

FICHE TECHNIQUE

Dispositions prévues par la loi du 5.09.2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel »

Les exigences qualité applicables au 1^{er} janvier 2021 aux organismes formation

Parmi les nouveautés issues de la loi du 5 septembre 2018, figurent les exigences en termes de qualité de la formation. La loi prévoit ainsi l'acte II de la prise en compte de la qualité des actions de formation. L'acte I avait été posé par la loi du 5 mars 2014 avec la mise en place du Datadock par les financeurs. Le nouveau système de qualité découlant de la loi du 5 septembre 2018 entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2021 et s'appliquera aux prestataires de formation qui souhaitent accéder à un financement public (Etat, région, Caisse des dépôts et consignations, Pôle emploi) ou mutualisé (OPCO, CPIR, Agefiph).

Un nouveau dispositif qualité plus lisible pour le grand public

Avec ces nouvelles exigences, le législateur a souhaité garantir les achats et la qualité des formations financées sur fonds publics ou fonds mutualisés. La libéralisation de l'apprentissage et la création d'un CPF monétisé directement accessible via une application impliquent de fortes exigences en matière de qualité. Cette nouvelle exigence va prendre la forme d'une obligation de certification, qui jouera un rôle de repère auprès des acheteurs et des utilisateurs de prestations, en particulier les individus en donnant une plus grande visibilité à la qualité de la formation et en faire une forme d'aide au choix. La DGEFP a d'ailleurs annoncé que la certification serait prochainement adossée à une « marque spécifique détenue par l'Etat » identifiable pour le grand public.

Ces nouvelles exigences vont impacter en premier chef les organismes de formation mais indirectement les entreprises lorsqu'elles demandent le financement d'actions de formation par l'OPCO pour les moins de 50 salariés notamment.

Une nouvelle démarche et de nouveaux acteurs

L'exigence qualité des formations n'est pas une nouveauté. C'est une préoccupation ancienne. Elle a été créée par la loi de 2014. En revanche les procédures de contrôle et du suivi de la démarche qualité étaient conduits différemment par les financeurs à travers une multiplicité de dispositifs de reconnaissance, labels, certifications ou simples déclarations.

Demain, condition sine qua none d'accès au marché des fonds publics ou mutualisés, **les prestataires devront avoir obtenu une certification, réalisée par un organisme certificateur qui aura été lui-même accrédité par le COFRAC ou une instance agréée par France Compétences.** Pour obtenir cette certification, **les prestataires devront avoir répondu a priori à un audit pour vérifier qu'ils répondent aux indicateurs définis dans le référentiel national qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2021.**

❖ Le nouveau cadre réglementaire de référence

➤ Loi

- ✓ Article 6 de la loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel modifiant les articles L.6316-1 à L.6316-5 du code du travail

➤ Décrets sur le référentiel national qualité

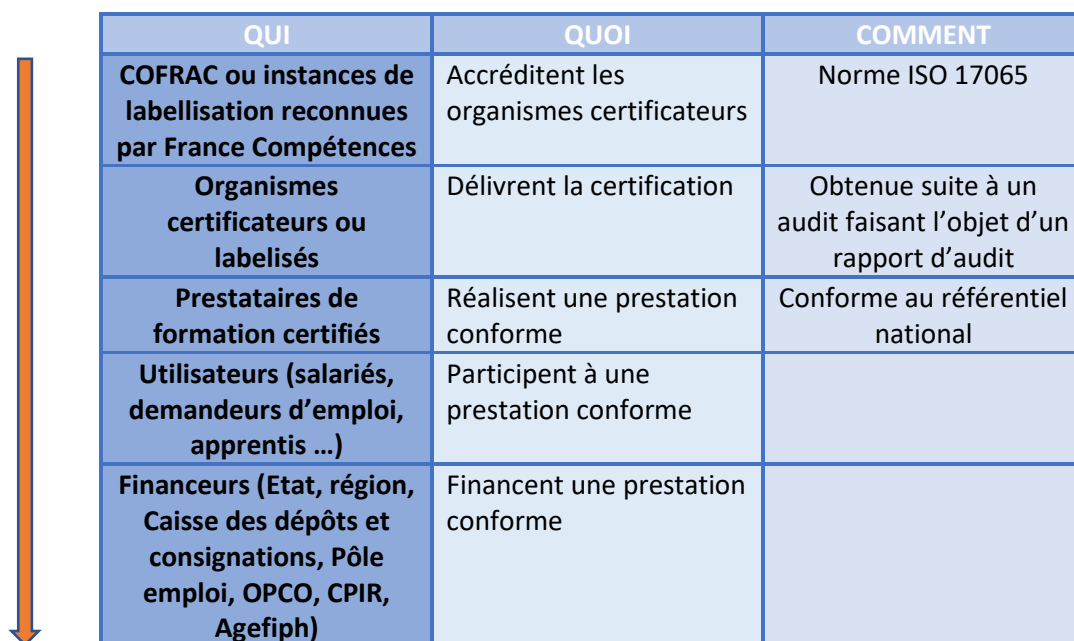
- ✓ Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- ✓ Décret n°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

➤ Arrêtés sur la certification

- ✓ Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
- ✓ Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail

- **Un guide d'audit** proposé par la DGEFP et publié sur le site du Ministère du travail. Il apporte des précisions sur les modalités d'audit associées au référentiel de certification qualité des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

❖ Les acteurs



Le diagramme illustre les acteurs de la certification. À gauche, une flèche orange descendante indique une hiérarchie ou un ordre de priorité. À droite, un tableau à trois colonnes (QUI, QUOI, COMMENT) décrit les rôles de différents acteurs. En dessous du tableau, un logo France Compétences est associé à la fonction de régulation et d'évaluation de la démarche.

QUI	QUOI	COMMENT
COFRAC ou instances de labellisation reconnues par France Compétences	Accréditent les organismes certificateurs	Norme ISO 17065
Organismes certificateurs ou labélisés	Délivrent la certification	Obtenue suite à un audit faisant l'objet d'un rapport d'audit
Prestataires de formation certifiés	Réalisent une prestation conforme	Conforme au référentiel national
Utilisateurs (salariés, demandeurs d'emploi, apprentis ...)	Participent à une prestation conforme	
Financeurs (Etat, région, Caisse des dépôts et consignations, Pôle emploi, OPCO, CPIR, Agefiph)	Financent une prestation conforme	



Régule et évalue la démarche

Au 1^{er} janvier 2021, **les exigences en termes de qualité s'appliquent aux prestataires de formation déclarés en préfecture mais aussi aux établissements d'enseignement** (à l'exception de ceux relevant de l'enseignement supérieur) et qui souhaitent être financés par des fonds publics et des fonds mutualisés pour la réalisation d'actions concourant au développement des compétences.

4 catégories d'actions sont concernées :

- les actions de formation
- les actions de bilan de compétences
- les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)
- **Nouveauté : les actions de formation par apprentissage.**

Il est possible d'être certifié pour tout ou partie des 4 catégories d'actions.

A noter :

Les CFA existants au 6 septembre 2018 bénéficient d'un délai supplémentaire. Ils auront jusqu'au 1^{er} janvier 2022 pour être certifiés. Il en est de même pour les établissements d'enseignement secondaire publics ou privés associés à l'Etat par contrat.

Sont exemptés, les structures d'enseignement supérieur soumise à évaluation par le Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres).

Les caractéristiques du nouveau système qualité

Le nouveau système de qualité des actions concourant au développement des compétences repose sur **un système de labellisation à deux niveaux** :

- 1/ L'accréditation des organismes certificateurs ;
- 2/ La certification des organismes prestataires d'actions.

La certification peut être délivrée par un organisme certificateur :

- ✓ accrédité à cet effet par le COFRAC, ou un homologue européen
- ou**
- ✓ par une instance de labellisation reconnue par France Compétences.

❖ L'accréditation des organismes certificateurs

La procédure d'accréditation des organismes certificateurs est fixée et précisée par arrêté.

L'accréditation des organismes certificateurs doit garantir le respect :

- 1) **de la norme de l'organisation internationale de normalisation** correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services (norme ISO 17065),
- 2) **d'exigences permettant notamment de garantir la compétence des auditeurs** pour la certification des organismes fixées par l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.

Les organismes certificateurs figurent sur une liste publiée sur le site internet du ministère chargé de la Formation professionnelle. Le prestataire d'actions concourant au développement des compétences choisit librement son organisme certificateur.

❖ La certification des organismes prestataires d'actions

Pour obtenir la certification, les prestataires d'actions concourant au développement des compétences au 1^{er} janvier 2021 **devront satisfaire sept critères de qualité des actions de la formation professionnelle fixés par le nouveau référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences, déclinés en indicateurs dont le nombre varie en fonction de la prestation.**

Seul un des sept critères est nouveau. Il concerne l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel. Il s'agit par exemple de vérifier la capacité à organiser une veille sur la réglementation, les évolutions de pratiques, à nouer des partenariats avec des acteurs de proximité. Les 6 autres critères existaient dans le datadock. Ils ont été reformulés à la marge.

Focus sur les critères qualité

Objectif	Avant	Après
Critère 1 : Informer	1. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus
Critère 2 : Concevoir la prestation	2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations
Critère 3 : Mettre en œuvre la prestation	3. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation	3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre
Critère 4 : Maitriser les moyens	4. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre
Critère 5 : Maitriser les compétences	5. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations
Critère 6 et 7 : Veiller, interagir, améliorer		6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (NOUVEAU)
Critère 7 : Se faire évaluer	6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	7. Le recueil et la prise en compte des appréciations <u>et des réclamations</u> formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Ce référentiel permettant d'apprécier si les critères sont respectés est composé de 32 indicateurs (contre 21 indicateurs dans le Datadock). Ces 32 indicateurs sont détaillés dans l'annexe 1 par critères.

22 indicateurs s'appliquent aux quatre catégories d'action de développement des compétences (action de formation, bilan de compétences, VAE et apprentissage), dix autres indicateurs seront spécifiques à une ou plusieurs de ces catégories d'actions.

Focus sur les indicateurs

Types d'actions	Nombre total indicateurs à remplir	dont 22 indicateurs socle commun à tous les types d'actions	10 indicateurs spécifiques en fonction des types d'actions
Bilan de compétences	22	22	0
Actions VAE	24	22	2
Actions formation	23	22	1
<i>avec des périodes en situation de travail</i>	24	22	2
<i>avec des actions de formation certifiantes</i>	26	22	4
<i>avec des actions en contrat de pro ou ProA</i>	28	22	6
Actions de formation par apprentissage	32	22	10

❖ Procédure d'audit

La certification sera délivrée aux organismes de formation pour une durée de trois ans. Les modalités d'audit des prestataires de formation par les organismes certificateurs accrédités sont précisées dans le décret sur le référentiel national ainsi que dans un arrêté dédié à la procédure.

Sont concernés par cette procédure, les prestataires disposant d'un numéro de déclaration d'activité ou en cours d'enregistrement souhaitant bénéficier des fonds des financeurs publics ou mutualisés.

Ils devront préciser dans leur demande pour quelles catégories d'action ils souhaitent être certifiés. La certification couvrira l'ensemble des sites d'un organisme lorsqu'il en possède plusieurs et ne pourra pas exclure certains d'entre eux. En revanche, l'audit pourra se limiter à un échantillon des sites de l'entreprise.

A noter :

Il est possible pour un prestataire ne souhaitant pas être financé par des fonds des financeurs publics ou mutualisés mais uniquement par un financement privé de ne pas disposer de cette certification.

La procédure d'audit comporte **trois niveaux d'audit** réalisables pendant la durée du cycle de certification d'une durée de 3 années.

- ✓ **L'audit initial** réalisé sur site et donnant lieu à un rapport d'audit pour vérifier que les actions de développement des compétences répondent aux exigences du référentiel
- ✓ **L'audit de surveillance** (entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois) pour s'assurer une fois la certification délivrée, de la bonne application du référentiel
- ✓ **L'audit de renouvellement** réalisé sur site durant la troisième année avant la date d'échéance du certificat. La nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

Un audit d'extension sur de nouveaux types d'actions peut être réalisé à tout moment du cycle de certification.

L'audit initial sera allégé pour les organismes qui bénéficient déjà d'une **certification active** ou d'un label CNEFOP (cf. article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019).

L'audit qualité est un processus systématique, indépendant et documenté fondé sur des preuves permettant d'évaluer de manière objective la conformité à des critères d'audit. L'audit doit être considéré comme un outil d'amélioration continue.

L'audit donne lieu à un rapport d'audit, formalisé sous la forme écrite. Il doit permettre de mener des actions nécessaires pour corriger les écarts et dysfonctionnements relevés.

La durée de l'audit est calculée pour chaque type d'audit. Elle varie en fonction :

- ✓ du chiffre d'affaire
- ✓ du nombre de catégories d'actions auditées
- ✓ du nombre de site audités (selon un principe d'échantillonnage).

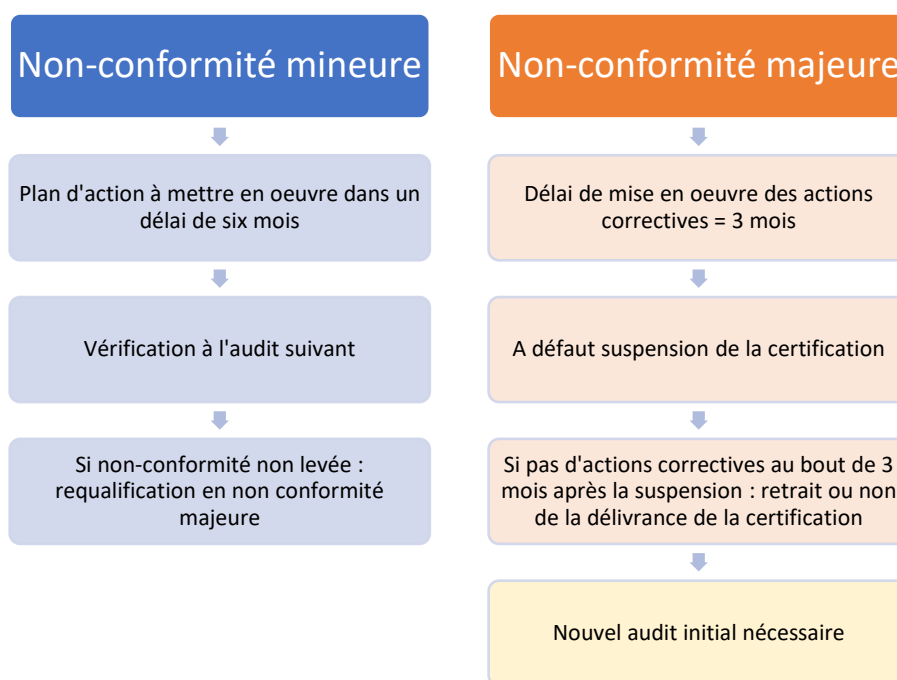
A titre d'exemple :

La durée d'un audit peut varier entre 1 à 4 jour pour un audit initial, entre 0,5 et 3 jours pour un audit de surveillance et entre 1 à 4 jours pour un audit de renouvellement.

Les conclusions de l'audit sont transmises pour une délivrance ou non d'un certificat. Elles peuvent aussi constater des **non-conformités avec le référentiel de deux niveaux : mineure et majeure**. Elles sont explicitées et signifiées par courrier par le certificateur.

Une non-conformité mineure indique la prise en compte partielle de l'indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée. Une non-conformité majeure indique la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée. 5 non-conformités mineures non levées valent une non-conformité majeure. **La certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure.**

Le traitement des non-conformités



A noter :

Les prestataires engagés occasionnellement par un prestataire certifié, agissant donc au nom de ce dernier n'ont pas besoin d'être certifiés.

Calendrier et période transitoire

- Entrée en vigueur de la nouvelle réglementation et de l'obligation de certification des organismes de formation
- Entrée en vigueur de l'obligation de certification pour les CFA existant avant le 6.09.2018 et pour les établissements d'enseignement secondaires publics ou privés associés à l'Etat par contrat
- L'application de la réglementation qualité introduite en 2014 par le Datadock est en vigueur jusqu'au 1^{er} janvier 2021

A noter :

Les organismes de formation peuvent toujours faire l'objet de contrôle par les financeurs afin que ces derniers s'assurent de la qualité des formations effectuées selon la réglementation applicable.

1 – Information des publics sur les prestations, délais d'accès, résultats obtenus

- 1. Le prestataire diffusera une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux handicapés.
- 2. Le prestataire diffusera des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
- 3. Lorsque le prestataire mettra en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informera sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, et sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

2 – Identification précise des objectifs des prestations lors de la conception des actions

- 4. Le prestataire analysera le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
- 5. Le prestataire définira les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
- 6. Le prestataire établira les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
- 7. Lorsque le prestataire mettra en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assurera de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
- 8. Le prestataire déterminera les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

3 – Adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires

- 9. Le prestataire informera les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
- 10. Le prestataire mettra en œuvre et adaptera la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
- 11. Le prestataire évaluera l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
- 12. Le prestataire décrira et mettra en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
- 13. Pour l'alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipera avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen, long terme, et assurera la coordination et la progressivité des apprentissages.
- 14. Le prestataire mettra en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et lié à l'exercice de la citoyenneté.
- 15. Il informera les apprentis de leurs droits et devoirs en tant que salariés (+ règles en matière de santé, sécurité).
- 16. En cas de formation certifiante, il s'assurera que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

4 – Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations lors de la mise en œuvre des actions

- 17. Le prestataire mettra à disposition (ou s'assure de la mise à disposition) des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
- 18. Il mobilisera et coordonnera les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux, ...). Il mettra à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permettra à celui-ci de se les approprier.
- 19. Il mettra à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permettra à celui-ci de se les approprier.
- 20. Il disposera d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

5 – Qualification et professionnalisation des personnels chargés des prestations

- 21. Le prestataire déterminera, mobilisera et évaluera les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
- 22. Il entretiendra et développera les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivrera.

6 – Inscription du prestataire dans son environnement socio-économique

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

7 – Mise en œuvre d'une démarche d'amélioration par le traitement des appréciations et des réclamations

- 30. Le prestataire recueillera les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
- 31. Le prestataire mettra en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
- 32. Il mettra en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.