces bilan-orientation, dispositifs académiques de validation des acquis, ...

LA NOUVELLE DÉMARCHE QUALITÉ DE LA FPC

Avantages pour les publics et les clients

- Disposer d'une information précise sur nos engagements de service
- Obtenir des prestations et des formations de qualité
- Bénéficier du professionnalisme des équipes
- Recourir à une organisation de qualité

LA NOUVELLE DÉMARCHE QUALITÉ DE LA FPC

Réalisé

- **Réécriture avec l'AFNOR d'un référentiel qualité BP X50-762 en 4 parties :**
 - la charte d'engagements de service
 - les engagements de services vis-à-vis des bénéficiaires et des clients
 - la maîtrise de l'organisation
 - la maîtrise du pilotage
- **Publication du référentiel par l'AFNOR en février 2016 et inscription sur la liste nationale du CNEFOP en juin 2016**
- **Production d'outils et de ressources nécessaires au déploiement de la démarche qualité EDUFORM**
- **Elaboration et mise en œuvre d'un dispositif de formation initiale et continue des auditeurs**

Thierry PELLETIER

Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

97, rue de Grenelle - 75 007 PARIS

Email : thierry.pelletier@education.gouv.fr

Tel : 01 55 55 25 32 Portable : 06 77 52 72 33

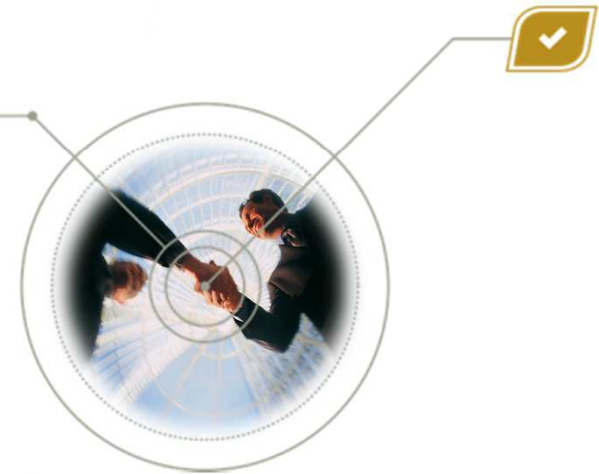
Organismes de Formation Professionnelle



VeriSelect Formation Professionnelle



QUALITE



- Bureau Veritas Certification France
- Filière Enseignement et Formation Continue
- Focus « VeriSelect Formation Professionnelle »
- Certification : la Démarche
- Relation et Satisfaction Clients





UNE POSITION DE LEADER

Proposer la plus grande gamme de prestation pour vous donner la meilleure possibilité de valoriser vos activités.

- Plus de 30 000 clients en France, DOM & TOM
- Un chiffre d'affaires 2015 de 55 millions d'euros
- 450 auditeurs salariés et sous-traitants en France
- 60% des audits sont assurés par des auditeurs salariés de Bureau Veritas Certification France

www.bureauveritas.fr/certification



Filière Enseignement & Formation continue

Les organismes de formation professionnelle sont au cœur des politiques de l'emploi.
La loi sur la formation professionnelle de 2015 pose le principe de **critères qualité**.
C'est une opportunité pour adopter une culture Qualité, partagée par tous (autorités, clients, stagiaires) et vérifiée de manière indépendante.



VeriSelect Formation Professionnelle
ISO 29990
ISO 9001
CACES
Organisme évaluateur

Vos bénéfices

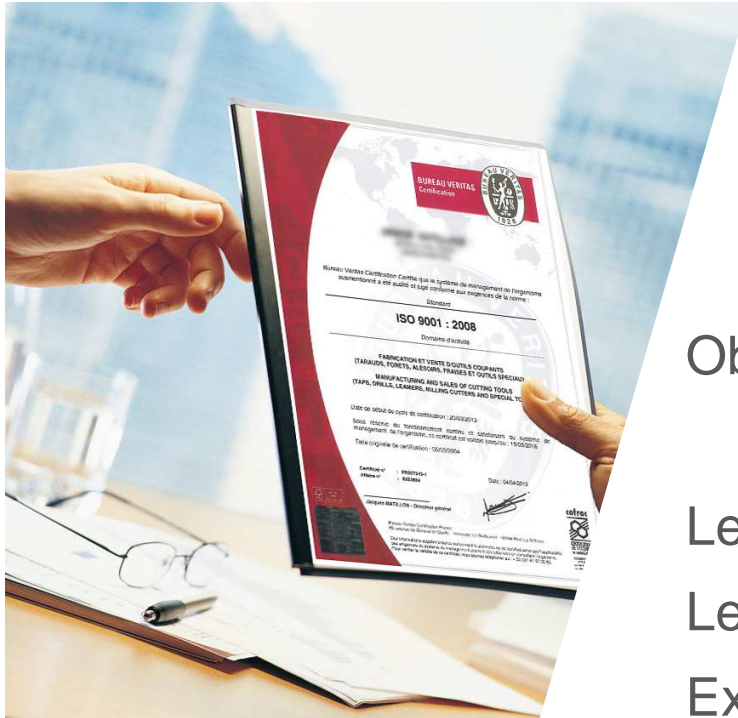
- Marquer votre différence auprès des organismes financeurs et de vos clients.
- Montrer votre engagement envers une prestation de qualité, reconnue par un organisme tierce partie.
- Structurer le développement de votre offre de formation sur la base de méthodologies éprouvées.



Pourquoi choisir Bureau Veritas Certification ?

- **Nous certifions des organismes de formation depuis longtemps, ils sont plus de 250 à nous faire confiance.**
- Vos clients sont nos clients : ils connaissent la valeur de nos audits.

VeriSelect Formation Professionnelle



Objet

Les caractéristiques certifiées

Les Pré requis

Extrait du référentiel



VERISELECT FORMATION PROFESSIONNELLE

Concerne:

- tout type d'organisme de formation professionnelle,
- quelque soit sa taille, sa structure,
- tout domaine d'intervention
- tout type de formation (alternance, e-learning, formation à distance...)



Référentiel :

- simple, pragmatique et compréhensible
- **conforme aux exigences du décret du 30 juin 2015**



Les Pré Requis

- Le postulant à la certification dispose :
 - De la déclaration initiale d'activité et du numéro de déclaration d'activité de prestation de formation associé
 - De la preuve de transmission à la DIRECCTE, avant le 30 avril de chaque année de son bilan pédagogique et financier
 - De tout agrément, habilitation ou autre norme pour dispenser des formations lorsque cela est applicable (Obligations réglementaires, contractuelles...)
 - Du règlement intérieur applicable aux stagiaires



Les Pré Requis

- Le postulant s'engage à respecter :
 - la réglementation en vigueur pour l'ensemble de ses activités,
 - égalité des chances – égalité d'accès notamment en respectant :
 - Loi n° 2006-340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes et notamment l'Article D6112-1 du code du travail
 - Loi handicap du 11 février 2005,
 - Loi n° 2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations et l'Article 225-1 du code pénal



Extrait du référentiel

6.1 Information sur l'offre de formation

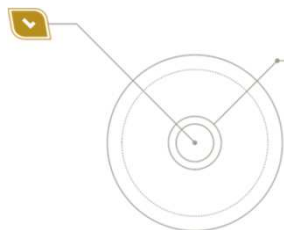
CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>1. Contact avec l'organisme de formation</p> <p><i>Décret 2015-790</i></p> <p><i>critère 5°</i></p>	<p>L'organisme de formation est accessible via à minima un des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Téléphone - Mail - Site internet - Courrier <p>L'accueil téléphonique est personnalisé. En cas d'absence du personnel d'accueil, un enregistrement des messages téléphoniques est assuré par un répondeur. Toutes les demandes entrantes font l'objet d'un traitement personnalisé.</p>	<p>Répondeur, disponibilité de la messagerie</p> <p>Mails et / ou courriers de réponse.</p>	<p>Contrôle documentaire et entretien avec le personnel</p>
<p>2. Description de l'offre de formation</p> <p><i>Décret 2015-790</i></p> <p><i>critère 1°</i></p> <p><i>critère 5</i></p> <p><i>CdT</i></p> <p><i>L 6353-1</i></p>	<p>L'offre de formation peut-être formalisée sur divers supports :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogue - Fiches formation - Site internet <p>Quel que soit le support, l'offre de formation doit être clairement définie et doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Désignation de la formation - Pré-requis d'accès à la formation - Modalités d'accès à la formation (si applicable) - Objectifs de la formation - Durée de la formation - Nombre minimum et maximum de stagiaires par session - Programme de la formation - Dates de la formation (si applicable) - Lieux de la formation (si applicable) - Modalités pédagogiques - Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation, et le cas échéant de l'examen - Formalisation à l'issue de la formation (diplôme, certificat, attestation...) 	<p>Supports de présentation de la formation</p>	<p>Contrôle documentaire</p>



CERTIFICATION : LA DEMARCHE

Le cycle de certification





La satisfaction client

Les notes de nos clients depuis 3 ans :

Audit à valeur ajoutée :
82 à 88,1 %

Taux de recommandation :
79,1 à 83,8 %

Audit qui répond à vos attentes :
96,4 à 97 %

Au cœur de nos préoccupations :

- 100% des clients écoutés suite à leur audit
- 35 à 40% de taux de retour de l'enquête satisfaction
- 100% de clients insatisfaits recontactés par téléphone*

*Client insatisfait : 3 notes insatisfaites et réponse négative à la recommandation



Bureau Veritas Certification France

60 avenue du Général de Gaulle
92046 Paris-la-Défense

Jean-Michel PLANTARD

Responsable Région IDF

Référent Certification des Organismes de Formation Professionnelle

Tél. 06 73 69 81 95

jean-michel.plantard@bureauveritas.com

www.bureauveritas.fr/certification





**BUREAU
VERITAS**

Bureau Veritas Certification

VeriSelect Formation Professionnelle

Pour vos clients et partenaires, la preuve de la qualité de vos services.

PRESTATIONS DE FORMATION : S'ENGAGER POUR LA QUALITÉ

La formation professionnelle est au cœur des politiques de l'emploi. Les organismes qui dispensent des formations doivent répondre aux attentes des autorités, des financeurs et de leurs clients. Ils doivent aussi atteindre leurs objectifs auprès des personnes en formation et jouer pleinement leur rôle en termes d'acquisition de compétences et d'employabilité. Ces exigences impliquent un engagement sur le long terme des organismes de formation sur la qualité des formations délivrées. Pour démontrer cet engagement sur des critères précis, la certification VeriSelect Formation Professionnelle est la réponse.

VERISELECT FORMATION PROFESSIONNELLE : EXPLICATIONS

Cette certification a été créée par Bureau Veritas Certification, en partenariat avec de nombreux acteurs du secteur de la formation. Elle repose sur une approche simple : le parcours d'une formation de sa conception au cursus du stagiaire. Elle intègre les principes qualité relatif à l'amélioration continue et aux exigences des organismes financeurs.

VeriSelect Formation Professionnelle est une certification de services :

- **Adaptée** pour toutes les tailles d'organismes, y compris les plus petites structures,
- **Pratique** : les dispositifs à mettre en œuvre sont précisément décrits, beaucoup sont déjà en place dans votre structure,
- **Évolutive** : elle prend en compte les formations professionnelles continue (FPC), hors alternance (FPC/HA) et en alternance (FCP/A) et toutes les modalités pédagogiques : formation en présentiel, e-learning et formation ouverte à distance.



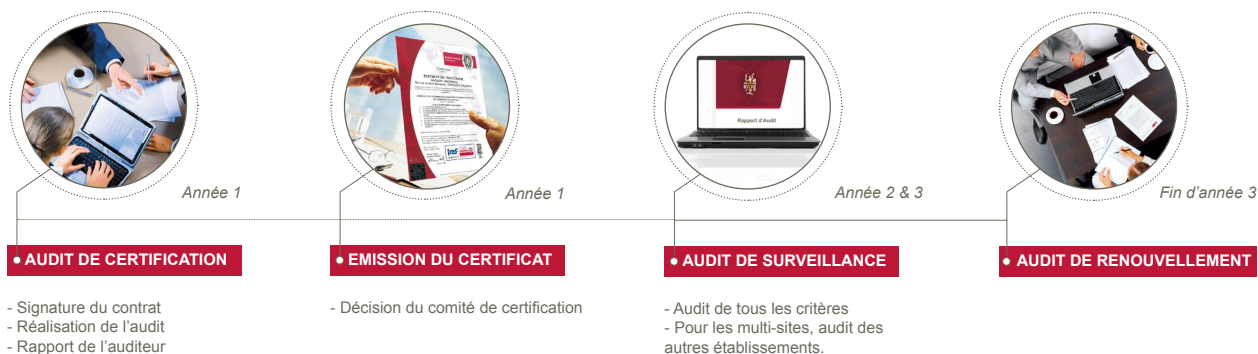
La certification de services VeriSelect Formation Professionnelle répond aux exigences qualité décrites dans l'article 1 du décret n°2015-790 du 30 juin 2015.

QUELS ATOUTS POUR VOUS ?

- La certification de services VeriSelect Formation Professionnelle répond aux exigences qualité décrites dans l'article 1 du décret n°2015-790 du 30 juin 2015,
- Votre certification va être un moyen de donner des garanties à vos clients : vous allez pouvoir communiquer sur vos engagements auprès d'eux,
- C'est une approche structurante qui vous permettra d'améliorer votre organisation et de mobiliser vos équipes internes et vos formateurs.



COMMENT OBTENIR LA CERTIFICATION ?



Vous montrerez à l'occasion d'un audit sur votre site, que vous respectez les critères suivants :

- Informer vos clients sur l'offre de formation,
- Maîtriser la création de nouvelles formations et l'actualisation des formations existantes,
- Répondre de façon fiable aux demandes d'information,
- Garantir la qualité des formations dispensées,
- Maîtriser le cursus du stagiaire,
- Maîtriser l'organisation des formations dispensées,
- Respecter les exigences des organismes financeurs,
- Améliorer de façon continue vos prestations.

COMBIEN DE TEMPS FAUT-IL POUR ETRE CERTIFIE ?

A la lecture du référentiel VeriSelect Formation Professionnelle, vous devrez vérifier ce que vous ne faites pas encore et mettre en place ces nouvelles actions. Les critères demandés sont clairs. Les éléments de preuve sont précisés : le plus souvent sous la forme d'un document dont la forme est libre ou d'un entretien avec la personne concernée. Après avoir réalisé un audit interne, il sera possible de demander un audit initial de certification. Le processus prend quelques semaines.

PRÉPAREZ VOTRE CERTIFICATION DES MAINTENANT

**Pour répondre à la loi
relative à la formation professionnelle,
votre enjeu est d'être certifié
avant le 1er janvier 2017 !**

CONTACT

Bureau Veritas Certification France
■ Tél : 04 72 52 20 52
■ Fax : 04 78 66 82 65
■ Email : info.certification@bureauveritas.com

POUR PLUS D'INFORMATIONS

www.bureauveritas.fr/certification



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

**Des engagements certifiés pour la Formation des
entrepreneurs du vivant**

Réf. : RE/VIV/03

Elaboré à la demande de VIVEA

Le Demandeur	Le Président du Comité Plurisectoriel de la Certification de Services QUALICERT	Le Directeur de la certification de Services QUALICERT
Nom : Fonction : Date : Visa :	Nom : PROIX Date : Visa :	Nom : LANGLOIS Date : Visa :

SOMMAIRE

Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	3
I.1 OBJET	3
I.2 DOMAINE D'APPLICATION	3
Chapitre II : CONTEXTE	4
II.1 PRESENTATION DU DEMANDEUR	4
II.1.1 Présentation générale de VIVEA	4
II.1.2 Pourquoi un Référentiel ?	5
II.2 CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE	7
Chapitre III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	8
III.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	8
III.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN OEUVRE	9
Chapitre IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE	21
Chapitre V : PLAN DE CONTROLE INTERNE	22
Chapitre VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE	23
Chapitre VII : INFORMATIONS DES CLIENTS	25
VII.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	25
VII.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	26
VII.3 CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES	27
Chapitre VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	28
VIII.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT	28
VIII.1.1 Instruction du dossier de demande	28
VIII.1.2 Réalisation de l'audit de certification :	29
VIII.1.3 Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :	29
VIII.2 SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	30

Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

I.1 OBJET

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- Les articles L115-27 à L115-33 et R115-1 à R115-3 du code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat

I.2 DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel s'applique aux organismes de formation qui proposent des formations pour les actifs non-salariés qui relèvent du régime agricole : chefs d'entreprise, conjoints collaborateurs, aides familiaux et cotisants de solidarité. Toute formation présentée au financement de VIVEA est auditable.

II.1 PRESENTATION DU DEMANDEUR

II.1.1 Présentation générale de VIVEA

Eléments généraux

VIVEA est un fonds d'assurance formation, créé fin 2001 par voie de convention entre les syndicats représentatifs suivants :

- la Confédération Paysanne,
- la Coordination Rurale,
- la Fédération Nationale des Syndicats d'Exploitants Agricoles (FNSEA),
- les Jeunes Agriculteurs (JA),

et les organisations agricoles à vocation générale suivantes :

- l'Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture (APCA),
- la Confédération Nationale de la Mutualité, de la Coopération et du Crédit Agricole (CNMCCA)

Les contributeurs-trices de VIVEA sont les entrepreneurs du vivant. Ce sont des actifs non-salariés, chefs d'entreprise, conjoints collaborateur d'exploitation ou d'entreprises agricoles, aides familiaux et cotisants de solidarité des secteurs suivants :

- exploitations et entreprises agricoles (culture, élevage, dressage, entraînement, activités touristiques implantées sur ces exploitations...);
- entreprises de travaux forestiers (sauf exploitants forestiers négociants en bois) ;
- entreprises de travaux agricoles et du paysage (y compris création, restauration et entretien de parcs et jardins).

Les personnes engagées dans une démarche d'installation dans ces secteurs d'activité sont considérées par VIVEA comme des ayants droit.

Les missions de VIVEA :

S'appuyant sur des principes de mutualisation des contributions et d'équité de traitement, VIVEA veille à répondre à la diversité des besoins de ses contributeurs-trices tout au long de la vie notamment aux moments clés de leur vie professionnelle et de la vie de l'entreprise : installation, cession d'entreprise, réorientation de l'exploitation, reconversion. VIVEA s'attache également à accompagner les filières en restructuration, en crise économique ou sanitaire tout en étant particulièrement attentif à ceux qui accèdent peu à la formation continue en structurant des dispositifs et modalités de formation répondant à leurs besoins spécifiques en matière technique, commerciale ou de prévention des risques.

Ainsi, VIVEA accompagne le développement des compétences de ses contributeurs-trices pour :

- conforter les emplois ;
- améliorer la qualité de la vie et accompagner les trajectoires professionnelles ;
- accompagner l'évolution des entreprises en mutation ;
- permettre de concilier projet de vie, projet d'entreprise et projet de société ;
- favoriser leur implication dans les territoires ;

dans une logique de développement durable.

Pour ce faire, VIVEA

- finance la formation ;
- oriente la politique de formation professionnelle continue ;
- développe et assure la promotion de la formation ;
- améliore l'adéquation entre l'offre et les besoins ;
- développe la prospective, l'innovation et l'expérimentation.

L'organisation de VIVEA

VIVEA est organisé au niveau administratif en 6 délégations et un siège.

Au niveau politique, des comités territoriaux (départementaux et/ou régionaux) composés des organisations professionnelles agricoles constitutives décident de l'attribution des financements et de la politique formation à conduire.

Quelques chiffres clés 2011

643 011 contributeurs-trices (dont DOM)

167 821 stagiaires

138 102 bénéficiaires

2 542 976 heures/stagiaire

Des formations de 2 jours en moyenne

II.1.2 Pourquoi un Référentiel ?

Pour VIVEA, le développement d'une formation continue de qualité revêt un enjeu fort pour ses contributeurs-trices, entrepreneurs du vivant.

Tout d'abord, la grande mouvance des conditions dans lesquelles s'exerce leur métier (fluctuation des marchés, évolutions techniques, réglementaires...) rend nécessaire une adaptation permanente de leurs compétences, et implique l'existence d'une offre de formation en prise avec ces contextes. Ainsi, cette offre devra être constamment en lien avec les diverses évolutions. Ceci suppose que les organismes de formation effectuent un travail de veille et d'écoute des besoins.

Ensuite, la très petite taille des entreprises concernées, leur dispersion territoriale, la saisonnalité des activités impliquent l'existence d'une offre spécifique, construite de façon à faciliter l'accès du public visé à la formation. Enfin, le fait que les contributeurs-trices de VIVEA soient des adultes en activité professionnelle impose que les formations s'appuient sur des pédagogies adaptées, prenant appui sur les acquis de l'expérience, et sur des mises en situation concrètes, veillant à l'appropriation des connaissances apportées et à leur transfert dans les situations de travail professionnelles.

Dans son Plan Stratégique Triennal, VIVEA identifie pour ce faire des évolutions à engager par les organismes de formation, cohérentes avec les grandes tendances actuelles de la formation professionnelle continue. Ce Plan insiste sur la nécessité d'un renforcement de la professionnalisation de l'offre de formation pour répondre aux besoins des contributeurs mais également aux exigences réglementaires et des (co)financeurs, ainsi que sur la nécessité d'une innovation pédagogique.

VIVEA a développé depuis 5 ans une importante stratégie de développement de l'offre de formation, qui a permis d'augmenter de doubler le nombre de formations proposées à ses contributeurs, et d'accroître de 60% le nombre des bénéficiaires. Au regard de cet important développement quantitatif, VIVEA souhaite promouvoir simultanément un développement qualitatif de l'offre. Cette stratégie de développement s'exerce auprès d'organismes dont l'activité formation n'est bien souvent pas le cœur de métier. Elle conduit également à un accroissement du nombre de ceux-ci.

Or, VIVEA constate que, mises à part des démarches limitées, impulsées par certains réseaux d'organismes de formation, les pratiques de formation et de gestion administrative des organismes de formation n'apportent pas toutes les garanties de qualité que sont en droit d'attendre nos contributeurs-trices et évoluent peu. Nous jugeons donc que les pratiques actuelles des organismes de formation ne nous permettent pas suffisamment :
D'apporter une réponse formation satisfaisante et adaptée aux besoins de nos contributeurs-trices
D'optimiser l'emploi des fonds que nous collectons et de donner des garanties de bonne utilisation de ceux-ci vers nos élus, nos contributeurs-trices, et nos instances de tutelle.

C'est pourquoi VIVEA souhaite impulser une élévation durable du niveau de qualité des prestations de formation en visant une amélioration des pratiques d'ingénierie de formation de la part des organismes de formation. Pour cela, nous avons identifié les 5 axes de progrès suivants, dont l'adoption implique pour eux diverses améliorations de leurs pratiques :

l'adaptation de la réponse aux besoins de nos contributeurs-trices,

la facilité d'accès aux formations,

l'adaptation des pratiques pédagogiques aux caractéristiques du public,

le retour des organismes de formation sur leurs pratiques de formation par le biais de la pratique de l'évaluation, dans un objectif d'amélioration continue,

le respect de nos procédures.

Pour donner une assise stable et vérifiable aux pratiques nouvelles que nous souhaitons voir mises en œuvre, nous avons fait le choix de proposer cette démarche de progrès aux organismes de formation dans le cadre d'un système de certification de la qualité des formations qui prend appui sur le présent référentiel..

II.2 CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE

Les caractéristiques certifiées sont :

- soit définies spécifiquement par l'organisme de certification ;
- soit issues de norme(s) ;
- soit issues de documents normatifs (ex : spécification techniques)

Dans ces deux derniers cas, ils doivent être listés avec leurs références (indice, date, titre et amendements éventuels) en précisant si nécessaire la partie concernée du document ou la classe retenue.

Ces caractéristiques doivent :

- être spécifiques au produit à certifier (par exemple caractéristiques techniques ou physiques, information, fourniture, etc...)
- être mesurables, quantifiables ou vérifiables (par exemple l'utilisation d'expressions telles que « suffisamment fort » ou « de force adéquat » doit être évitée

Textes de référence :

Concernant VIVEA :

- Code du Travail, Sixième partie, Livre 3, L.6111-1, L6331-48 à 54 (Travailleurs indépendants, membres des professions libérales et professions non salariées), L6312-2 (accès à la formation professionnelle continue)
- Code Rural et de la Pêche Maritime, Article L718-2-1 (formation professionnelle continue), D718-18, R718-20 (formation professionnelle tout au long de la vie)
- Convention portant statut du fonds d'assurance formation « VIVEA » du 13 novembre 2001, modifiée le 17 décembre 2009 et Arrêté du 30 novembre 2001 portant habilitation d'un fonds d'assurance formation en application de l'article R. 953-11 du code du travail

Concernant les organismes de formation :

- Code du Travail, Sixième partie, Livre 3, L6313-1 (catégories d'actions de formation) et D6321-1 (critères d'une action de formation imputables), L6351-1 (déclaration d'activité), L6353-1 à L6353-9 (obligations légales de l'organisme de formation)

Chapitre III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE**III.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES****III.2.1 Les engagements des organismes de formation envers les clients**

- III.2.1.1 Une étude appropriée des besoins des clients des formations
- III.2.1.2 Mobilisation et recrutement des clients des formations
- III.2.1.3 Moyens pris pour mettre en œuvre une pédagogie active
- III.2.1.4 Pratiques d'évaluation des formations
- III.2.1.5 Une sous traitance maîtrisée

III.2.2 Les engagements des organismes de formations envers le financeur

III.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN OEUVRE

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en œuvre par l'établissement certifié pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il a été jugé utile de rappeler certaines dispositions réglementaires (identifiées en italique). Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire -mais non suffisante- de la certification de services.

III.2.1 Les engagements des organismes de formation envers les clients

III.2.1.1 Une étude appropriée des besoins des clients des formations

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
1. Des formations construites à partir du recueil et de l'analyse des besoins en formation	Dans le but d'identifier plus facilement les besoins en formation, l'organisme doit s'appuyer sur : <ul style="list-style-type: none"> - les appels d'offre permanents (A.O.P) et les cahiers des charges de formation du financeur, - et une veille sur les évolutions techniques, économiques, sociales, environnementales, réglementaires,...pouvant impacter l'offre de formation. Il doit également s'appuyer sur au moins une des sources d'informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - des informations issues de différents organismes ou groupes professionnels, - des analyses, études existantes, ou enquêtes de besoins 	<i>Document d'enregistrement des sources d'information et des besoins</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	L'organisme doit détailler dans une procédure formalisée l'organisation mise en place pour recueillir et analyser les besoins en formation.	<i>Procédure de recueil et d'analyse des besoins en formation</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Pour décider d'ouvrir une nouvelle formation, l'organisme doit préalablement formaliser dans un livrable spécifique (différent de la demande de financement) une analyse permettant d'identifier : <ul style="list-style-type: none"> - le ou les éléments générateurs de cette formation, - le contexte et les enjeux du projet, - les besoins en compétences et leur traduction en objectifs de formation, - les caractéristiques du public à former (spécificités, contraintes particulières ...) - les attentes de ce public. 	<i>Document de synthèse pour la conception de nouvelles formations</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
2. Une concertation des équipes	Afin de prendre en compte l'expression des préoccupations des stagiaires, en vue d'adapter et d'améliorer les formations existantes, et d'en imaginer de nouvelles, l'organisme de formation organise des échanges formalisés entre les responsables des stages internes à l'organisme de formation au moins 1 fois tous les deux mois.	<i>Enregistrement des échanges</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	Des échanges en présentiel organisés au minimum deux fois par an permettent d'identifier de nouvelles formations ou les évolutions à apporter en collectant : <ul style="list-style-type: none"> - les retours des stagiaires - les retours des formateurs 	<i>Compte-rendu des échanges en présentiel</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

III.2.1.2 Mobilisation et recrutement des clients des formations

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
3. Une offre de formation facilement accessible aux professionnels du secteur	Pour permettre aux futurs stagiaires d'avoir une connaissance suffisamment précise de l'offre, l'organisme de formation met en place un plan de diffusion de son offre. Ce plan de diffusion indique : <ul style="list-style-type: none"> - La cible de la communication choisie, - Les supports de communication (catalogue, flyer, annonce, site internet ...). - Les canaux de communication utilisés (courrier, mail, internet, presse, partenaires ...). - Les formations concernées, - Les périodes de diffusion retenues, justifiées au regard du public visé. 	<i>Plan de diffusion de l'offre</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Dans le cadre de ce plan de diffusion, toute communication sur une formation présente au minimum : <ul style="list-style-type: none"> - l'intitulé de la formation, - l'objectif et le descriptif de la formation avec, le cas échéant, ses pré-requis - la durée des formations, - le nom du responsable de stage. 	<i>Supports de communication</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Toute nouvelle communication concernant la diffusion de l'offre de formation publiée moins de 3 semaines avant la formation doit comporter une date et un lieu précis. L'organisme de formation fournit sur demande le programme détaillé de la formation. Celui-ci comprend : <ul style="list-style-type: none"> - le nom, - l'intitulé de l'organisme, 	<i>Supports de communication</i>	<i>Vérification documentaire</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - le titre de la formation, - ses objectifs, - les pré-requis éventuels, - les lieux, - dates, - durées, - le contenu détaillé, - les méthodes, - profils des intervenants, - le nom du responsable de stage, - le mode de validation de la formation. 		
	<p>Dans au minimum 60% des cas, la date prévue de démarrage de la formation stipulée dans la demande de financement faisant l'objet d'un accord de financement conditionnel du financeur correspond à la date réelle de formation.</p>	<i>Indicateurs</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
4. Un recrutement actif des stagiaires	<p>Pour faciliter l'inscription des futurs stagiaires à une formation l'organisme doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser une procédure qui explicite l'organisation pour le recrutement des stagiaires (prise de contact, demande de renseignement, annulation de la part du stagiaire, annulation de la part de l'organisme, report de la formation, ...) - Mettre à disposition un bulletin d'inscription pour les professionnels du secteur qui le désirent - Indiquer ses coordonnées sur les supports permettant le recrutement des professionnels du secteur. 	<i>Procédure recrutement stagiaires</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	<p>Les moyens et les acteurs (internes ou externes à l'organisme), par lesquels passe la prescription de l'offre de formation vers les clients de la formation sont identifiés. Cette prescription fait l'objet d'accords de partenariat entre l'organisme de formation et au moins un des acteurs prescripteur.</p>	<i>Accord de partenariat</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	<p>Tous les premiers contacts liés à une action de formation, entrants ou sortants, entre le professionnel et l'organisme de formation sont tracés de manière à ce que l'organisme de formation enregistre les futurs participants (nom, prénom et une coordonnée - téléphone, ou mail,... - pour la prise de contact)</p>	<i>Enregistrement des premiers contacts</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
5. Une information des clients et une inscription à la formation	L'organisme de formation contacte les clients au moins 5 jours ouvrés avant le début de la formation afin de confirmer l'inscription de ceux-ci.	<i>Enregistrement de date d'envoi de l'information</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	L'organisme de formation transmet aux clients les conditions générales de services avant ou lors de leurs inscriptions.	<i>Conditions générales, moyens de diffusion (site internet, catalogue, exemple de document envoyé, ...)</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	En cas d'annulation de la formation de la part du client, son origine est identifiée et enregistrée.	<i>Enregistrements</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
6. Un appel vers les clients des formations en cas d'annulation	Les clients des formations sont avertis au minimum 3 jours ouvrés avant le début des formations, en cas d'annulation de la formation de la part de l'organisme (hors cas d'intempéries, ou d'indisponibilité justifiée des intervenants).	<i>Enregistrements</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

III.2.1.3 Moyens pris pour mettre en œuvre une pédagogie active

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
7. Un responsable de stage ou coordinateur pour chaque formation	L'organisme de formation formalise son organisation au travers d'un organigramme.	<i>Organigramme</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Chaque salarié de l'organisme de formation intervenant dans le cadre d'une action de formation voit ses rôles et responsabilités définis dans une fiche de poste.	<i>Fiches de poste</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Afin d'assurer la cohérence de la formation l'organisme de formation identifie un responsable de stage ou coordinateur unique pour chaque formation. Celui-ci est le garant : <ul style="list-style-type: none"> - du lien entre les besoins identifiés et la formation prévue grâce au scénario pédagogique, - du recrutement des stagiaires - de l'organisation matérielle nécessaire à la formation - de la mise en œuvre d'une pédagogie adaptée à la formation, - des relations avec les formateurs et les intervenants, internes ou externes. - du respect des procédures. 	<i>Liste responsable de stages/formations</i> <i>Fiches de poste</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
8. Une information vers les formateurs et intervenants/experts	Avant la tenue d'une formation, l'organisme transmet à chaque formateur ou intervenant/expert, interne ou externe, une information écrite précisant : <ul style="list-style-type: none"> - les objectifs de la formation, - les modalités pédagogiques souhaitées - la date et le lieu de la formation, - le nombre de stagiaires prévus, et leurs caractéristiques 	<i>Trace de l'information</i>	<i>Entretien</i>
	Lorsque le formateur ou intervenant/expert est externe à l'organisme de formation, les liens entre l'organisme de formation et le formateur sont systématiquement contractualisés pour définir son cadre d'intervention.	<i>Contrat</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
9. Des formateurs et des intervenants/experts compétents	En vue de garantir des compétences adaptées, l'organisme de formation formalise et met en œuvre une procédure de recrutement qui vise : <ul style="list-style-type: none"> - à s'assurer que les formateurs sont titulaires, dans le domaine de la formation dispensée, d'un diplôme supérieur ou égal à un niveau 3, ou possèdent au moins 2 ans d'expériences professionnelles. - de la compétence de l'intervenant/expert dans la thématique visée par la formation, en référence à la fonction exercée par ce dernier 	<i>Dossiers formateurs intervenants, CV, ou base de données</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
10. Des formateurs pédagogiques	Afin de garantir une pédagogie adaptée aux sujets traités, les formateurs internes ne possédant pas d'expérience significative dans le secteur de la formation, suivent : - au moins 1 formation en tant qu'observateur puis une en tant que formateur observé par un formateur confirmé, préalablement à leur première intervention en formation, - et une formation de formateurs d'une durée minimum de 4 jours lors des 2 premières années de formation au sein de l'organisme de formation.	CV Dossier de formation Attestation de formation	Vérification documentaire
	Les formateurs internes possédant une expérience de moins de 2 ans dans le secteur de la formation, suivent une formation de formateurs d'une durée minimum de 4 jours lors des 2 premières années d'exercice de la formation au sein de l'organisme de formation.	Attestation de formation	Vérification documentaire
	Les formateurs internes possédant une expérience pratique de la formation de plus de 2 ans ne sont pas soumis à ce processus de formation pédagogique.	CV	Vérification documentaire
	L'organisme de formation élabore et met en œuvre un plan de formation annuel pour les responsables de stages et les formateurs.	Plan de formation annuel	Vérification documentaire

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
11. Des méthodes de formation adaptées aux attentes des stagiaires	Pour les formations de moins de 10 jours, un séquençage du scénario pédagogique est réalisé au minimum à la demi-journée, exception faite des « parcours individualisés ».	<i>Demande de financement</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Pour garantir la pratique d'une pédagogie adaptée à des adultes en activité professionnelle, des temps d'échanges et d'appropriation au cours de la formation, en lien avec leur situation professionnelle, sont prévus dans le déroulement de la formation et favorisés par la mise en œuvre de méthodes pédagogiques actives.	<i>Modalités pédagogiques</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	L'organisme de formation créé pour chaque formation un support afin que chaque stagiaire puisse en disposer.	<i>Support de formation</i>	<i>Entretien avec le personnel Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
12. Une gestion des supports de formation en lien avec la veille informative	Les documents supports à destination des stagiaires, utilisés durant la formation, sont actualisés selon les évolutions réglementaires, sectorielles, etc. et sont gérés à l'aide d'indices de révision.	<i>Liste des supports avec indices correspondants et date de modification Procédure de gestion documentaire</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
13. Un enregistrement des présences des intervenants et des stagiaires	Le formateur ou l'intervenant/expert et les stagiaires signent la fiche d'émargement au début de chaque demi-journée.	<i>Fiche d'émargement à la demi-journée</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Les fiches d'émargement mentionnent au minimum : - le nom et prénom du ou des stagiaires, - l'intitulé de la formation, - le lieu et la date de formation, - pour chaque demi-journée, l'heure de début et l'heure de fin, - le nom des formateurs ou intervenants.		

III.2.1.4 Pratiques d'évaluation des formations

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
14. Une évaluation systématique de la satisfaction par enquête	A l'issue de la formation, l'organisme de formation mesure la satisfaction de chacun des stagiaires sur la base d'une échelle de 1 à 10 par la mise en œuvre d'une évaluation de satisfaction qui porte notamment sur les thèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> - L'adéquation entre les besoins des stagiaires et la formation proposée - La facilité d'accès à l'offre de formation - La facilité d'inscription - La qualité des informations transmises avant la formation - La maîtrise du sujet traité par le formateur - Les qualités pédagogiques du formateur - Les moyens pédagogiques employés 	<i>Evaluation de satisfaction</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Les questionnaires renseignés par le stagiaire indiquent la date de l'évaluation et prévoient le nom du stagiaire.	<i>Evaluations de satisfaction renseignées</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Une analyse des évaluations de satisfaction est réalisée au moins 1 fois par an sur chacun des 7 items ci-dessus, positionnés sur la base d'une échelle de 1 à 10 et commentés. Une note globale de satisfaction de 1 à 10 est produite à cette occasion.	<i>Analyse</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Cette analyse est envoyée au financeur pour chaque année n au plus tard le 30 avril de l'année n+1.	<i>Preuve d'envoi de l'analyse</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
15. Une évaluation des acquis de la formation	L'organisme de formation prévoit un temps pour l'évaluation des acquis de formation en cours ou au terme de la formation sur la base de l'expression des stagiaires. Les résultats de cette évaluation sont analysés.	<i>Scénario pédagogique</i> <i>Document de synthèse des acquis</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
16. Une attestation de formation envoyée au stagiaire	Après chaque formation, l'organisme de formation envoie à tous les stagiaires ayant suivi la formation une attestation de formation, revêtue de son cachet et signée de son représentant légal. Elle précise a minima : <ul style="list-style-type: none"> - le titre de la formation - les objectifs de la formation, - la nature de la formation en référence à l'article L 6313-1 du code du travail, - la durée de l'action, - les dates de la formation. 	<i>Attestation de formation</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
17. Un suivi des réclamations	Pour toute réclamation reçue (téléphone, courrier, courriel...), un premier contact est pris par l'organisme de formation sous 48h et une réponse écrite est envoyée sous 15 jours ouvrés.	<i>Procédure de suivi des réclamations, Courriers, courriels</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
18. 70 % des formations prévues sont réalisées	L'organisme de formation réalise au moins, sur les 12 derniers mois, 70% des formations qui bénéficient d'une décision d'attribution de financement du financeur.	<i>Taux d'annulation Extranet du financeur</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Si ce taux n'est pas atteint, une recherche des causes d'annulation de formation est réalisée afin d'en identifier les raisons et d'améliorer le recueil des besoins en formation. (Non Applicable en attribution) Si l'annulation d'une formation fait suite à une demande formalisée du financeur, celle-ci est exclue du calcul du taux, dans la limite où la formation est annulée dans le mois qui suit la demande.	<i>Analyse</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
19. Une analyse des dysfonctionnements	L'organisme de formation analyse tout dysfonctionnement intervenu à toutes les étapes des formations, ainsi que les résultats des audits internes, des enquêtes de satisfaction et des réclamations.	<i>Relevé des dysfonctionnements</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Un plan d'action est alors réalisé afin de les corriger.	<i>Plan d'actions</i>	<i>Vérification documentaire</i>

III.2.1.5 Une sous traitance maîtrisée

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
20. Une sous-traitance maîtrisée	Un organisme de formation peut faire appel à un sous-traitant uniquement pour les engagements suivants : <ul style="list-style-type: none"> - l'étude appropriée des besoins des clients des formations - et/ou la mobilisation et recrutement des clients en formation - et/ou les moyens pris pour mettre en œuvre une pédagogie active - et/ou les pratiques d'évaluation des formations <p>Dans tous les cas, un organisme de formation ne peut sous-traiter la totalité des formations à destination des contributeurs-trices de VIVEA.</p>	<i>Liste des formations sous-traitées</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	L'organisme établit la liste des formations sous-traitées en indiquant pour chaque formation les engagements sous-traités et les sous-traitants.	<i>Liste des formations sous-traitées</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	L'organisme de formation établit avec chaque sous-traitant un contrat qui définit les engagements du sous-traitant permettant de respecter le présent référentiel.	<i>Contrat de sous-traitance</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	L'organisme de formation, en cas de sous-traitance doit être en possession pour chaque formation des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - pour l'étude appropriée des besoins des clients des formations : <ul style="list-style-type: none"> o une fiche de synthèse conforme aux exigences de la caractéristique 1 concernant la conception d'une nouvelle action de formation - la mobilisation et le recrutement des clients en formation : <ul style="list-style-type: none"> o les supports de communication sur la formation, reprenant son intitulé, son objectif et son descriptif avec, le cas échéant, ses prérequis, la durée et le nom du responsable de stage. - les moyens pris pour mettre en œuvre une pédagogie active <ul style="list-style-type: none"> o les noms, prénoms et coordonnées professionnelles du responsable de stage o les CV des formateurs - les pratiques d'évaluation des formations <ul style="list-style-type: none"> o les questionnaires d'évaluation de satisfaction et d'évaluation des acquis remplis par les stagiaires 	<i>Fiche de synthèse, Supports de communication, Liste des responsables de stage // formation CV des formateurs Questionnaires d'évaluation</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

III.2.2 Les engagements des organismes de formations envers le financeur

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
21. Un respect des procédures du financeur	L'organisme de formation s'assure que les responsables de stages suivent les procédures du financeur (renseignements de l'extranet du financeur, feuille d'émargement complétées...) conformément aux conditions générales du financeur.	<i>Archivages des procédures Conditions générales du financeur</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>
	L'organisme de formation met en œuvre, pour toute formation ayant fait l'objet d'un accord de financement, les moyens nécessaires pour informer les stagiaires de l'origine du ou des financements de la formation dans le respect des conditions de publicité des financeurs.	<i>Présence des logos sur les documents de suivi administratif de la formation (feuilles d'émargement, fiche individuelle du participant, invitations)</i>	<i>Entretien Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
22. Une demande de financement puis une déclaration de démarrage de session	<p>Chaque formation fait l'objet auprès du financeur d'une demande de financement qui doit parvenir dans les délais fixés par le financeur.</p> <p>Les formations qui disposent alors de ce financement pourront débuter dans les délais fixés par le financeur.</p> <p>Conformément au délai fixé par le financeur, l'organisme de formation saisit en ligne une déclaration de démarrage de session et en envoie un exemplaire signé au financeur.</p>	<p><i>Dossiers formations Date de session d'attribution du financement</i></p> <p><i>Conditions générales du financeur Extranet du financeur</i></p>	<i>Vérification documentaire</i>

Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
23. Un envoi du dossier de réalisation au financeur dans les 30 jours après la date de fin de la formation	L'organisme de formation envoie le dossier de la formation au financeur dans les 30 jours à compter de la date de fin de la formation (ce délai n'inclut pas le temps de traitement du dossier par le financeur).	<i>Dossier de réalisation</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	Le dossier n'est recevable par le financeur que s'il comporte tous les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Les copies des feuilles d'émargement, ou les justificatifs des temps de formation à distance le cas échéant - Les fiches participants, - La convention de co-financement le cas échéant, - Le cas échéant, le compte-rendu de réalisation de la formation validé par les formateurs, dont la trame est disponible sur le site extranet du financeur. 	<i>Dossier de réalisation</i>	<i>Vérification documentaire</i>
	L'organisme de formation conserve au moins pour chaque formation : <ul style="list-style-type: none"> - Les originaux des feuilles d'émargement ou les justificatifs des temps de formation à distance le cas échéant - Les enquêtes de satisfaction, - Les conventions de co-financement, le cas échéant - La Déclaration de Démarrage de Session, - Le cas échéant, les commandes et les conventions de partenariat, - Les contrats de formation professionnelle signés entre l'organisme de formation et le client, - Les mains courantes propres à la formation. 	<i>Dossiers formations</i>	<i>Vérification documentaire</i>

Chapitre IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'organisme ayant obtenu la certification de services.

Le système documentaire que doit détenir l'entreprise est articulé de la façon suivante :

- ↪ Le présent référentiel,
- ↪ Les textes réglementaires en vigueur,
- ↪ Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- ↪ Les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la Certification de Services procède à l'archivage des documents et enregistrements assurant la traçabilité des actions entreprises et apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Cet archivage comprend :

- ↪ Le référentiel et les anciennes versions, le cas échéant,
- ↪ Les enregistrements prouvant le respect dans le temps des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- ↪ 3 ans pour le référentiel,
- ↪ 1 an pour les autres enregistrements.
- ↪ Durée légale pour les documents contractuels.

Chapitre V : PLAN DE CONTROLE INTERNE

L'objectif du contrôle interne est de vérifier périodiquement que l'entreprise respecte bien les caractéristiques certifiées par l'Organisme Certificateur.

Ce plan de contrôle est mis en œuvre selon un planning défini annuellement et conformément aux dispositions suivantes :

- L'ensemble des caractéristiques certifiées est vérifié en interne au moins 1 fois par an.
- Le contrôle est réalisé sur la base d'une liste de vérification qui comporte, pour chaque caractéristique certifiée, l'ensemble des points à vérifier.
- La personne désignée pour le suivi de la qualité coche chaque item de la liste de vérification, en fonction de la situation qu'il découvre (conforme / non-conforme).
- Le responsable du suivi organise avec ses collaborateurs une réunion Qualité, en vue d'examiner les points faibles relevés lors des contrôles internes ainsi que lors des évaluations de satisfaction.
- Il identifie les points faibles et définit en conséquence un plan d'amélioration qui précise les échéances et le nom du responsable de la mise en place des actions correctives et du suivi de leur efficacité.
- Les résultats des contrôles internes sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'organisme certificateur.

Chapitre VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE

GLOSSAIRE

Termes	Définitions
AOP	Appel d'Offre Permanent
DDS	Déclaration de Démarrage de Session
VIVEA	Fonds pour la Formation des Entrepreneurs du Vivant

LEXIQUE

Termes	Définitions
Appel d'offre permanent	Formalisation de la commande des comités du financeur sous forme de priorités et d'objectifs de formation
Appropriation du contenu de la formation	Processus qui permet au stagiaire d'une formation de s'emparer, d'exploiter et de fixer un contenu nouveau proposé à sa connaissance
Besoins en formation	Ils sont issus des demandes exprimées par les contributeurs-trices de VIVEA et/ou par des organismes les représentant et/ou par les organismes économiques
Déclaration de Démarrage de Session	Document qui stipule la date de démarrage de la formation, par lequel l'organisme de formation, par sa signature, s'engage à respecter les conditions générales de service de VIVEA
Demande de financement	Document saisi sur l'Extranet de VIVEA par lequel l'organisme de formation sollicite une prise en charge financière, en précisant le titre de la formation, ses caractéristiques, son programme, et les moyens pédagogiques mis en œuvre.
Formateur	Personne exerçant une activité reconnue de formation comportant une part de préparation et une part de face à face pédagogique.
Indices de révision	Numéros de version en application
Intervenant/expert	Personne, supervisée par le formateur, qui intervient ponctuellement au sein d'une formation pour apporter une expertise sur un sujet
Main courante	Document de suivi chronologique récapitulant l'ensemble des informations liées à la formation
Méthodes pédagogiques	Ensemble structuré de principes qui orientent la façon de concevoir la formation (relation formateur/participants, approche de la connaissance, etc.). Ces méthodes peuvent être actives, démonstratives, interrogatives,...

Termes	Définitions
Méthodes pédagogiques actives	Méthodes pédagogiques qui impliquent réellement les stagiaires par des exercices et des mises en situation afin de les rendre acteurs de leur apprentissage.
Mode de validation de la formation	A l'issue du stage, et à défaut d'autre forme de reconnaissance des acquis de la formation, pour valider la formation, il est remis à chaque stagiaire une attestation de stage conforme à la réglementation.
Moyens pédagogiques	Tout procédé matériel ou immatériel, utilisé dans le cadre d'une méthode pédagogique : lecture d'ouvrage, étude de cas, mise en situation, utilisation de films, de jeux,...
Objectifs de formation	Enoncé des résultats attendus des formations en termes de résultats observables, mesurables et réalistes
Prescription de l'offre	Acte de conseil auprès d'une personne sur le suivi d'une formation en vue d'améliorer les conditions d'exercice de son métier. C'est la capacité à travers des conseils et recommandations à influencer une personne sur le choix d'une formation
Présentiel	Se dit d'une formation qui se déroule en présence physique d'un formateur.
Programme détaillé de formation	Il comporte les items suivants : le nom et l'intitulé de l'organisme, le nom de la formation, ses objectifs, les pré-requis éventuels, les lieux, dates, durées, le contenu détaillé, les méthodes, profils des intervenants, le nom du responsable de stage, la sanction de la formation
Responsable de stage	Personne dont la mission est de coordonner et garantir le bon déroulement de la formation. Le responsable de stage peut être aussi formateur
Scénario pédagogique	Déroulé de la formation découpé en séquences prévoyant la durée de la séquence, l'objectif, les contenus, les méthodes pédagogiques à mettre en œuvre et les ressources nécessaires (intervenants, matériels, supports...)
Session d'attribution du financement	Acte d'achat de formation réalisé périodiquement par le financeur
Sous-traitance	La sous-traitance consiste, pour une structure dite « donneur d'ordres », à confier la réalisation à une structure, dite « sous-traitant » d'une ou de plusieurs opérations.
Stagiaires potentiels des formations	Contributeurs-trices de VIVEA et ayant-droits qui sont visés par les formations.
Veille informative	La veille informative consiste à se tenir informé régulièrement de toutes les nouveautés liées aux thématiques sur lesquelles l'organisme de formation intervient

Chapitre VII : INFORMATIONS DES CLIENTS

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles ci-après découlent de l'article 7 du décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 (articles R 115-2 du code de la consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la Certification de Services du 17 décembre 2007.

VII.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>1. Le certificat Qualicert : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : il doit être à disposition des clients.</p>	<p>1. Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).</p> <p>2. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris).</p> <p>3. Le titre complet du référentiel de certification de services.</p> <p>4. La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées.</p> <p>5. L'adresse complète de SGS ICS : 29 avenue Aristide Briand 94111 ARCUEIL cedex www.qualicert.fr</p> <p>6. Mention : « L'organisme est certifié pour les formations réalisées à destination des contributeurs et ayant-droits VIVEA »</p> <p>7. La mention suivante : « liste des sites disponible auprès de la société (coordonnées du bénéficiaire de la certification de services) ou de SGS ICS », si le bénéficiaire de la certification de services est un multi-sites et qu'une seule partie du réseau est couverte par la certification,</p> <p>8. Il est précisé uniquement sur le document d'information : « le référentiel de certification de services peut-être obtenu auprès de SGS ICS . »</p>

VII.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
1. Supports laissant peu de place à l'information : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues.	1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris). 2. L'adresse internet : www.qualicert.fr
2. Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.	MENTIONS PRECEDENTES (1 + 2). + 3. Possibilité d'ajouter un extrait ou l'ensemble des caractéristiques communiquées. 4. Sur le site Internet, possibilité de faire un lien vers notre site Internet : www.qualicert.fr 5. Mention : « L'organisme est certifié pour les formations réalisées à destination des contributeurs et ayant-droits VIVEA »

VII.3 CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES

Des formations construites à partir du recueil et de l'analyse des besoins du client

Une offre de formation facilement accessible aux professionnels du secteur

Des méthodes de formation adaptées aux attentes des stagiaires assurées par des formateurs et des intervenants compétents et pédagogues

Une évaluation systématique de la satisfaction et des acquis auprès des stagiaires

Un respect des procédures du financeur

Chapitre VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

VIII.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification mono-site ou multi-sites. Les dispositions décrites ci-après sont celles utilisées dans le cadre d'une certification mono-site.

Pour une certification multi-sites il convient d'appliquer de manière supplémentaire le règlement de certification multi-sites (RCQUS02) de SGS-ICS.

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- **L'instruction du dossier de demande** de l'organisme candidat.
- **La réalisation d'un audit de certification** ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel et donnant lieu à un rapport d'audit,
- **La décision de SGS ICS**, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs du comité de certification.

L'organisme de formation peut être candidat à la certification de services dans la mesure où :

- L'organisme de formation a déjà dispensé à minima **une session de formation en interne** (sans faire appel à une sous-traitance).

Instruction du dossier de demande

Tout organisme de formation candidat à la certification de services doit déposer, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de demande composé notamment :

- d'une fiche de renseignements donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit,
- d'une lettre d'engagement à respecter les règles de la Certification de Services et les caractéristiques définies dans le référentiel (réf. RE/VIV).

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose une date d'audit au candidat.

A la date de l'audit, l'organisme de formation doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

Réalisation de l'audit de certification :

L'audit de certification est réalisé par un (ou plusieurs) auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel.
Il consiste en :

- Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel,
- Des vérifications visuelles d'éléments matériels,
- L'observation de l'activité le jour de l'audit,
- La consultation des documents et enregistrements.

Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- Attribution immédiate du certificat
- Audit complémentaire documentaire
- Audit complémentaire sur site
- Refus d'attribution du certificat.

VIII.2 SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en **2 contrôles SEMI INOPINES** sur la période de validité du certificat (3 ans), afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

La méthodologie mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les mêmes principes que celle de l'audit initial.

Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel « Des engagements certifiés pour la formation des entrepreneurs du vivant » (réf. RE/VIV/01) et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Ce contrôle comporte :

- Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel,
- Des vérifications visuelles d'éléments matériels,
- L'observation de l'activité le jour de l'audit,
- La consultation des documents et enregistrements (documents papiers ou informatiques)
- L'examen des éventuelles réclamations portant sur les Caractéristiques Certifiées du référentiel.

Une vérification de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne mis en œuvre par l'organisme et des modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction).

La vérification de la réalisation des évaluations de satisfaction auprès des stagiaires des formations et selon les modalités définies dans le référentiel.

Le cas échéant, une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux non-conformités :

- ↳ détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,
- ↳ détectées par l'organisme de formation lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction.

Le respect des règles de communication relatives à la Certification de Services définies dans le référentiel.

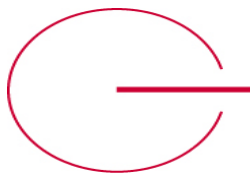
Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- Maintien du certificat
- Contrôle complémentaire documentaire
- Contrôle complémentaire sur site
- Suspension temporaire du certificat
- Retrait définitif du certificat

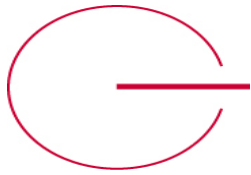
En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations reçues.

Ces réclamations peuvent notamment être transmises par le financeur, consécutivement à des contrôles sur site ou sur des dossiers de formation réalisés faisant apparaître des anomalies importantes : absence des stagiaires lors du contrôle sur site, doublons de stagiaires sur deux formations distinctes aux mêmes dates constatées dans le dossier de réalisation,...



LA CERTIFICATION DE SERVICE
ENGAGEMENT DE SERVICE REF221
– SERVICES AUX AGRICULTEURS ET
ACTEURS DES TERRITOIRES





LA CERTIFICATION DE SERVICE REF221



SON OBJECTIF

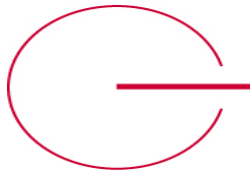
Garantir le **respect des engagements**
que les chambres d'agriculture
prennent vis-à-vis des Agriculteurs et
Acteurs des Territoires

Ces engagements sont définis à partir des **attentes des clients** et décrits dans le **référentiel officiel ES REF221**



LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

- **l'écoute**, proche pour mieux vous comprendre
- **la réactivité**, pour que vous gardiez une longueur d'avance
- **l'efficacité**, des prestations pertinentes au bon moment
- **l'expertise**, une large palette de compétences
- **la clarté des informations** pour une relation en toute confiance
- **l'éthique**, des valeurs pour le respect de vos intérêts



LA CERTIFICATION DE SERVICE REF221

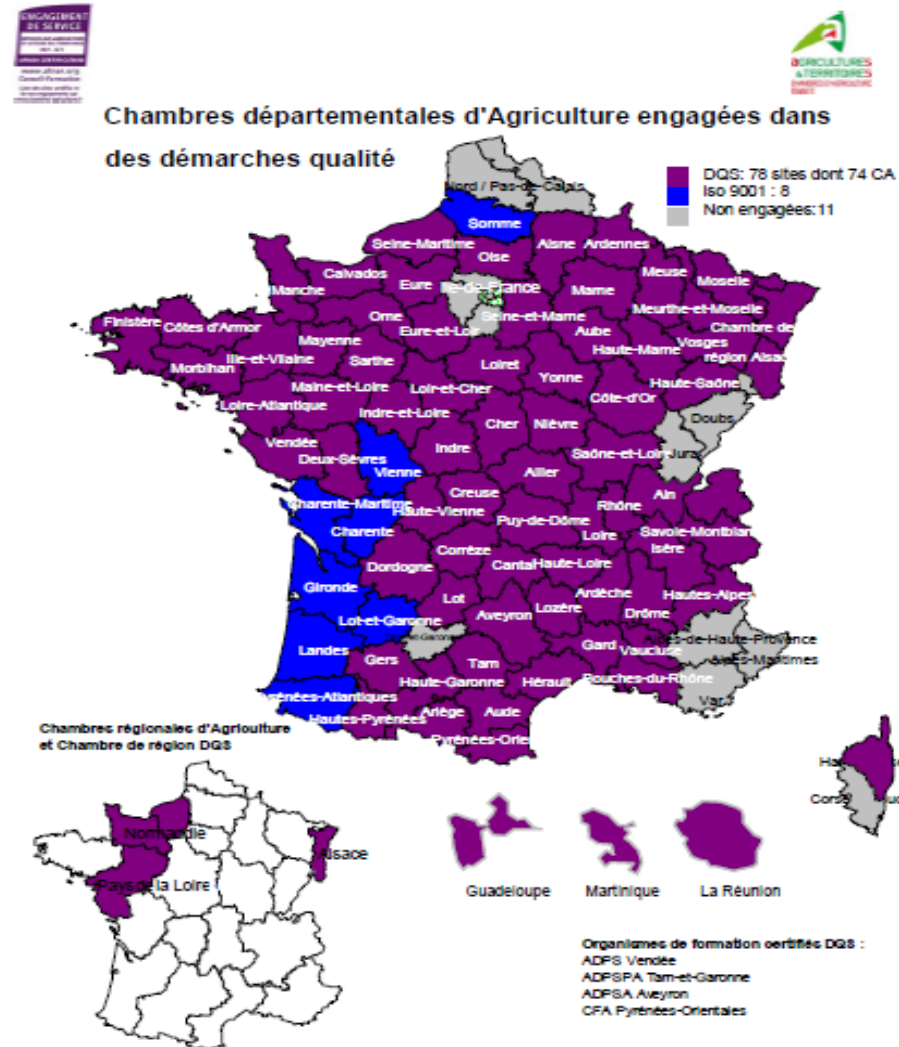


LE REFERENTIEL

Contenu:

- ❖ Des engagements de service respectés par les chambres départementales d'agriculture sur la Formation de perfectionnement, Formations diplômantes, qualifiantes, d'insertion
- ❖ Des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage mis en œuvre par l'APCA et les Chambres d'agriculture
- ❖ Les modalités de contrôles
- ❖ Les modalités de communication auprès des clients

LES CHAMBRES D'AGRICULTURE ENGAGÉES DANS DES DÉMARCHES QUALITÉ



- En violet, REF221
- En Bleu, ISO 9001
- En gris, non engagé

Source : issu du site internet APCA

NOUS CONTACTER



<http://www.boutique-certification.afnor.org/>
www.afnor.org

Suivez-nous sur



UNE AUTRE FACON D'APPRENDRE

Un espace labellisé APP est un lieu de formation dont l'activité pédagogique est liée à la maîtrise du socle de connaissances et de compétences professionnelles et plus largement des compétences clés européennes. Cet espace est organisé autour d'un pôle de ressources pédagogiques conçu et animé par des professionnels de la formation personnalisée.

LE LABEL APP QUALIFIE :

Une démarche pédagogique basée sur l'autoformation accompagnée.

Un espace-formation en présentiel ou à distance organisé pour créer une ambiance propice à l'apprentissage.

Un carrefour de modalités pédagogiques favorisant la réflexion de la personne sur ses habitudes, ses méthodes et les modalités d'apprentissages qui lui conviennent.

Un ancrage territorial œuvrant pour le développement local et la citoyenneté.



LA PLUS-VALUE APP

- > **Une facilité de mise en place** : la possibilité d'accéder à tout moment à des prestations de formations - système d'entrées et sorties permanentes.
- > **Un accompagnement-conseil** : la mise en place systématique d'un diagnostic-positionnement permettant à chacun de mettre «au jour» ses connaissances et compétences et d'évaluer ses besoins en formation.
- > **La flexibilité et l'adaptabilité** : la pratique d'une pédagogie personnalisée en termes d'objectifs, de durée, de contenus, de rythmes et de modalités d'apprentissage.
- > **Un service de qualité** : un label national délivré suite à un audit réalisé par Afnor Certification soumis à la Commission Nationale de Labellisation. Dynamique de réseau portée par l'APapp.



APP - Un label de Référence

Un label pour faire reconnaître, valoriser et professionnaliser les pratiques des organismes de formation en matière de pédagogie pour adultes sur 3 bases fondamentales : personnalisation, accompagnement et autoformation accompagnée.

A l'origine créé et porté par l'État (DGEFP), le label APP – Atelier de Pédagogie Personnalisée – est aujourd'hui géré par l'APapp, association qui regroupe l'ensemble des organismes de formation labellisé APP. Le label est accessible à tout organisme de formation, de l'association aux entreprises privées, chambres de commerce et d'industrie, GRETA, CFA, ... intervenant dans les domaines du « Socle » et des « Compétences clés européennes ». En 2016, 30 ans après sa création, plus de 3 millions de personnes ont été formées au sein d'espaces estampillés APP. A ce jour, 108 organismes de formation sont labellisés APP sur le territoire national (Métropole et Outre-mer).

La singularité du label APP

APP est un label qui jouit d'un double statut : c'est à la fois un label pédagogique et un label qualité. Il ajoute le fond à la forme en intégrant une démarche pédagogique à un cadre qualité structurant.

La démarche, définie dans le cahier des charges, repose sur sept piliers dont : la personnalisation de la formation, l'accompagnement de l'apprenant et l'autoformation accompagnée. Les spécificités organisationnelles, managériales et pédagogiques qui en découlent font de l'espace labellisé APP un environnement favorable aux apprentissages et au développement des compétences clés chez les apprenant(e)s.

C'est un espace de formation ouvert, pérenne, ancré sur son territoire, à entrées et sorties permanentes, où chaque personne peut trouver rapidement une réponse formation adaptée en termes de niveau, de besoin et de rythme d'apprentissage.

Un label qui offre la possibilité

- de valoriser l'expertise d'un organisme dans le domaine de la formation personnalisée.
- de fournir un cadre structurant, un repère et une identité renforcée pour une équipe pédagogique.
- de bénéficier d'une véritable animation de réseau portée par l'APapp.
- de profiter d'un espace d'échanges, de mutualisation des pratiques et des ressources ainsi que d'un programme permanent pour la professionnalisation des équipes.

Le réseau des APP est habilité par le COPANEF pour l'évaluation en vue de la certification CléA et la formation au socle de connaissances et de compétences professionnelles.

APapp - Association pour la Promotion du label APP

Contact : Laure Pillias (06.04.59.65.62)

laure.pillias@app-reseau.eu

www.app-reseau.eu www.facebook.com/reseauapp





CAHIER DES CHARGES NATIONAL APP

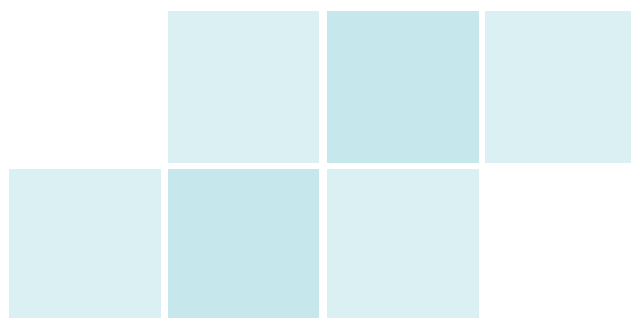
Atelier de Pédagogie Personnalisée

Version actualisée en janvier 2016
Cadre de référence du label APP

APapp (Association pour la Promotion du label APP)
8 bis, rue de l'Industrie • Ile Lacroix • 76100 ROUEN



Sommaire



PARTIE 1

Avant-propos	3
Contexte et enjeux pour l'avenir	3
Une démarche qui s'adapte et évolue	4

PARTIE 2

Un cahier des charges fonctionnel	5
A. Un label de référence, un cahier des charges national	5
De la marque au label APP	5
Les critères du label APP	5
Obtenir le label APP	5
B. Les principes fondateurs de la démarche APP	6
1. La personnalisation de la formation	6 - 7
2. L'accompagnement de l'apprenant	8 - 9
3. L'ancrage territorial	10 - 11
4. La diversité des publics accueillis en flux	12 - 13
5. Les domaines de formation référés aux 8 compétences clés européennes	14 - 15
6. Des sources diversifiées de financement	15
7. Un fonctionnement en réseau à dimension régionale et nationale	16

ANNEXE 1

Les engagements de l'APP envers l'apprenant	17
--	-----------

ANNEXE 2

Outil d'évaluation de la démarche	18
--	-----------

ANNEXE 3

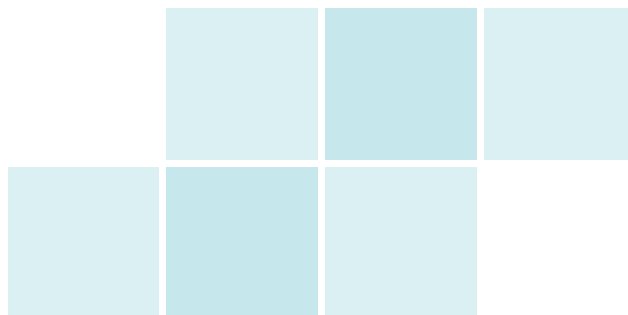
Caractéristiques d'une antenne territoriale d'un APP	19
---	-----------

ANNEXE 4

Glossaire	21
------------------	-----------

PARTIE 1

Avant-propos



Un Atelier de Pédagogie Personnalisée (APP) est un espace de formation au sein duquel est mise en œuvre une démarche pédagogique spécifique centrée sur la personne et sur sa capacité à agir. Ce lieu, espace de formation ouvert, permet l'accès aux savoirs de base, au socle de connaissances et de compétences professionnelles et plus largement aux compétences clés européennes à tout public adulte. La démarche garantit le développement de l'autonomie des apprentissages. Elle s'inscrit dans une optique citoyenne et d'éducation permanente.

Elle a vocation à s'ancrer durablement dans le cadre des gouvernances territoriales car elle est nécessaire au fonctionnement de la promotion sociale et elle est l'assurance d'une égalité des chances pour tous et à tout moment.

Un APP répond à des principes et des modalités d'organisation et de moyens spécifiques pour construire et mettre en œuvre des réponses personnalisées aux besoins d'apprentissage des personnes. Il est également en capacité de proposer et développer des projets éducatifs adaptés aux territoires en s'appuyant sur des partenaires locaux et opérationnels.

Il s'appuie sur une structure qui, quelle que soit sa nature juridique, est un organisme de formation. L'ensemble de ces organismes, dits porteurs d'APP, constituent un réseau national, animé par l'APapp (Association pour la Promotion du label APP), association créée en mars 2007 et propriétaire de la marque.

Le label APP qualifie cette démarche.

Contexte et enjeux pour l'avenir

Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée ont progressivement tracé en France le long chemin de l'accès aux savoirs de base et aux compétences transversales pour tous, au plus près de la population dans les territoires.

L'empreinte de la démarche pédagogique innovante des APP est aujourd'hui présente de façon permanente au cœur des politiques de l'orientation et de la formation tout au long de la vie, tant au plan européen qu'au plan national.

En effet, cette démarche de formation personnalisée permet la gestion de parcours d'apprentissage individualisé, des formations à la carte de courte durée, et ce pour tout public adulte.

Chaque personne trouve dans la réponse APP la possibilité de rebondir dans le cadre de son projet personnel et/ou professionnel.

La démarche APP permet de faire fonctionner un ascenseur social et assure une réelle égalité des chances pour tous, à tout âge et à tout moment.

L'APapp a, depuis la cession du label par la DGEFP (Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) en mars 2009, mis tout en œuvre pour pérenniser le réseau et permettre le développement du label APP sur tout le territoire national.

Pour cela, l'APapp a réaffirmé quelques principes :

- ◆ Le label APP reconnaît une démarche pédagogique spécifique. L'appellation APP est liée au respect des 7 principes fondamentaux qui fondent la démarche et à l'application de modalités organisationnelles, supports de leur mise en œuvre.

- ◆ Les organismes porteurs d'une démarche pédagogique APP choisissent librement d'être labellisés APP. Ces organismes relèvent de statuts multiples (organismes de formation de droit privé, structures de l'Education nationale, associations, centres de formation de l'agriculture, ...) et sont volontaires pour faire reconnaître tout ou partie des prestations mises en œuvre dans leurs structures comme relevant d'une démarche APP.
- ◆ Le rôle innovant des APP dans la mise en œuvre de nouvelles pratiques pédagogiques et dans le développement de la formation ouverte et à distance. Les APP restent un véritable laboratoire pédagogique. Les pratiques professionnelles mises en œuvre en APP accompagnent, voire anticipent les évolutions pédagogiques depuis 1985.

Les APP ont su développer des pratiques pédagogiques innovantes et complémentaires de celles dispensées par les organismes de formation pour adultes, notamment en matière d'individualisation et de personnalisation de la formation en recherchant l'acquisition des savoirs de base, le développement de l'autonomie, du raisonnement et du sens critique de la personne.

Les APP jouent également un rôle important dans la mise en œuvre et l'accompagnement de processus de formation ouverte et à distance (FOAD). Leur fonctionnement en réseau national et régional leur permet de mutualiser leurs ressources et leurs compétences, et de répondre aux attentes des partenaires intéressés par le maillage territorial offert par les APP.

Une démarche qui s'adapte et évolue

La loi du 5 mars 2014 « relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale » renforce l'exigence de l'individualisation de la formation tout au long de la vie. Elle accentue la notion d'actif - salarié et demandeur d'emploi - acteur de son parcours de formation, qui se concrétise à travers la création du Compte Personnel de Formation. La spécificité de l'offre pédagogique APP basée sur la personnalisation, la proximité, la capacité à répondre sur mesure et juste à temps en fait une réponse incontournable pour la réussite de l'ambition affichée : permettre l'accès de tous, à tout moment à une offre de formation de qualité adaptée à chacun.

S'appuyant sur le cadre européen des compétences clés et les valeurs de l'éducation permanente, le cahier des charges des APP est volontairement prospectif et proactif sur un certain nombre de thèmes qui s'imposent comme les futurs piliers du rôle attendu des APP en territoire (personnalisation, ancrage territorial, accompagnement), via des partenariats à réaffirmer et à développer à l'échelle de chaque région.

Le label APP, véritable cadre structurant, garantit une démarche pédagogique spécifique concernant l'accès aux savoirs de base et aux compétences clés européennes pour tous les financeurs publics (Conseils régionaux, Conseils départementaux, les services de l'Etat, la Communauté européenne, ...) et privés (OPCA, Agefiph, employeurs publics et privés, ...) sur l'ensemble du territoire national (métropole et DOM-TOM) qui pourront sécuriser leurs achats de prestation en mode marché et/ou leur soutien en mode subvention de façon explicite avec les organismes de formation détenteurs du label.

La démarche de personnalisation et d'accompagnement qualifiée par le label ainsi que l'autoformation accompagnée sont des modes d'organisation pédagogique transdisciplinaire qui peuvent se mettre en œuvre dans d'autres activités de formation que celles liées aux compétences clés. Dans cette perspective, l'APapp, étudie la possibilité d'élargir le périmètre du label APP à d'autres domaines de formation.

Le cahier des charges réaffirme également l'implication volontaire du réseau labellisé APP à contribuer au développement des territoires, et en particulier au projet éducatif territorial, à travers l'innovation pédagogique et sociale et un droit à l'expérimentation pour un développement local de qualité.

En conclusion

Le label APP se mobilise pour l'avenir sur les principaux enjeux de la formation au service de la montée en qualification des salariés, de la lutte contre les exclusions, du développement et de l'innovation sociale

PARTIE 2

Un cahier des charges fonctionnel



A. Un label de référence, un cahier des charges national

L'APP n'a pas d'existence juridique propre. Cet espace de mise en œuvre de la démarche APP se situe au sein d'un organisme dénommé « organisme porteur de l'APP ». Cet organisme porteur peut être de toute nature juridique : organisme de formation ou toute autre structure intervenant dans les domaines de l'insertion sociale et professionnelle, de la formation professionnelle continue et de l'emploi, ou du développement local (existence d'un numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation).

De la marque au label APP

Le sigle APP correspond à une marque et un cahier des charges déposés auprès de l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle). Ils sont propriété de l'APapp et attribués suivant des critères définis et exposés dans le présent cahier des charges national. Afin d'assurer la dimension certifiante de la marque, l'APapp prend appui sur un opérateur certificateur tiers et indépendant pour auditer les organismes candidats selon une procédure établie et validée par la Commission nationale de labellisation et l'Assemblée générale de l'APapp.

Le label APP est le garant d'une pédagogie spécifique centrée sur la personne : son environnement social, ses acquis et expériences, ses besoins en termes de savoirs et de compétences. Le présent cahier des charges national a donc pour objectif de définir les contours d'une démarche pédagogique référée à un label qui, dans sa mise en œuvre au quotidien, est bien plus qu'un sigle, mais une conception d'une formation spécifique.

Le label APP s'ancre dans un système de valeurs, issues de l'éducation permanente, qui gagne sa légitimité par le déploiement de principes fondateurs et de réalisation ci-définis, comme autant de garanties pour tout citoyen de pouvoir accéder à des espaces reconnus, certifiés, où la formation et l'éducation ne sont pas un produit mais s'inscrivent dans un droit d'accès à la connaissance pour tous.

Les critères du label APP

Les organismes labellisés APP sont soumis au respect du présent cahier des charges. Outre ce cadre, des obligations sont à assumer inhérentes à l'usage du label. Il s'agit de :

- La saisie mensuelle des données statistiques sur l'activité de l'APP via le site internet dédié, développé par l'APapp.
- La cotisation annuelle à l'APapp pour la gestion du réseau, la mutualisation des ressources, sa communication et promotion nationale.
- L'affichage de la dénomination APP dans les locaux fréquentés par le public.
- L'inscription dans les procédures d'évaluations intermédiaires et de renouvellement de labellisation selon la procédure définie dans le guide de labellisation édité par l'APapp.
- Le respect des obligations légales inhérentes à tout organisme de formation.

Obtenir le label APP

Tout organisme de formation et d'éducation qui le souhaite, et dont l'activité se rapproche dans le fond et la forme de celle induite par le label peut prétendre à une labellisation APP. Le label est accordé pour une période de 3 ans.

Le dispositif du « Label qualité APP » repose sur deux outils :

1. Le présent cahier des charges national APP
2. Le guide de labellisation APP

Les formulaires et documents à renseigner dans le cadre de la procédure de labellisation APP sont mis en ligne et téléchargeable sur le site : <http://www.app-reseau.eu>, onglet : La labellisation APP / La procédure de labellisation.

B. Les principes fondateurs de la démarche APP

Les 7 principes fondamentaux APP

L'APP est une démarche pédagogique spécifique par laquelle un apprenant accroît ses connaissances, développe son autonomie et la maîtrise de ses apprentissages. Elle s'appuie sur 7 principes fondamentaux qui déterminent le caractère spécifique de cette démarche. Ils définissent les modes d'organisation associés, les conditions de mise en œuvre de la démarche et du fonctionnement de l'activité globale de l'APP.

Ces principes sont les suivants :

1. La personnalisation de la formation
2. L'accompagnement de l'apprenant
3. L'ancrage territorial
4. La diversité des publics accueillis en flux
5. Les domaines de formation référés aux 8 compétences clés européennes
6. Les sources diversifiées de financement
7. Le fonctionnement en réseau à dimension régionale et nationale

1. La personnalisation de la formation

La personnalisation permet à une personne d'apprendre en fonction de ses intérêts, de ses besoins, de ses caractéristiques personnelles, en faisant d'elle l'acteur principal de sa formation. Elle permet à l'équipe de mettre en place une individualisation pertinente du parcours en fonction des niveaux et des objectifs identifiés.

La personnalisation est mise en œuvre par :

- a) La **détermination** du parcours qui s'appuie sur les acquis antérieurs de l'apprenant lors de son entrée en formation. Au sein d'un espace APP, la personne est accueillie individuellement ; un accueil différencié, personnalisé, qui prend en compte l'individu dans ses besoins et ses attentes. Le référent APP procède ou s'appuie sur une évaluation des prérequis (positionnement) des personnes et de leurs besoins en lien direct avec leur projet et les objectifs de la formation ciblés. Ce positionnement est un préalable indispensable à la construction de parcours de formation personnalisé. Un **contrat individuel de formation est signé**, fixant les objectifs, la durée, le rythme, les modalités pédagogiques pour chaque personne. Il est négocié entre l'apprenant et le référent. Il peut faire l'objet d'ajustements tout au long du parcours en fonction des évaluations intermédiaires.
 - b) L'**évaluation** se poursuit sur toute la durée de la formation ainsi, le parcours est revu et ajusté tout au long de la formation. Les formateurs procèdent à une évaluation à la fin du parcours de formation. L'équipe pédagogique de l'APP utilise un support de type « portfolio » afin de permettre à l'apprenant de visualiser ses acquis et de les valoriser par la suite dans sa vie sociale et/ou professionnelle.
 - c) Des **modes pédagogiques diversifiés** :
 - ⇒ *Des séances d'autoformation accompagnée* : cette modalité pédagogique permet à l'apprenant de développer ses compétences, ses connaissances, son autonomie par l'usage de supports pédagogiques variés. Celui-ci est accompagné par des formateurs facilitateurs qui le guident tout au long de son parcours. Les supports pédagogiques sont choisis en fonction des besoins, des acquis, des objectifs et des modes d'apprentissage de l'apprenant.
 - ⇒ *Des temps d'apprentissage collectifs* : ils sont organisés par domaine et/ou niveau et/ou objectif, en fonction des besoins des personnes présentes à l'APP.
 - ⇒ *Des ateliers méthodologiques* : tels que « apprendre à apprendre », etc.
 - ⇒ *Des prestations de tutorat* : elles sont organisées pour des personnes inscrites dans d'autres parcours, dont ceux mis en œuvre dans le cadre de la FOAD.
 - ⇒ *Des ateliers thématiques* : ils permettent, entre autres, d'organiser des débats et des échanges sur des thèmes de culture générale en lien avec l'actualité par exemple, des ateliers de découverte et de pratique culturelle (atelier écriture, théâtre, musique, dessin, sport,...).
- L'APP favorise le recours à différents modes pédagogiques pour chaque apprenant.
 - La prestation en APP se déroule principalement sur une durée courte et à temps partiel. La souplesse d'organisation donne la possibilité à l'apprenant d'avoir une activité parallèle à sa formation et d'optimiser la durée et l'intensité de son parcours.

Conditions de mise en œuvre et obligations de moyens associés

PERSONNALISATION

La mise en œuvre de la prestation de formation personnalisée proposée par un APP repose sur :

◆ Le contrat individuel

Il est procédé à l'élaboration d'un contrat individuel de formation qui précise :

- > les objectifs, la durée, les prérequis, le contenu, le rythme et les différentes modalités d'apprentissage prévus ;
- > la description de l'organisation pédagogique de l'APP et les moyens mis en œuvre pour développer l'autoformation accompagnée ;
- > les modalités de l'évaluation finale et du suivi ;
- > les conditions de renégociation et/ou de prolongation du contrat individuel ;
- > le nom de la personne référente au sein de l'équipe APP;
- > le coût et l'origine du financement de la prestation,
- > les engagements qualité de l'APP ;
- > l'articulation de la prestation APP avec les autres modalités de formation prévues dans le cadre du parcours de formation de la personne.

Dans le délai de dix jours à compter de la signature du contrat, l'apprenant peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception.

◆ L'équipe pédagogique

L'organisme porteur du label APP a la responsabilité de mettre en œuvre la démarche pédagogique APP. A cet effet, il doit constituer une équipe pédagogique pluridisciplinaire et pérenne de professionnels regroupant des fonctions d'accueil, de secrétariat, de formation et de coordination sur la base des qualifications et compétences exigées pour ces postes. Les personnes concernées doivent être identifiées et stables dans chacune de ces fonctions. L'équipe élabore le projet de développement annuel sous l'autorité de l'organisme porteur. Il est soumis, pour avis, au Comité territorial de développement et de coopération de l'APP.

Le coordonnateur APP est responsable, sous l'autorité de l'organisme porteur, de l'élaboration et de la mise en œuvre du projet pédagogique annuel de l'APP. Il assure la coordination générale de l'activité APP, l'animation de l'équipe pédagogique, les relations avec les partenaires et les financeurs ainsi que le développement de l'activité APP. Il participe aux travaux et réflexions initiés dans le cadre de l'animation régionale et nationale du réseau des APP. Une formation est obligatoire pour tous les nouveaux coordonnateurs APP. Elle doit avoir lieu au plus tard dans les 12 mois de la prise de fonction.

L'organisme de formation respecte la législation sociale relative à la formation professionnelle continue des salariés en application des Lois n°2004- 931 du 4/5/2004 et n°2009- 1437 du 24/11/2009. Un plan de formation des salariés est élaboré et l'information relative au CPF (compte personnel de formation) leur est diffusée.

◆ Le centre de ressources pédagogique

L'activité pédagogique de l'APP est organisée autour d'un centre de ressources pédagogiques, conçu et animé par l'équipe pédagogique. Il permet aux personnes d'accéder, avec la médiation du formateur, aux contenus nécessaires à l'atteinte des objectifs prévus dans le contrat individuel de formation. Le centre de ressources est doté de moyens techniques, humains, et de ressources multiples. L'équipe APP veille à enrichir et actualiser le centre de ressources régulièrement.

- ❖ Moyens techniques : équipement informatique et accès internet dédiés à la formation.
- ❖ Moyens humains : formateur référent présent pour guider l'apprenant et expliciter les modalités de fonctionnement et d'utilisation du centre de ressources.
- ❖ Ressources multiples : manuels, ouvrages, fichiers, classeurs, logiciels, vidéos, exercices auto correctifs, dossiers thématiques...

Les outils et les ressources peuvent être conçus en tout ou partie par l'équipe pédagogique, provenir des activités d'échanges et de mutualisation développées dans le cadre du réseau des APP ou être acquis auprès de différents éditeurs. L'APP définit un mode de classification et d'accès aux documents permettant la libre utilisation du centre de ressources pédagogiques par les personnes fréquentant l'APP. L'équipe pédagogique de l'APP veille à consacrer le temps nécessaire pour expliquer aux personnes amenées à l'utiliser le fonctionnement du centre de ressources pédagogiques et les modalités de son utilisation (module « APP Mode d'emploi », supports écrits, ...).

Dispositions particulières : Le centre de ressources peut être, en partie, extérieur aux locaux de l'APP ou de ses antennes territoriales. L'APP est invité à nouer des partenariats avec les organismes ayant développé des outils et ressources accessibles à distance et les bibliothèques.

2. L'accompagnement de l'apprenant

L'accompagnement est une des clés de voûte de la démarche APP. Il doit permettre de révéler les acquis non formels et informels des personnes, dans le cadre d'un processus de personnalisation.

L'accompagnement en APP comporte deux dimensions :

- 1) **globale** : la personne est prise en considération dans sa globalité et dans tous ses acquis formels, non-formels et informels antérieurs.
- 2) **systémique** : l'accompagnement prend en compte les évolutions et la complexité des interactions projet/contexte/situation personnelle.

Dans ce contexte, les membres de l'équipe pédagogique sont à la fois :

- **facilitateurs** entre la personne, son projet, le contexte de ses apprentissages et son environnement
- **agents d'émergence et/ou de consolidation de la motivation à l'apprentissage.**

L'accompagnement joue un rôle moteur dans la motivation à l'apprentissage. Le travail mené en APP est d'abord et avant tout de (re)motiver à la formation. Pour ce faire, les formateurs mettent en avant les capacités d'autoformation des personnes ainsi que les savoirs déjà acquis. La motivation est soutenue par la dynamique que l'accompagnement insuffle au parcours de la personne et la progressive autonomisation qui se développe.

L'accompagnement joue un rôle d'interface, de lien avec l'extérieur, de capitalisation des acquis antérieurs tournés vers un projet d'avenir. Il nécessite une approche méthodologique spécifique portée par la reconnaissance de la somme des expériences des personnes.

La médiation et l'accompagnement méthodologique : le formateur ne se situe pas dans un rôle d'enseignant détenteur d'un savoir qu'il diffuse, mais dans un rôle d'intermédiaire actif entre la personne et le contenu d'apprentissage. Il sera un guide, un médiateur, aidera dans l'exploration des sources d'information, la construction de la méthode d'action, la comparaison, l'analyse objective.

L'accompagnement est à la fois un appui et un moteur pour l'apprentissage :

- d'une part, pour la capitalisation et la reconnaissance de tous les acquis (formels, non formels et informels).
- d'autre part, et enfin pour l'accès à la formation, en lien avec les acteurs du territoire et les partenaires, dans le cadre de parcours de vie. Le tout doit faire l'objet d'une recension dans un outil individualisant de type e-portfolio.

Les APP participent de la mise en place d'un « droit à l'accompagnement » visant à formaliser et capitaliser les acquis de la personne mais également à rechercher une reconnaissance sociale sous une forme nouvelle (autre que certifiante ou diplômante).

Conditions de mise en œuvre et obligations de moyens associés

ACCOMPAGNEMENT

L'APP prend en compte la demande de formation exprimée par toute personne, que celle-ci se présente de sa propre initiative, qu'elle soit orientée vers l'APP, ou que sa venue relève d'une prescription formelle d'un partenaire.

◆ L'accueil

L'APP accueille, à tout moment dans un système « d'entrées et sorties permanentes », toute personne exprimant une demande d'acquisition ou de remise à niveau des savoirs de bases. Un temps d'échanges et d'informations réciproques permet à l'équipe pédagogique de l'APP de déterminer, avec la personne, la recevabilité de sa demande et la nature des prestations à mettre en place, compte tenu de son profil socio-professionnel, de son projet et de ses disponibilités. Il met en œuvre un accueil personnalisé et systématique dès le premier jour. Il existe un dossier d'inscription pour chaque apprenant.

◆ Le référent

Sur toute la durée du parcours, un accompagnement est assuré par un référent, interlocuteur privilégié qui suivra le parcours de la personne. Par principe, la personne peut quitter l'APP dès que les objectifs sont atteints sauf disposition contraire du commanditaire.

◆ Le Livret de suivi - Le Portfolio APP

L'équipe pédagogique de l'APP est en capacité d'amener la personne à prendre conscience de ses acquis et compétences. Pour cela, elle procède aux entretiens et aux évaluations de connaissances nécessaires. Elle dispose d'outils de formalisation des acquis en amont et tout au long de la prestation APP. Des fiches de suivi pédagogique permettent la traçabilité des activités de l'apprenant. Cette formalisation se fait sur un support de type « portfolio », « Livret de Suivi ». Ce document doit également comporter un certain nombre d'informations facilitant l'intégration et la formation ainsi que le suivi et l'évaluation de l'apprenant dans le centre APP.

Il doit être constitué des rubriques/documents suivants :

- > Le règlement intérieur
- > Le contrat pédagogique
- > La liste des interlocuteurs APP (équipe APP)
- > Le plan de formation
- > Des fiches de suivi pédagogique
- > Les comptes rendus du (des) bilan(s) intermédiaire(s) (dans le cadre de parcours de plus de 80h)
- > Le bilan de la formation : attestation de compétences et préconisations.

- > **Attestation de formation** : à l'issue de la formation, l'APP délivre à l'apprenant une attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

◆ L'évaluation de la qualité des prestations rendues

Dans une démarche d'évaluation de la qualité, l'organisme de formation recueille le niveau de satisfaction des publics accueillis et assure le suivi de leurs réclamations et de leurs suggestions.

- ⇒ Toute réclamation de la part des apprenants, justifiée ou non, est à enregistrer et traiter. A l'instar de la mesure de la satisfaction des publics accueillis, le traitement des réclamations s'inscrit dans la logique d'amélioration continue. Il s'agit de traiter la réclamation afin de restaurer la confiance de l'apprenant et sauvegarder de bonnes relations et comprendre les causes pour en tirer les leçons.

L'APP procède à un suivi de la situation de la personne après sa sortie de l'APP.

3. L'ancrage territorial

La démarche pédagogique et citoyenne, proposée par un APP, dispose d'un ancrage local fort.

L'APP est, sur son territoire, un espace éducatif visible, connu et reconnu, accessible. Il est en connexion avec des réseaux complémentaires à son champ d'intervention, permettant les articulations avec les partenaires de l'emploi, de l'économie et du développement local, des approches culturelles et éducatives, etc...

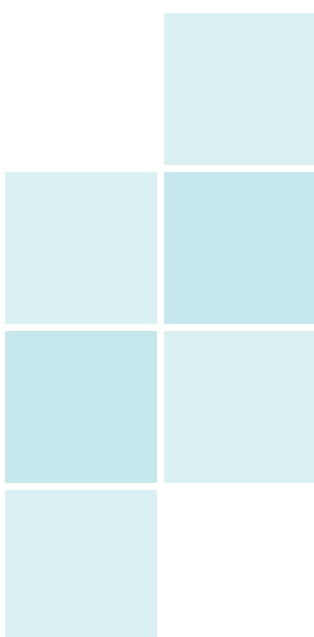
Ce maillage territorial permet de faire évoluer constamment l'offre locale de formation.

L'APP garantit la proximité et l'accessibilité du service tant dans sa dimension organisationnelle que vis-à-vis des caractéristiques et singularités des personnes.

L'organisme souhaitant être labellisé APP doit donc s'engager à créer, maintenir ou développer avec son environnement local, les conditions de cet ancrage territorial tant dans sa dimension organisationnelle, que partenariale, en lien étroit avec les caractéristiques et spécificités des publics à accueillir.

L'ancrage territorial nécessite de :

- ❖ Définir son territoire géographique d'intervention, identifier ses caractéristiques économiques et socio-culturelles, ainsi que la situation sur l'emploi et la formation
- ❖ Définir et actualiser un projet de développement
- ❖ S'appuyer sur un partenariat opérationnel
- ❖ Constituer et animer un Comité territorial de coopération et de développement de la démarche APP



Conditions de mise en œuvre et obligations de moyens associés

ANCORAGE TERRITORIAL

Instances et outils nécessaires :

◆ Le Comité territorial de développement et de coopération de l'APP

Il est composé par les représentants des différents organismes et institutions qui participent au fonctionnement ou ont des liens stratégiques ou fonctionnels avec l'APP (à charge pour ces organismes de désigner leurs représentants). Le coordonnateur de l'APP participe à toutes les réunions. Les représentants des organismes avec lesquels un accord de partenariat a été conclu sont invités.

Il a pour principale fonction d'examiner, de débattre et d'émettre un avis sur le projet de développement annuel de l'APP.

Il se réunit à minima une fois par an en séance plénière.

Les débats et avis du Comité font l'objet d'un compte-rendu transmis à tous ses membres.

◆ Le projet de développement annuel

Le projet de développement annuel définit les objectifs quantitatifs et qualitatifs annuels de l'APP ainsi que les moyens financiers et organisationnels nécessaires à leur réalisation.

Ce document est obligatoire. Il est conçu par l'équipe pédagogique de l'APP, sous la responsabilité de l'organisme porteur de l'APP. Il est présenté au Comité territorial de développement

et de coopération qui émet un avis circonstancié et, éventuellement, propose des amendements ou des orientations nouvelles. Il est validé par l'organisme porteur de l'APP.

L'activité de l'APP doit être repérée dans le développement global de l'activité de l'organisme porteur.

◆ Les locaux, les équipements et le matériel

L'APP dispose de locaux spécifiques, dédiés à son activité et adaptés à son mode d'organisation. Ils comportent des espaces diversifiés permettant l'accueil du public, les entretiens individuels ainsi que la mise en œuvre de l'autoformation accompagnée et des ateliers thématiques collectifs.

Les locaux de l'APP doivent être identifiés par une signalétique externe, de même que les antennes territoriales. Pour les antennes territoriales, les locaux peuvent être partagés avec une autre structure ou une autre activité.

Les locaux accueillant les apprenants sont conformes à la loi et à la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité, dans le cadre de l'accueil du public.

◆ Les antennes territoriales

Une antenne est une émanation de l'APP mais n'est pas un APP à part entière dans son volume global. Elle est obligatoirement rattachée à un APP et constitue une des composantes du projet de développement annuel. Sa mise en place permet l'accès aux prestations de l'APP au plus près des besoins des publics. Elle respecte les principes de la démarche pédagogique APP.

4 - La diversité des publics accueillis en flux

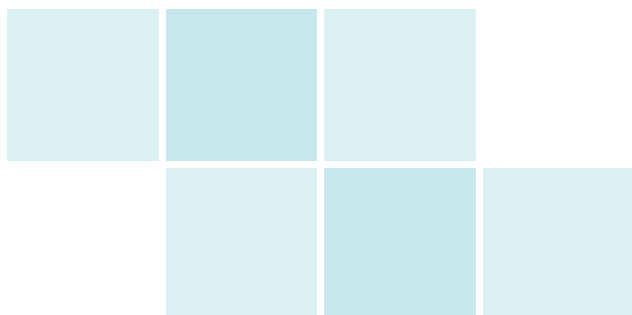
La démarche APP est proposée à tout public exprimant une demande de formation, qu'il se présente à l'APP de façon spontanée ou orienté par un prescripteur ou un autre partenaire.

Ont accès aux prestations de l'APP des publics adultes divers de par leur âge, leur niveau de formation, leur statut et leurs objectifs liés à leur insertion/promotion sociale et/ou professionnelle. Il faut comprendre par «public adulte» les personnes de plus de 16 ans sorties du système scolaire initial.

Les prestations de l'APP s'adressent à des personnes dont le statut peut être :

- demandeurs d'emploi, bénéficiant ou non d'une indemnité, inscrits ou non à Pôle emploi,
- en contrat de travail tout statut confondu,
- stagiaires de la formation professionnelle,
- particuliers.

- ❖ L'APP maintient une diversité entre ces publics et évite de se spécialiser au profit d'une catégorie particulière.
- ❖ Il appartient aux commanditaires, selon des modalités qui leur sont propres, de définir les publics qu'ils souhaitent voir accueillis dans le cadre pédagogique APP. Le statut et la rémunération (éventuelle) des personnes sont déterminés par le cadre contractuel et/ou par le statut initial de la personne.
- ❖ La démarche mise en œuvre au sein de l'APP permet d'accueillir et de former chaque personne au plus près de son lieu d'habitation ou de travail, à tout moment, tout au long de l'année selon les modalités définies dans le projet de développement annuel.



Conditions de mise en œuvre et obligations de moyens associés

DIVERSITE DES PUBLICS

L'APP répond aux demandes des personnes poursuivant des objectifs variés liés à leur insertion ou promotion sociale et/ou professionnelle.

- ❖ Préparer un examen ou un concours.
- ❖ Bénéficier d'une prestation, de courte durée, d'acquisition ou de remise à niveau des savoirs dans les domaines de la culture générale et de l'apprentissage technologique de base.
- ❖ Bénéficier d'un appui méthodologique pour les personnes inscrites dans un dispositif de formation à distance et/ou en ligne.
- ❖ Atteindre les pré-requis nécessaires à une nouvelle étape d'un parcours personnel de formation professionnelle, notamment pour une entrée en formation qualifiante.
- ❖ Rechercher une aide à l'écriture dans la perspective de la constitution du dossier pour les personnes inscrites dans des dispositifs de validation des acquis de l'expérience.
- ❖ Avoir une évaluation de ses acquis formels, non formels et informels, consignée sur un support dédié et reconnu.

◆ Périodes d'ouverture aux publics

L'organisme en charge de mettre en œuvre la démarche APP doit veiller à en permettre l'accès tout au long de l'année. Les périodes de fermeture aux publics doivent être limitées et ne pas excéder 6 semaines dans l'année. Elles doivent tenir compte des rythmes d'activités constatés aux cours des précédents exercices et des spécificités économiques ou culturelles du territoire (vendanges, saison touristique, événement culturel, ...).

L'APP doit être ouvert et accessible au public du lundi au vendredi, éventuellement samedi. Les périodes de fermeture pour coordination interne doivent être limitées.

Le rythme et les modalités d'accueil sont inscrits dans le projet de développement annuel de l'APP et portés à la connaissance des publics et des partenaires du territoire, en particulier ceux responsables des dispositifs d'accueil.

◆ Conditions d'informations

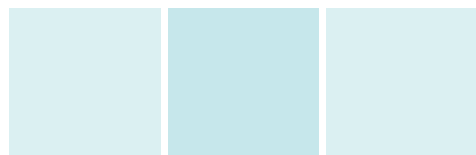
L'organisme de formation permet l'accès par toute personne aux renseignements sur les prestations APP qu'il propose avec une prise en considération, dans la communication, de tous les publics accueillis y compris ceux qui sont peu ou non lecteurs ; plaquettes, brochures, site internet, référencement sur les sites spécialisés (Carif-Oref, ANLCL, OPCA, ...).

5 - Les domaines de formation référés aux 8 compétences clés européennes

Un APP développe des prestations en référence aux compétences clés européennes et des prestations complémentaires.

a) Des domaines de formation

- la **communication dans la langue maternelle** qui est la faculté d'exprimer et de comprendre des concepts, pensées, sentiments, faits et opinions oralement et par écrit (écouter, parler, lire et écrire), et d'avoir des interactions linguistiques appropriées et créatives dans toutes les situations de la vie sociale et culturelle ;
- la **communication en langues étrangères** qui implique, au-delà des mêmes compétences de base que celles de la communication dans la langue maternelle, la médiation et la compréhension des autres cultures. Le degré de maîtrise dépend de plusieurs facteurs et des capacités d'écouter, de parler, de lire et d'écrire ;
- la **compétence mathématique et les compétences de base en sciences et technologies**. La compétence mathématique est l'aptitude à développer et appliquer un raisonnement mathématique en vue de résoudre divers problèmes de la vie quotidienne, l'accent étant mis sur le raisonnement, l'activité et le savoir. Les compétences de base en sciences et technologies renvoient à la maîtrise, à l'emploi et à l'application des connaissances et méthodologies servant à expliquer le monde de la nature. Elles supposent une compréhension des changements liés à l'activité humaine et à la responsabilité de tout individu en tant que citoyen ;
- la **compétence numérique** qui implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) et, donc, la maîtrise des technologies de l'information et de communication (TIC) ;
- **apprendre à apprendre** liée à la capacité à entreprendre et organiser soi-même un apprentissage à titre individuel ou en groupe, selon ses propres besoins, à avoir conscience des méthodes et des offres ;
- les **compétences sociales et civiques**. La compétence sociale renvoie aux compétences personnelles, interpersonnelles et interculturelles ainsi qu'à toutes les formes de comportement d'un individu pour participer de manière efficace et constructive à la vie sociale et professionnelle. Elle correspond au bien-être personnel et collectif. La compréhension des codes de conduite et des usages des différents environnements dans lesquels l'individu évolue est essentielle. Par ses compétences civiques, notamment sa connaissance des notions et structures sociales et politiques (démocratie, justice, égalité, citoyenneté et droits civils), un individu peut assurer une participation civique active et démocratique ;
- l'**esprit d'initiative et d'entreprise** qui consiste en la capacité de passer des idées aux actes. Il suppose créativité, innovation et prise de risques, ainsi que la capacité de programmer et de gérer des projets en vue de la réalisation d'objectifs. L'individu est conscient du contexte dans lequel s'inscrit son travail et est en mesure de saisir les occasions qui se présentent. Il est le fondement de l'acquisition de qualifications et de connaissances plus spécifiques dont ont besoin tous ceux qui créent une activité sociale ou commerciale ou qui y contribuent. Cela devrait inclure la sensibilisation aux valeurs éthiques et promouvoir la bonne gouvernance ;
- la **sensibilité et l'expression culturelles** qui implique la conscience de l'importance de l'expression créatrice d'idées, d'expériences et d'émotions sous diverses formes (musique, arts du spectacle, littérature et arts visuels).



b) Prestations complémentaires à l'offre de formation APP

- Soutien méthodologique, dans le cadre de formations à distance ou non, proposées par d'autres prestataires de formation (CNED, CNAM ou autres partenaires) ;
- Soutien formatif à la rédaction de dossiers professionnels (soutien formatif à la VAE, rapport de stage) ;
- Modules de formations spécifiques, en fonction des demandes ou lorsque l'offre de formation dans les domaines proposés est insuffisante sur le territoire (comptabilité par exemple) ;
- Actions de « Certification » dans le cadre de procédures définies par l'APapp.

Cette possibilité doit figurer dans le projet de développement et être soumise pour avis au Comité territorial de coopération et de développement.

Conditions de mise en œuvre et obligations de moyens associés

DIVERSITE DES DOMAINES DE FORMATION

Un APP combine plusieurs de ces compétences clés, avec a minima une offre de service composée de :

- ❖ Communication en français
- ❖ Culture mathématique
- ❖ Culture numérique

6 - Des sources diversifiées de financement

Le budget de fonctionnement de l'APP repose sur le principe du pluri-financement. Le cahier des charges associé aux différents marchés, commandes, subventions doit correspondre à des prestations entrant dans le champ de compétences de l'activité développée par l'APP au sein de l'organisme porteur. Il appartient à ce dernier d'inscrire l'activité liée à chaque financement dans le périmètre de la démarche APP. L'ensemble des moyens dédiés à l'APP provient des régions, des collectivités territoriales, des entreprises, des OPCA, de l'Etat, d'organismes publics, para-publics ou privés, et de fonds européens.

Le financement de la prestation APP par les bénéficiaires est possible. L'organisme porteur doit alors établir un contrat de formation professionnelle (article L 920.13 du code du travail).

Le coût de la prestation peut être calculé en heure stagiaire, heure groupe, heure formateur en fonction des commanditaires. Il peut faire l'objet de discussion avec le Comité territorial de coopération et de développement de l'APP.

Les prestations négociées par l'APapp dans le cadre d'accords nationaux ou régionaux sont ouvertes à l'ensemble des APP. Elles font l'objet d'une tarification de référence.

Conditions de mise en œuvre et obligations de moyens associés

DIVERSITE DES FINANCEMENTS

La mise en œuvre de la démarche pédagogique APP repose sur tout type de financement associé à un public, un territoire. Ces financements peuvent être attribués selon des modalités spécifiques à chacun : marché, subvention, sous-traitance, don, etc. L'unité de base du financement peut être diverse (heure stagiaire, heure groupe, heure formateur,...).

7– Un fonctionnement en réseau à dimension régionale et nationale

Le fonctionnement en réseau prend appui sur l'identité commune de chaque APP, fondé sur les principes définis dans le présent cahier des charges. Il permet des pratiques d'échanges, de mutualisation et de participation à des projets communs, au niveau local, régional et national.

Les organismes porteurs et les équipes en charge de la démarche APP doivent connaître, utiliser et contribuer à ses initiatives et ses ressources. En effet, le réseau constitue un espace ressources au service du développement de l'activité APP.

Au niveau régional, il appartient à chaque APP de se rapprocher des autres APP. Ils peuvent se doter des modalités d'échanges, de mutualisation et de capitalisation possibles dans le cadre régional. L'APapp peut leur apporter son appui.

Il appartient aux APP en région de proposer à l'APapp un correspondant régional qui sera l'interface entre le régional et le national. Il sera, entre autres, consulté dans la procédure de labellisation.

L'APP s'inscrivant dans une démarche collective visant à accroître la qualité des prestations au bénéfice des publics accueillis doit contribuer au travail en réseau, il ne peut pas se soustraire à ces sollicitations et obligations.

Conditions de mise en œuvre et obligations de moyens associés

FONCTIONNEMENT EN RESEAU

L'APapp fournit les outils favorisant le fonctionnement en réseau :

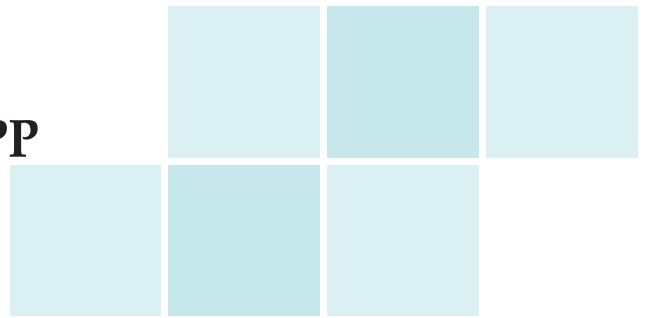
- Un site internet avec messagerie, répertoire et cartographie des APP au niveau régional et national ainsi qu'un outil de suivi statistique et toutes les données sur l'activité de l'APapp
- Une équipe permanente
- Des initiatives favorisant la professionnalisation des équipes
- Des accords de partenariat avec des institutions ou organismes intervenant dans le champ de la formation
- Des supports de communication (formalisation et diffusion)

Le fonctionnement en réseau des APP implique que chaque organisme porteur d'APP respecte les dispositions suivantes :

- Accepter de mutualiser ses ressources pédagogiques et de faire connaître ses bonnes pratiques pour le bénéfice de tous les APP, afin de rechercher, chaque fois que possible, des économies d'échelles et de moyens.
- Répondre aux sollicitations de l'APapp qui assure l'animation nationale des APP et s'inscrire dans les modalités régionales d'organisation du réseau que chaque APP contribue à définir. L'inscription dans ces démarches collectives permet de répondre solidairement à certains appels d'offre. Elle vise également à accroître la qualité et la pertinence des réponses.
- S'engager à mettre en œuvre, sous réserve d'avis contraire motivé, les prestations négociées par l'APapp tant au niveau national que régional avec des partenaires tels que le Cned, une entreprise, un OPCA, une collectivité, l'Etat ou toute institution publique ou privée qui solliciteraient les services du réseau. La liste et les termes de chaque accord seront précisés à tous les organismes labellisés au moment du renouvellement de la souscription annuelle à la marque APP demandée par l'APapp.
- Faire participer le coordonnateur APP à une rencontre régionale ou nationale du réseau (hors assemblée générale).

ANNEXE 1

Les engagements de l'APP envers l'apprenant



Au service de la réussite de votre projet, l'équipe APP s'engage à :

- Vous faire bénéficier d'un accueil individualisé,
- Prendre en compte vos atouts et vos contraintes dans la construction de votre parcours,
- Négocier avec vous, les termes de votre contrat (objectif, dates, modalités d'organisation),
- Organiser des modalités de travail facilitant vos apprentissages et développant votre autonomie,
- Assurer un accompagnement personnalisé pendant toute la durée de votre contrat
- Mettre à votre disposition des moyens (espace de travail, ordinateurs reliés à internet...), et des ressources (dossiers, livres, multimédia...),
- Vous délivrer une attestation à l'issue de votre contrat.

La mise en œuvre de ces engagements s'appuie sur les dispositions décrites dans le présent cahier des charges.

Engagements à afficher dans les locaux pour permettre à chaque personne fréquentant l'APP d'en prendre connaissance.

ANNEXE 2

Outil d'évaluation de la démarche à l'usage des formateurs

La mise en œuvre de la démarche APP telle que définie dans le présent cahier des charges doit permettre à l'usager de :

1. Mobiliser l'ensemble de ses acquis en termes d'expériences (dans sa vie personnelle, professionnelle ou sociale) et de connaissances (quel que soit son mode d'acquisition : individuelle, dans son environnement social et professionnel ou dans des lieux de formation). Mobiliser également ses capacités à apprendre, suivant les modalités qui lui sont propres, et de son envie d'apprendre,
 - ⇒ pour progresser dans l'atteinte de ses objectifs de formation et la réalisation de leurs finalités personnelles, sociales et/ou professionnelles.
2. Obtenir une aide pour expliciter ces objectifs et définir les modalités de formation en termes de durée, de lieu, d'accompagnement, de ressources de formation, de modalités d'évaluation
 - ⇒ pour devenir l'acteur de sa formation par la maîtrise de sa conduite.
3. Disposer d'une variété de modalités et de ressources de formation (auto-formation accompagnée, séances en groupes, soutien méthodologique, travail à distance, accès aux ressources d'autres organismes du territoire, tutorat,...)
 - ⇒ pour combiner celles qui sont pertinentes à son projet, à sa façon d'apprendre et à ses contraintes.
4. Apprendre à apprendre, c'est-à-dire prendre confiance dans ses capacités en identifiant ses propres ressources et ses propres façons d'apprendre,
 - ⇒ pour qu'il puisse les utiliser par la suite dans tous les contextes et tout au long de la vie, et devenir ainsi auteur de son autoformation et de sa vie personnelle, sociale et professionnelle.
5. Apprendre à développer, au travers de l'expérience de sa formation à l'APP, ses propres capacités d'analyse personnelle, d'expression et d'intervention sur tous les sujets qui le concernent
 - ⇒ pour devenir l'acteur de ses activités et de ses projets dans son environnement personnel, social, professionnel et dans la Cité.

ANNEXE 3

Caractéristiques d'une antenne territoriale d'un APP



Avertissement : le cahier des charges national des APP, prévoit la possibilité pour un organisme de mettre en œuvre une démarche APP incluant l'existence d'antennes délocalisées.

L'objet du présent document est d'apporter des précisions sur les principales caractéristiques d'une antenne APP. Elles sont établies à partir des réalités observées dans le réseau depuis son origine. Elles sont destinées à la fois aux organismes qui mettent en œuvre la démarche APP, aux auditeurs en charge de constituer les dossiers d'audits et aux membres de la commission nationale de labellisation.

Un des fondamentaux de la démarche APP repose sur son ancrage territorial et la mise en place d'une activité en proximité, au plus près des besoins des personnes (accès au lieu de formation en moins de 45 minutes en moyenne depuis son domicile ou son entreprise en transport en commun ou en voiture). Il appartient à chaque organisme porteur du label APP de déterminer son territoire et de le décrire précisément dans son projet de développement annuel.

La composante territoriale et l'affichage d'un partenariat associé au territoire que ce dernier soit institutionnel, financier et opérationnel, seront des points examinés lors de toute demande de labellisation par la commission nationale.

Dans ce cadre, les antennes peuvent être développées quelles que soient les caractéristiques géographiques du territoire :

- Urbain (quartier d'une grande ville, communes avoisinantes, autres regroupements à préciser...)
- Périurbain (communautés urbaines, communautés d'agglomération, autres regroupements à préciser...)
- Rural (ville principale et villes et villages voisins, communautés de communes, vallées, autres regroupements à préciser, ...).

Des antennes peuvent également être ouvertes de façon pérennes ou pour un temps limité dans le cadre de partenariats formels (antenne APP en milieu carcéral, antenne dans une entreprise ou dans une zone industrielle ou artisanale, antenne dans un OF partenaire,...).

Dans tous les cas l'activité de ces antennes et leur montage (partenaires associés, moyens humains et financiers dédiés, publics visés, domaines proposés, horaires et périodes d'ouverture,...) doivent être inscrits dans le projet de développement annuel et/ou être soumis à l'avis du Comité territorial de développement et de coopération de l'APP si le projet d'antenne se met en place en cours d'exercice.

L'antenne d'un APP (ou des antennes) est une composante de l'activité globale de l'APP. Les modalités pédagogiques, les domaines d'intervention, les formateurs et intervenants sont partie prenante du projet de développement annuel global de l'APP. Les données statistiques comme les résultats financiers sont agrégés à l'ensemble de l'activité de l'APP.

L'antenne d'un APP et son activité se caractérisent principalement par :

- Un nombre de personnes accueillies inférieur à celui du lieu d'activité principal de l'APP tel que précisé au moment de la labellisation de l'APP.
- Une amplitude horaire réduite (par exemple : tous les après-midi, 2 ou 3 jours par semaines, 6 mois dans l'année,...).
- Un nombre de domaines limités par la demande (par exemple, en fonction des périodes et personnes, l'accent peut être mis sur la bureautique ou la préparation aux concours,...).
- Des locaux pérennes, restreints en surface qui peuvent être utilisés par d'autres quand l'antenne n'est pas en activité. Toutefois l'antenne doit disposer sur place d'un minimum d'équipement informatique et internet et de ressources pédagogiques (dictionnaires, logiciels de base,... constituant un mini centre de ressources).
- L'implantation d'une antenne correspond à la volonté d'un porteur d'APP et de ses partenaires de permettre un accès facilité aux prestations de l'APP. Toute antenne doit s'inscrire dans la cohérence d'un même territoire, type bassin de vie, bassin d'emploi, partenaires concernés...

Tout écart significatif constaté par rapport à ce cadre de référence, fera l'objet d'une attention particulière par la Commission nationale de labellisation APP. Cette dernière pourra, au vu des informations fournies, être amenée, parmi d'autres décisions possibles, à inviter l'organisme porteur à ouvrir un nouvel APP à part entière.

En cas d'ouverture ou de fermeture d'antenne APP, merci d'en informer l'APapp, afin de faciliter la mise à jour des données et coordonnées du réseau.

Glossaire

Les apprentissages formels, non-formels et informels

- **les apprentissages formels** (diplômant) sont dispensés dans un contexte organisé et structuré (établissement d'enseignement, de formation) et sont explicitement désignés comme apprentissage (en terme d'objectifs, de temps ou de ressources). Ils ont un caractère intentionnel et débouchent sur la certification (titre ou diplôme).
- **les apprentissages non formels** se développent au sein d'activités non explicitement désignées comme activités d'apprentissage (relevant des sphères associatives, militante, sportive, ...) mais qui contiennent une part importante d'apprentissages.
- **les apprentissages informels** découlent d'activités de la vie quotidienne liées au travail, à la famille ou aux loisirs. Ils ne sont ni organisés ni structurés. Ils n'ont pas un caractère intentionnel et ne débouchent pas sur la certification. (définition du CEDEFOP, 2004.)

Autoformation accompagnée

L'autoformation accompagnée recouvre des pratiques pédagogiques visant à développer et faciliter les apprentissages autonomes des personnes dans le cadre d'un dispositif pédagogique. Ce dispositif pédagogique, conçu par les formateurs, permet l'autonomisation progressive des apprenants. La décentration pédagogique caractéristique de l'autoformation nécessite un accompagnement, individuel et collectif, par un «facilitateur». Les objectifs de formation, ainsi que les modalités d'apprentissage, sont négociés et sont formalisés dans un contrat pédagogique.

Les 7 piliers de l'autoformation

Ils ont été définis par Philippe CARRE et ils fondent la démarche pédagogique de l'APP :

1. le projet individuel comme fondation majeure de l'entrée en autoformation
2. le contrat pédagogique comme cœur de la négociation
3. la préformation propédeutique (phase préparatoire) de l'autoformation
4. des formateurs-facilitateurs
5. un environnement ouvert de formation
6. l'alternance individuel-collectif comme rythme de la formation
7. trois niveaux de suivi : individu, groupe, institution.

Education permanente

L'APP contribue au développement personnel et à la promotion sociale des publics qu'il accueille. Par le nombre de personnes concernées, par la diversité des publics accueillis, et aussi par son rôle de maillon dans les parcours d'insertion et de promotion des personnes, l'APP participe au service public de l'éducation permanente. Il s'inscrit dans une mission de formation des personnes tout au long de la vie. L'APP est fondé sur une démarche pédagogique spécifique, basée sur les principes de l'individualisation de la formation et de la personnalisation de la pédagogie. Il intervient dans les domaines de la culture générale et des apprentissages technologiques de base. Son approche pédagogique repose sur l'autoformation accompagnée et s'appuie sur les acquis et l'expérience de la personne adulte et vise à développer son autonomie dans sa formation et, au-delà, dans sa vie professionnelle et personnelle.

Formation ouverte et FOAD

La formation ouverte se caractérise par une grande accessibilité, une souplesse et une diversité des modes d'organisation pédagogique. Elle peut être dispensée en présentiel ou en partie à distance. Les médias y ont toute leur place mais ils n'en constituent pas la caractéristique fondamentale.

La Formation Ouverte et A Distance est un :

- dispositif organisé, finalisé, reconnu comme tel par les acteurs ;
- qui prend en compte la singularité des personnes dans leurs dimensions individuelle et collective ;
- et repose sur des situations d'apprentissage complémentaires et plurielles en termes de temps, de lieux, de médiations pédagogiques, humaines et technologiques, et de ressources. (Définition du collectif de Chasseneuil)



contact@app-reseau.eu
www.app-reseau.eu



LABEL "CIBC QUALITE TOTALE"



Le référentiel du Label "CIBC Qualité totale" a été élaboré à la demande et avec le financement de la DGEFP de 2003 à 2005. Il visait dans l'usage à actualiser les repères définis dans la Circulaire DFP n° 95-23 du 21 décembre 1995 relative à l'évolution des Centres Interinstitutionnels de Bilan de Compétences (CIBC) et à prendre complémentirement en compte les caractéristiques de services et de fonctionnement définies par la note d'orientation du 18 mars 1996 sur la "Politique nationale de qualité du bilan de compétences ". Cette démarche a accompagné le transfert de responsabilité de l'attribution de l'agrément "CIBC", initialement dévolue à l'Etat (et aux DRFP, au nom des préfets de région), aux partenaires sociaux. C'est donc, dans le cadre du Comité National de Labellisation, les partenaires sociaux qui assurent le pilotage de la démarche, la fédération nationale des CIBC assumant quant à elle une fonction technique d'appui.

De 2003 à 2005, l'écriture du référentiel et la structuration du processus de labellisation ont été dirigées par le "Comité National de Pilotage labellisation des CIBC" composé de l'Etat (DGEFP), des partenaires sociaux, des régions (CCPRA), de l'Education Nationale, de l'ANPE, du COPACIF, de la Fédération Nationale des CIBC. Ont aussi été consultés : l'AFPA, les Chambres de Métiers, les Chambres de Commerce et d'Industrie, le CIDF, l'APEC, les Missions Locales, l'AGEFIPH.

A la demande du Comité National de Labellisation (CNL), composé des représentants des partenaires sociaux, la Fédération Nationale des CIBC a déposé en 2008, auprès de l'INPI, la marque et dénomination sociale "CIBC". Hormis le fait que la Fédération a ainsi acquis le droit de propriété sur le sigle CIBC (dans la limite des services et produits désignés), cet enregistrement interdit la reproduction de la marque pour des services et produits identiques ou similaires ainsi que son usage par un tiers à des fins commerciales et publicitaires, ainsi que son imitation pour des produits similaires ou identiques.

Le référentiel de labellisation couvre l'ensemble des services et des activités entrant dans le champ de missions originelles des CIBC (orientation tout au long de la vie, reconnaissance et validation des acquis) ainsi que les prestations connexes (gestion de carrière, formation RH, etc.). Une attention particulière est cependant portée à la réalisation du bilan de compétences qui, dans le droit français, est défini et construit comme une action de formation (objectifs, séquençage, évaluation).

Comment être labellisé « CIBC Qualité totale » ?

La démarche est initiée à partir d'une demande officielle de labellisation adressée par le responsable légal de l'organisme candidat à la Fédération Nationale des CIBC. Celui-ci doit avoir précédemment conclu un audit interne réalisé sur la base du référentiel national. Au regard du formulaire de candidature, la Fédération Nationale des CIBC valide ou diffère la démarche. En cas de report, un contact est pris avec l'organisme pour lui en indiquer les raisons et les actions à mettre en œuvre avant une nouvelle candidature. En cas de validation, la Fédération Nationale mandate un auditeur qui va ensuite prendre contact avec la personne-réferente de la structure candidate. Le planning est déterminé en tenant compte du calendrier annuel du CNL et des disponibilités des représentants de l'organisme candidat. Avec l'appui de l'auditeur, un plan d'audit est formalisé. Celui-ci séquence le déroulement des deux journées consécutives d'audit -ou une journée en cas de renouvellement-. L'auditeur va pouvoir consulter le rapport d'audit interne ainsi que tous les documents nécessaires à la cotation des indicateurs. De la même façon, il devra interviewer des représentants de la gouvernance, de l'administration, de l'équipe technique, des financeurs, des partenaires, des clients.

En fonction des disponibilités de chacun, ces interviews seront réalisés en présentiel et/ou à distance. A l'issue de ces deux jours, l'auditeur rédige deux rapports d'audit : le rapport détaillé qui argumente la cotation de chacun des 75 indicateurs, le rapport de synthèse qui reprend les éléments saillants de l'audit, souligne les points de force et les points de progrès et indique la recevabilité du dossier en terme de conformité par rapport au référentiel. L'examen du rapport d'audit par le Comité National de Labellisation est conditionné à l'avis de conformité émis par l'auditeur.

L'organisme labellisé doit réaliser un audit interne au minimum une fois par an. Le rapport d'audit interne est consultable par le comité national de labellisation. En cas d'attribution du label sous réserve, le rapport d'audit interne doit être transmis au CNL à échéance de la période d'attribution provisoire.

Tout manquement grave, supposé ou constaté, à la charte d'engagements Qualité fait l'objet d'un courrier fédéral adressé à l'organisme afin d'obtenir des explications et l'engagement d'actions correctives. En l'absence d'un retour pertinent et significatif, l'organisme candidat peut être convoqué pour audition devant le CNL qui est alors en mesure de suspendre le label Qualité attribué (cf. mention en bas de document du Certificat Qualité).

Informations pratiques :

Délai moyen d'instruction : 4 mois

Durée de l'audit : 2 jours consécutifs pour un audit initial, 1 jour pour un audit de renouvellement.

Coût d'un référencement pour l'organisme: Le prix correspond au coût de l'audit et ceux associés à l'organisation du Comité National de Labellisation (CNL). En 2016, il est de 4 000 euros pour un audit initial et de 2 500 euros pour un audit de renouvellement.

Validité du label : 5 ans (avant audit de renouvellement)

Contact :

Serge ROCHET , délégué général, serge.rochet@cibc.net

Sophie CLAMENS, référente Qualité, s.clamens@cibc-agire.fr

LE PROCESSUS DE LABELLISATION

Une garantie pour l'utilisation de la marque E2C

Le Réseau E2C France fait partie intégrante du paysage institutionnel : il a mis en place les outils et les procédures pour assurer la qualité du dispositif. C'est le processus de labellisation des Écoles de la 2^e Chance. Chaque École doit s'engager à respecter les missions et les principes communs contenus dans la *Charte des Principes Fondamentaux*.

En 2009, le Réseau E2C France a reçu l'avis conforme des Ministères de l'Emploi et de l'Éducation Nationale, sur son *Cahier des Charges pour labelliser une E2C* et sur son *Guide de Labellisation* élaboré avec l'AFNOR. Après un audit technique et l'avis motivé de la Commission Nationale de Labellisation, les Ecoles peuvent enfin recevoir le titre de Membre Actif du Réseau E2C France.

★ Un processus de labellisation ouvert à tout organisme de formation

Les Écoles de la 2^e Chance se caractérisent par l'utilisation de référentiels communs et une adaptation au terrain local. Il n'y a pas de « modèle unique », en particulier en ce qui concerne les modes de gouvernance, l'organisation et les partenariats locaux. Cependant, des moyens dédiés, une relation privilégiée avec le monde de l'entreprise, la mise en place d'un parcours de formation individualisé, la délivrance d'une Attestation de Compétences Acquisées, sont des critères indispensables pour rejoindre le Réseau des Écoles de la 2^e Chance.

Ces principes sont pris en compte dans le processus de labellisation ouvert à tout établissement ou organisme de formation souhaitant créer une E2C. Certains financements en dépendent (Taxe d'Apprentissage, financement de l'État), ainsi que l'usage des marques déposées « École de la 2^e Chance » et « E2C ».

★ La Commission Nationale de Labellisation

La Commission Nationale de Labellisation est un organe externe au Réseau, indépendant, chargé d'émettre un avis motivé sur les audits qui lui sont soumis. Présidée par Jean-Marie MARX, Directeur Général de l'APEC, elle est constituée de représentants de l'État (Ministères de l'Éducation Nationale, de l'Emploi et de la Ville), des collectivités territoriales et locales (Association des Régions, des Départements, des Villes et Agglomérations, des Conseils Économiques, Sociaux et Environnementaux Régionaux), d'organismes consulaires (CCI France, APCM), d'acteurs de l'orientation (Missions Locales) et du Réseau E2C France.



Réseau E2C France

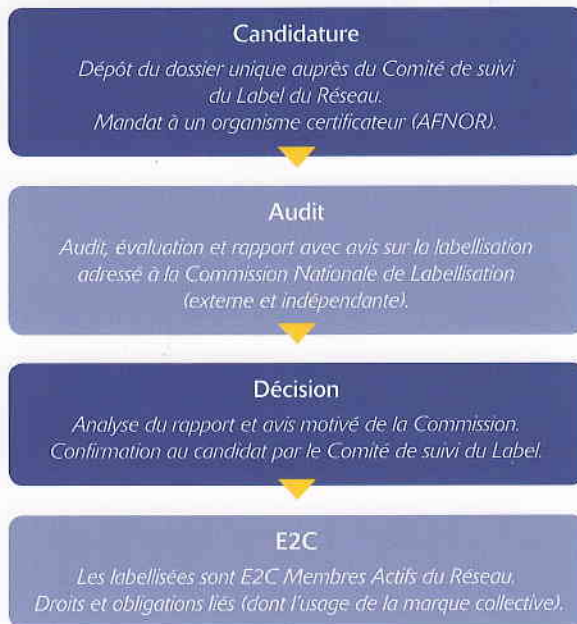
32, rue Benjamin Franklin, CS 10175
51009 Châlons-en-Champagne Cedex
Tél. : 03 26 69 69 70
contact@reseau-e2c.fr
www.reseau-e2c.fr

Julien, ancien stagiaire de l'E2C Grand Lille
Apprenti chaudronnier



★ Etre Membre du Réseau

PROCESSUS DE LABELLISATION :



★ Un label pour l'interne et l'externe

Le processus de labellisation a pour objet d'évaluer et de contrôler l'utilisation du concept et du nom *École de la 2^e Chance* et/ou *E2C*. Le label *École de la 2^e Chance* est accordé aux organismes ou établissements de formation qui se portent candidats au processus complet. Ce processus répond au besoin d'encadrer le développement du Réseau ; il garantit vis-à-vis des partenaires et interlocuteurs du dispositif la qualité et le respect des principes fondamentaux.

En interne, il permet aux E2C d'évoluer et de professionnaliser leur démarche en se fondant sur plusieurs approches : analyse documentaire, évaluation sur site, outils de contrôle et de traçabilité, vision et engagement des Écoles en faveur de l'amélioration des pratiques...

Les instances du processus de labellisation (Réseau E2C France, organisme certificateur, Commission Nationale de Labellisation) respectent des principes d'impartialité, de transparence, de confidentialité des avis et décisions. L'attribution du label « École de la 2^e Chance » entraîne automatiquement l'attribution du statut de Membre Actif du Réseau E2C France, avec les droits et obligations liés. Les Écoles labellisées participent ainsi à la gestion du processus de labellisation et aux instances du Réseau (droit de vote à l'Assemblée Générale) ; elles utilisent le label et les marques du Réseau, délivrent l'Attestation de Compétences Acquises. Elles acquittent une cotisation et observent les textes et règlements du Réseau.

Les Écoles en cours de constitution ou les Ecoles n'ayant pas encore sollicité ou obtenu le label ont, quant à elles, le choix optionnel de candidater directement à la labellisation ou de demander leur adhésion en tant que Membre Candidat ou Membre Associé du Réseau. Dans tous les cas, les Ecoles s'engagent dans un processus de labellisation et sur les conditions d'utilisation des marques.

La mutualisation des pratiques est l'un des principes de base du Réseau. Les Écoles membres participent à la définition des référentiels communs et échangent sur leurs pratiques pédagogiques différenciées, innovantes et spécifiques. Des séminaires de formateurs rassemblent régulièrement les équipes. Des moments d'échanges entre les jeunes stagiaires sont également organisés, dont un événement annuel, les rencontres sportives et culturelles des E2C.



Les Rencontres sportives et culturelles inter-E2C, un moment phare dans l'année qui réunit des centaines de stagiaires venus de la France entière

PROCESSUS DE LABELLISATION : RESEAU E2C FRANCE

1. UN GAGE DE QUALITE POUR LES PARTENAIRES

En 2016, les E2C sont implantées dans 11 Régions, 51 départements métropolitains et sont présentes dans 5 régions ultramarines. Fort de 110 sites, le Réseau E2C France accueille près de 15 000 jeunes par an.

Le public cible des E2C est constitué de jeunes adultes, âgés de 18 à 25 ans, sans qualification ni formation. Les deux tiers des jeunes accueillis n'ont même jamais bénéficié d'une expérience professionnelle.

Les E2C accompagnent un public particulièrement précaire, éloigné de l'emploi, avec des outils adaptés à leurs besoins : une pédagogie individualisée, une prise en compte de leurs problématiques périphériques et une alternance en entreprise importante. Les résultats des E2C sont encourageants, puisque près de 60% des jeunes qui intègrent l'E2C en sortent du fait de la concrétisation de leur projet professionnel.

Institué en 2009, le label "École de la 2^e Chance" permet de garantir, tant aux stagiaires qu'aux partenaires (*entreprises, associations, Missions Locales, institutions...*), un accueil de qualité, une méthodologie de travail éprouvée, une réponse à un réel besoin territorial. Depuis janvier 2016, les outils d'évaluation intègrent également les exigences du décret 2015 – 790 relatif à la qualité des actions de formation.

Outre l'image dont bénéficient les structures grâce au label E2C, il permet aux E2C membres du Réseau de bénéficier de la collecte de la Taxe d'Apprentissage et du financement du dispositif par l'État. Enfin, les Écoles membres du Réseau bénéficient du soutien de fondations partenaires pour financer un ensemble de projets pédagogiques innovants.

2. MODE DE FONCTIONNEMENT DU LABEL E2C

Tout organisme de formation souhaitant bénéficier de l'appellation "École de la 2^e Chance" doit se soumettre au processus de labellisation, détaillé dans le "Guide de labellisation du Réseau E2C France". Ce guide de labellisation, rédigé avec Afnor Certification, prévoit :

- ⇒ un cycle de labellisation d'une durée de 4 ans. L'audit principal permet d'évaluer la structure au regard de plus de 70 critères, définissant l'identité et le bon fonctionnement des Écoles,
- ⇒ la rédaction et la mise à jour d'un "manuel de labellisation". Il s'agit d'un document de synthèse permettant de comprendre le fonctionnement global de l'École, ses objectifs, ses résultats,
- ⇒ un audit intermédiaire, sur site, permettant d'évaluer la dynamique de labellisation de l'École et ses principales évolutions,
- ⇒ un ensemble de visites de la part des permanents de la structure Réseau, allant de la visite formelle évaluant l'École à la visite orientée conseil,
- ⇒ que l'ensemble des sites d'une École soit audité dans ce cadre.

Le processus de labellisation E2C est une évaluation de moyen, dans le sens qu'il permet d'auditer les éléments de fonctionnement de l'École. Quelques indicateurs de performance ont été intégrés, comme le taux de sorties positives ou le taux de sorties en contrat de travail des Écoles.

Un permanent de la structure Réseau est dédié à la gestion et au suivi du processus de labellisation. Ce processus prévoit 4 partenaires essentiels :

- ⇒ l'École, candidate au label E2C,
- ⇒ Afnor Certification, organe d'évaluation tierce-partie, qui audite les structures candidates au label, à son maintien ou à son renouvellement,
- ⇒ la Commission Nationale de Labellisation, organe indépendant composé des principaux partenaires nationaux des E2C. Elle émet un avis sur la base du rapport de l'auditeur,
- ⇒ le Réseau E2C France, qui valide l'avis de la Commission Nationale de Labellisation et administre le processus de labellisation.

En outre, chaque E2C dispose en son sein d'un "correspondant labellisation". Ce salarié est le relais, dans l'École, du permanent du Réseau en charge de la labellisation. Il a pour mission de suivre et préparer les différentes étapes du processus de labellisation, de tenir à jour le Manuel de Labellisation de l'École, voire d'organiser des opérations d'audit interne pour détecter les éventuels dysfonctionnements.

Les E2C répondant à un besoin local, et exprimant la nécessité d'un fort ancrage territorial, le label ne prévoit pas de "standardisation" des dispositifs. Les éléments du label permettent de considérer :

- ⇒ les partenariats associatifs, institutionnels et issus du monde économique noués par l'École,
- ⇒ la qualité de l'accueil,
- ⇒ la mise en place d'outils adaptés aux besoins des stagiaires,
- ⇒ la mise en place de démarches qualité adaptées aux besoins de l'École et de ses partenaires.

3. LES DOCUMENTS EN LIEN AVEC LE LABEL

3 documents essentiels permettent de régir le processus de labellisation :

- ⇒ la "Charte des Principes Fondamentaux", au nombre de six :
 - c'est une institution portée par les collectivités territoriales et locales ou consulaires,
 - dont l'objectif est d'assurer l'insertion professionnelle et sociale de jeunes en difficulté,
 - en partenariat étroit avec le monde de l'entreprise,
 - qui ne délivre pas de diplôme, mais vise à accréditer des compétences,
 - qui accompagne le projet personnel et professionnel du stagiaire,
 - qui travaille en réseau avec tous les acteurs intervenant auprès de leur public.
- ⇒ le "Cahier des Charges pour labelliser une E2C". Ce document pose les bases de l'identité commune des E2C. ce document a reçu l'avis conforme des ministères de l'Emploi, de la ville et de l'Éducation nationale.
- ⇒ le "Guide de Labellisation du Réseau E2C France", déclinaison opérationnelle des précédents documents. Le processus de labellisation est détaillé dans ce document, ainsi que le détail des modalités et outils de contrôle.

Repères bibliographiques

La qualité en formation professionnelle : comment répondre aux exigences du décret du 30 juin 2015

1. Textes juridiques	p. 185
2. Documents de référence	p. 185
3. Etudes, dossiers, conférences	p. 185
4. Décret qualité : analyses	p. 186
5. Revue de presse et du web	p. 186
5.1 Comprendre le décret qualité	
5.2 Décret qualité : quel rôle pour les financeurs ?	
5.3 Certifications et labels	
5.4 Les démarches en régions	
5.5 Entretiens, interviews	

1. Textes juridiques

LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale

(JORF n°0055 du 6 mars 2014, Version consolidée au 19 novembre 2015)

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028683576>

Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue (JORF n°0150 du 1 juillet 2015)

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030820633&categorieLien=id>

2. Documents de référence

La liste des certifications et labels qualité du CNEFOP

Cnefop, juin 2016

http://www.cnefop.gouv.fr/IMG/pdf/en_resume_n7_-_certification_et_label_qualite.pdf?2432/32a36e1fd4b5c2853b66963b2b77a686cc131862

Notice explicative et dossier de demande d'inscription sur la liste des certifications et labels qualité du CNEFOP

http://www.cnefop.gouv.fr/IMG/xlsx/dossier_demande_qualite_revise.xlsx?2397/9f4260142f40beb95f60e6eb1f4358eb09766da3

Questions Réponses : Décret relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, janvier 2016

<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dgefp-formpro-qr-janvier2016.pdf>

Feuille de route du chantier « Qualité de la formation »

Copanef, 2 février 2016

<http://www.fpspp.org/portail/resource/filecenter/document/042-00002h-04j/feuille-de-route-chantierqualite.pdf>

3. Etudes, dossiers, conférences

Libérer la formation : manifeste pour une formation réellement continue et inclusive

Fédération de la Formation Professionnelle, juin 2016

http://www.ffp.org/ressources/Asteres_-_FFP_-_Liberer_la_formation.pdf

Qualité et formation (diaporama de la journée d'intervention à Dijon le 1er avril 2016 sur le décret relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue)

Loïc Lebigre, Régis Roussel

Centre Inffo, 1^{er} avril 2016

<http://tinyurl.com/hsfqmgy>

« Le décret Qualité de la formation et son impact sur la FOAD », web-conférence FFFOD

Philippe Scelin

FFFOD, 13 octobre 2015

<http://fr.slideshare.net/fffod/qualit-et-foad-webconference-fffod-du-13102015>

Zoom : Le décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

Fabrice Curaudeau

Crefor Haute-Normandie, Point Offre n° 56, septembre 2015

http://infodoc.crefor-hn.fr/index.php?lvl=notice_display&id=44534

Démarches qualité en formation professionnelle et certifications des prestataires de formation

Centre Inffo, juillet 2015

<http://www.centre-inffo.fr/produits-et-services/produits/demarches-qualite-en-formation-professionnelle-et-certifications-des-prestataires-de.html>

Les conditions du développement de la qualité et l'impact du CPF sur l'offre de formation

Inspection générale des affaires sociales, novembre 2014

<http://pro.formationauvergne.com/sites/pro.formationauvergne.com/files/pictures/carif-oref/actus-agenda/468631.pdf>

4. Décret qualité : analyses

Qualité de la formation : et si l'on évaluait les référentiels ?

Willems Consultants, mars 2016

<http://willemsconsultants.hautetfort.com/media/01/02/384557754.pdf>

2016 : le « marché de la qualité » régulateur du marché de la formation professionnelle ? Chronique 103

Jean-Marie Luttringer

JML Conseil, janvier 2016

http://www.jml-conseil.fr/wa_files/103_20Le_20march_C3_A9_20de_20la_20qualit_C3_A9.pdf

Qualité : un décret pour rien ?

Willems Consultants, juillet 2015

<http://willemsconsultants.hautetfort.com/media/02/01/35268439.pdf>

La qualité de l'offre de formation saisi par le droit - Chronique 99

Jean-Marie Luttringer

JML Conseil, juillet 2015

http://www.jml-conseil.fr/wa_files/99_20La_20qualit_C3_A9_20de_20l_27offre_20de_20formation_20saisi_20par_20le_20droit.pdf

5. Revue de presse et du web

5.1 Comprendre le décret qualité

Chantier qualité : complémentarité des démarches du Cnefop et du Copanef

Nicolas Deguerry

Le Quotidien de la formation, 9 juin 2016

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/chantier-qualite-complementarite-des-demarches-du-cnefop-et-du-copanef.html>

Organismes de Formation TPE : entre légitimité et critères de qualité

Sycfi, 3 juin 2016

<http://www.consultant-formateur-independant.org/libre-acces/actualites/organismes-de-formation-tpe-entre-legitimite-et-criteres-de-qualite/>

La commission qualité du Conseil national planche sur le référencement des organismes certificateurs et le déploiement du Compte personnel de formation et du Conseil en évolution professionnelle

Cédric Morin

Le Quotidien de la formation, 1^{er} avril 2016

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/la-commission-qualite-du-conseil-national-planche-sur-le-referencement-des>

Qualité de la formation : la DGEFP répond aux inquiétudes des organismes

ARFTLV, 19 février 2016

http://www.arftlv.org/Actualites_RSS/17961/Qualite_formation_DGEFP_repond_inquietudes_organismes.aspx

La qualité de la formation : enjeu clé de la réforme (dossier)

Christian Capitaine, Christophe Lacôte, Françoise Lemaire

FranciLiens n° 17, janvier/février 2016

<https://fr.calameo.com/read/002154722237ef326cb6a>

Les organismes doivent se réinventer pour survivre

Sabine Germain

Liaisons Sociales Magazine n° 168, 3 janvier 2016

Qualité de la formation : le décret applicable au 1er janvier 2017

GIP Alfa Centre-Val de Loire

Etoile Région Centre, 12 janvier 2016

<http://www.etoile.regioncentre.fr/GIP/site/etoilepro/accueilletoilepro/formationmetiers/formation-tout-au-long-de-la-vie/articles-formation-tout-au-long-de-la-vie/qualite-formation-decret-applicable-1er-janvier-2017>

Qualité de la formation : d'une démarche volontaire à une obligation réglementaire

Défi métiers, 8 janvier 2016

<http://www.defi-metiers.fr/breves/qualite-de-la-formation-dune-demarche-volontaire-une-obligation-reglementaire>

Les enjeux de la qualité : une matinée Défi métiers pour comprendre

Christian Capitaine

Défi métiers, 10 décembre 2015

<http://www.defi-metiers.fr/breves/les-enjeux-de-la-qualite-une-matinee-defi-metiers-pour-comprendre>

Décret qualité : de nouvelles exigences pour les organismes de formation

Faïssa Moustapha

Franciliens n° 15, septembre/octobre 2015

<http://fr.calameo.com/read/002154722ee37977164ae>

L'impact de la réforme : les organismes de formation témoignent

Défi métiers, septembre 2015

<http://www.defi-metiers.fr/dossiers/limpact-de-la-reforme-les-organismes-de-formation-temoignent>

Qualité des organismes de formation: ce que la loi va changer... Ou pas!

Dominique Perez

Site L'Express – L'Entreprise, 6 juillet 2015

http://lentreprise.lexpress.fr/rh-management/formation/qualite-des-organismes-de-formation-ce-que-la-loi-va-changer-ou-pas_1696652.html

La réforme à l'heure de la qualité

Les Dossiers de Centre Inffo

Centre Inffo, 2 juillet 2015

<http://www.centre-inffo.fr/a-la-une-6/actualites-2015/la-reforme-a-l-heure-de-la-qualite.html>

Décret qualité : l'entrée en vigueur des critères qualité pour 2017 (Matinée Centre Inffo)

Célia Coste

Le Quotidien de la formation, 1^{er} juillet 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/decret-qualite-l-entree-en-vigueur-des-criteres-qualite-pour-2017-matinee-centre>

5.2 Décret qualité : quel rôle pour les financeurs ?

Qualité de la formation : quel contrôle pour les organismes de formation et les Opca ?

Célia Coste

Le Quotidien de la formation, 23 mai 2016

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/qualite-de-la-formation-quel-contrôle-pour-les-organismes-de-formation-et-les-opca.html?source=email>

Le Copanef lance un nouveau chantier qualité pour 2016

Benjamin d'Algerre

Le Quotidien de la formation, 7 avril 2016

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/la-copanef-lance-une-nouvelle-feuille-de-route-qualite.html?source=email>

Le Copanef missionne plusieurs groupes de travail pour piloter la mise en œuvre de la démarche qualité

Célia Coste

Le Quotidien de la formation, 4 février 2016

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/plusieurs-groupes-de-travail-missionnes-par-le-copanef-pour-piloter-la-mise-en.html?source=email>

Le décret qualité met la formation à distance à égalité des autres modalités (Olivier Gauvin, Opcalia)

Nicolas Deguerry, 14 octobre 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/le-decret-qualite-met-la-formation-a-distance-a-egalite-des-autres-modalites-olivier>

« Accompagner le maximum d'organismes vers la labellisation » (Philippe Huguenin-Génie, Directeur général d'Opcalia)

Célia Coste

Inffo Formation n° 883, du 1^{er} au 14 septembre 2015, p. 24

Les financeurs chargés de s'assurer de la qualité des formations dispensées

Localtis, 2 juillet 2015

<http://www.localtis.info/cs/ContentServer?pagename=Localtis/LOCActu/ArticleActualite&cid=1250269183458>

5.3 Certifications et labels

Le Cnefop dévoile une première liste de dix certifications et labels « qualité »

Benjamin d'Algerre

Le Quotidien de la formation, 9 juin 2016

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/le-cnefop-devoile-une-premiere-liste-de-10-certifications-et-labels-qualite.html?source=email>

Le label Certif Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées figure sur la liste des dix labels qualité du Cnefop

Valérie Grasset-Morel

Localtis, 10 juin 2016

<http://www.localtis.info/cs/ContentServer?pagename=Localtis/LOCActu/ArticleActualite&jid=1250270928212&cid=1250270916714>

Bureau Veritas Certification France propose « VeriSelect Formation Professionnelle », une certification à destination des organismes de formation

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 23 février 2016

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/bureau-veritas-certification-france-propose-veriselect-formation-professionnelle-une.html?source=email>

Le Conseil national détaille la procédure d'inscription sur la liste des certifications et labels qualité

Célia Coste

Le Quotidien de la formation, 13 novembre 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/le-cnefop-detaille-la-procedure-d-inscription-sur-la-liste-des-certifications-et/>

« Nous souhaitons qu'une liste de certifications/labels puisse être rapidement publiée afin de permettre au secteur de s'adapter avant l'échéance du 1er janvier 2017 » (Jean Wemaëre, président de la FFP)

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 24 juillet 2015

<http://www.centre-info.fr/a-la-une-6/actualites-2015/nous-souhaitons-qu-une-liste-de-certifications-labels-puisse-etre-rapidement-publiee.html>

5.4 Les démarches en régions

Le Fongecif Auvergne présente sa démarche qualité de la formation

Nicolas Deguerry, 25 mai 2016

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/le-fongecif-auvergne-presente-sa-demarche-qualite-de-la-formation.html?source=email>

Les acteurs en régions réfléchissent à comment proposer une offre de formation de proximité de qualité

Knock Billy, 23 février 2016

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/les-acteurs-en-region-reflechissent-a-comment-proposer-une-offre-de-formation-de.html?source=email>

En Languedoc Roussillon, un label pour assurer la qualité de la formation

Opcalim, octobre 2015

<http://www.opcalim.org/cont/Actualites/Temoignages/En-Languedoc-Roussillon-un-label-pour-assurer-la-qualite-de-la-formation>

5.5 Entretiens, interviews

Le décret Qualité est un texte équilibré (Laurent Boulanger - Président d'ASSOFAC, co-président commission Ile-de-France de la FFP)

Christian Lacôte

Défi métiers, 12 avril 2016

<http://www.defi-metiers.fr/temoignages/le-decret-qualite-est-un-texte-equilibre>

« Le qualitatif, vrai moteur de la réforme » (Florence Poivey)

Philippe Grandin

Inffo Formation n° 887, du 1^{er} au 14 novembre 2015

Le décret qualité vu par S. Rémy, chef de la mission Organisation des contrôles à la DGEFP

Marc Donnant

Opcalia, 10 juillet 2015

<http://www.opcalia.com/actualites/actualites-opcalia/news/show/News/stephane-remy-chef-de-la-mission-de-lorganisation-des-controles-a-la-dgef/>

S'appuyer sur les usagers de la formation pour réaliser la construction sociale de la qualité (Jean-Marie Luttringer)

Célia Coste

Le Quotidien de la formation, 8 juillet 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/s-appuyer-sur-les-usagers-de-la-formation-pour-realiser-la-contruction-sociale-de-la>

Les acheteurs de formation « ont un besoin et une aspiration à être rassurés sur la qualité de ce qu'ils achètent » (Pascal Prévost, Afnor Compétences)

Knock Billy

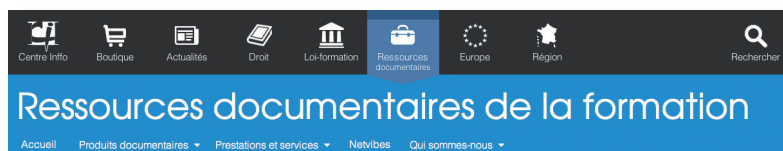
Le Quotidien de la formation, 7 juillet 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2016/les-acheteurs-de-formation-ont-un-besoin-et-une-aspiration-a-etre-rassures-sur-la>

Marc Ferracci : « L'agilité de l'offre de formation est essentielle »

Management de la formation, 7 juillet 2015

<http://www.managementdelafornation.fr/regards-croises/2015/09/07/interview-marc-ferracci-agilite-offre-formation-essentielle/>



TOUTE LA DOCUMENTATION SUR L'ORIENTATION ET LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE

Retrouvez nos dossiers documentaires, webographies, bibliographies, rapports officiels ...

RUBRIQUE [Publications documentaires](#)

Interrogez notre base de données documentaires ,

RUBRIQUE [Bases de données](#)

Le catalogue bibliographique Inffodoc

42 000 références depuis 1969 : ouvrages, études, rapports, dossiers documentaires et articles de revues sur l'orientation et la formation tout au long de la vie. De nombreux documents numériques libres d'accès sont associés aux références bibliographiques.

Les accords de branches professionnelles

4 700 textes conventionnels sur la formation professionnelle : accords de branche et accords interprofessionnels conclus par les partenaires sociaux aux niveaux national et régional, ainsi que leurs arrêtés d'extension. Le texte intégral des accords est disponible au format PDF.

Les ressources pédagogiques numériques

2 600 produits pédagogiques numériques (CD-ROM, DVD, sites internet...) présents sur le marché et pouvant être utilisés dans des dispositifs de formation. La base cible un public adulte. 30 % des produits couvrent les domaines généraux et 70 % les domaines professionnels ou ayant trait à l'emploi.

Les certifications des métiers de la formation

400 certifications (titres/diplômes) conduisant aux métiers de formateur, responsable formation, concepteur ou utilisateur de multimédia pédagogique, à des fonctions d'ingénierie, de consultant en formation, d'accompagnement en formation ou en insertion professionnelle.

Les organismes de formation

1 200 organismes de formation proposant des formations courtes ou certifiantes aux métiers de la formation et de l'insertion professionnelle : formation de formateurs, responsable de formation, formation de tuteurs, ingénierie de formation, ingénierie pédagogique, etc.

Contact documentation : ressources@centre-info.fr



www.centre-info.fr

4 avenue du Stade de France
93218 Saint-Denis-La Plaine cedex
Tél. 01 55 93 91 91 - Fax. 01 55 93 17 25

ISSN 1269-1518