

# La certification qualité des prestataires de formation :

## Nouvelle démarche, nouveau référentiel, nouvelles modalités de certification

**13 Juin 2019**  
**Lycée Diderot**  
**de 09h30 à 12h15**

**9h30 - Ouverture de la matinée par Bénédicte Garnier, Défi métiers**

**9h45 - Contexte de la certification unique : Etape 2 de la qualité**

- Le référentiel national : Critères, indicateurs, cycle de certification,

**10h30 - Échanges avec la salle**

**11h00 - De l'audit à la certification**

- Contrôle des prestataires de formation

**11h45 - Échanges avec la salle**

**12h15 - Conclusion**

**Intervenants :**

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

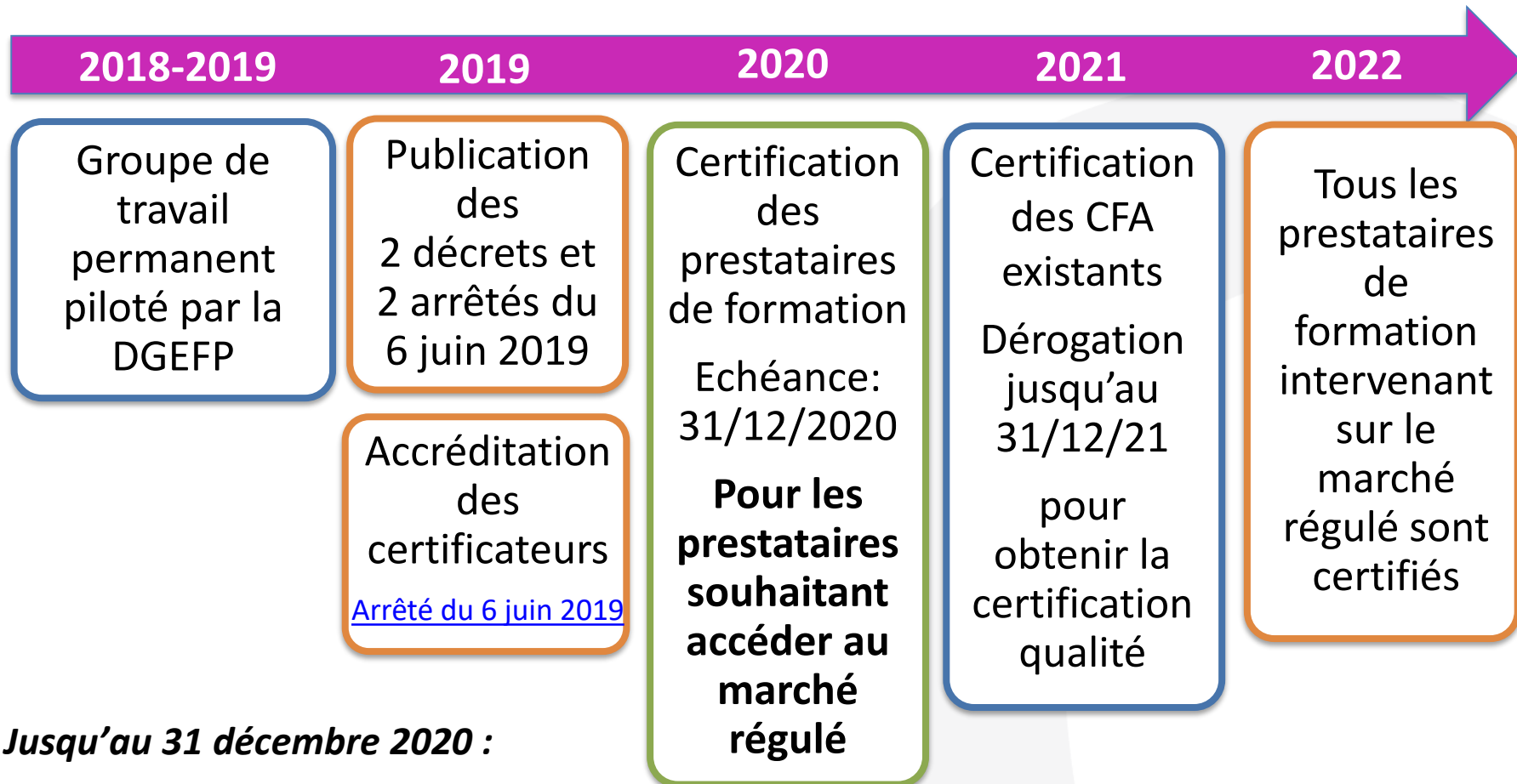
**François-Xavier Garancher**, Chargé de mission à la Sous-direction des politiques de formation et du contrôle de la DGEFP

**Alain Dupouy**, Chef du service de contrôle de la Direccte IDF

**Bénédicte Garnier**, Directrice du développement et des partenariats à Défi métiers

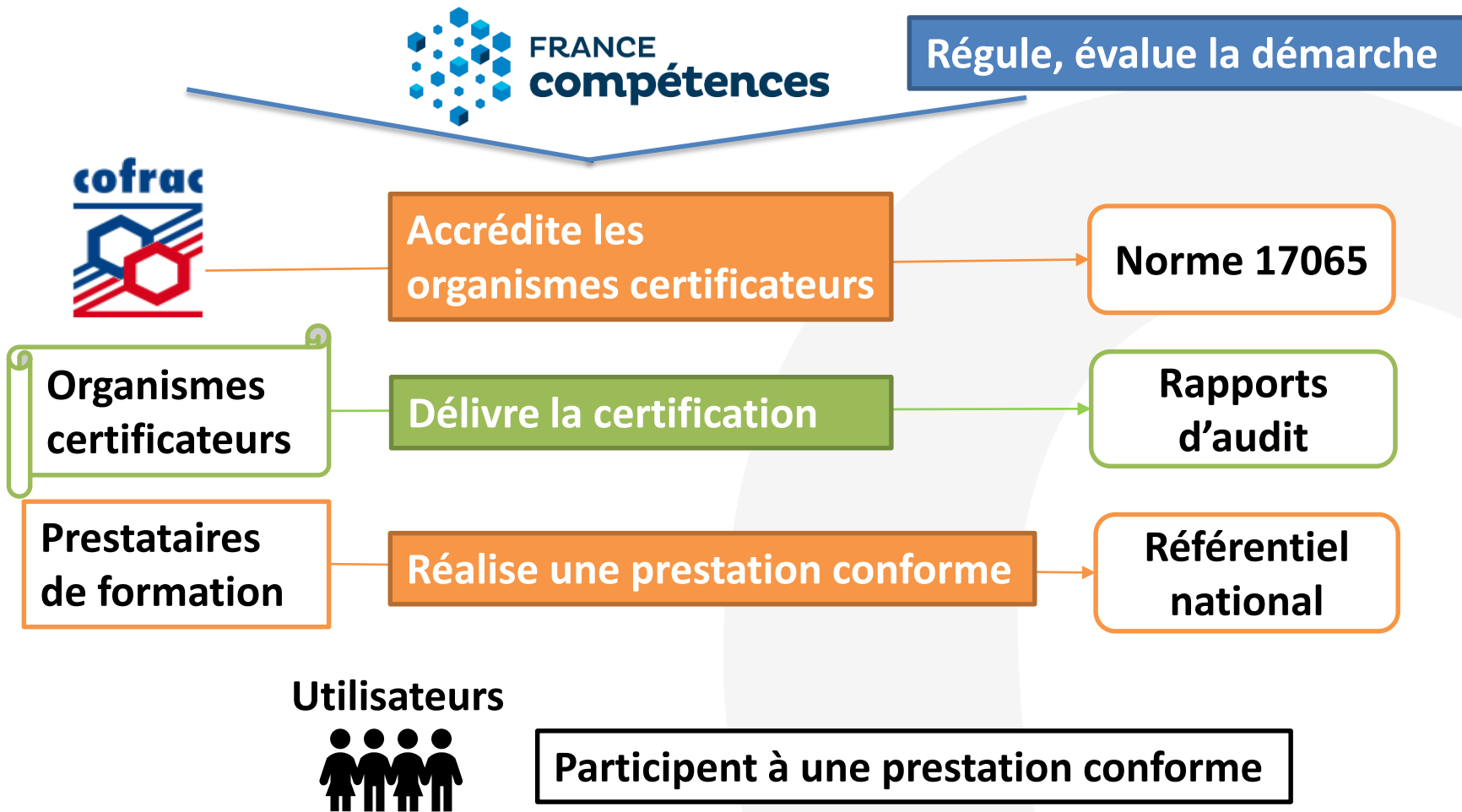
- La certification unique, Etape 2 de la qualité :  
**Esprit de la démarche et nouveaux acteurs**

## Contexte : rappel du calendrier



*Jusqu'au 31 décembre 2020 :*  
***Respect du décret du 30 juin 2015***

## Nouveaux acteurs : qui fait quoi ?



- **Le référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences :**
  - Définitions
  - Critères et indicateurs
  - Cycle de certification

*[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*

## Quelques définitions

### ACCREDITATION

L'accréditation est une attestation délivrée par une tierce partie à un organisme d'évaluation de la conformité.

Elle constitue une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.

Les organismes d'accréditation ont donc pour mission de contrôler les organismes de contrôle qui délivrent la certification

### CERTIFICATION

La certification est une attestation délivrée par une tierce partie relative à des produits, des processus, des systèmes ou des personnes.

Elle est délivrée par des organismes de contrôle appelés communément organisme de certification  
Ces organismes vérifient la conformité selon des caractéristiques décrites dans un référentiel

## Le référentiel national qualité : 4 catégories d'actions concernées

1. Les actions de formation
2. Les actions de bilan de compétences
3. Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
4. Les actions de formation par apprentissage



## Le référentiel qualité : 7 critères

1. les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus,
2. l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations,
3. l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre,
4. l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre,
5. la qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations,
6. **l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel**
7. le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

## Le référentiel qualité : 32 indicateurs

- **32 indicateurs :**
  - 22 indicateurs communs au 4 types de prestataires
  - 10 indicateurs spécifiques
- **Nombre variable d'indicateurs :**
  - **22** indicateurs pour les prestataires de **bilans de compétences** (soit les 22 indicateurs communs),
  - **24** indicateurs pour les prestataires de **VAE**
  - **28** indicateurs **maximum** pour les prestataires délivrant des **actions de formation professionnelle**
  - **32** indicateurs pour les prestataires délivrant des **actions de formation par apprentissage**

## Le référentiel Qualité : Indicateurs spécifiques

Types d'actions	Nombre total Indicateurs	22 indicateurs socle	10 indicateurs spécifiques									
			3	7	8	13	14	15	16	20	28	29
Bilan de compétences	22	X										
Actions VAE	24	X	X						X			
Actions de formation	23	X			X							
+ Si périodes en situation de travail	24	X			X						X	
+ Si actions de formation certifiantes (hors alternance ou périodes en situation de travail)	26	X	X	X	X				X			
+ Si actions en alternance	28	X	X	X	X	X			X		X	
Actions de formation par apprentissage	32	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## Le référentiel Qualité : Indicateurs spécifiques

### Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Indicateurs spécifiques périodes en situation travail et apprentissage	28	Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise
------------------------------------------------------------------------	----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

Indicateur spécifique VAE et toutes formations certifiantes :	3	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les <b>taux d'obtention</b> des certifications préparées, les <b>possibilités de valider un/ou des blocs</b> de compétences, ainsi que sur les <b>équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.</b>
---------------------------------------------------------------	---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Le référentiel Qualité : Indicateurs spécifiques

### Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Indicateur spécifique alternance	13	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les <b>missions confiées</b> , à court et à long terme, et assure la <b>coordination et la progressivité des apprentissages</b> réalisés en centre de formation et en entreprise.
Indicateurs spécifiques apprentissage	14	Le prestataire met en œuvre un <b>accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté</b> .
	15	Le prestataire informe les apprentis de leurs <b>droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés</b> ainsi que des <b>règles applicables en matière de santé et de sécurité</b> en milieu professionnel.
Indicateur spécifique VAE et formations certifiantes	16	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les <b>conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification</b>

## Le référentiel Qualité : exemple d'indicateur socle

### Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

24	Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention, et en exploite les résultats
25	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations
26	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour l'aider à accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap
27	Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel

## Cycle de certification

3 ans à compter de la délivrance de la certification



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

 *Principe d'allègement pour les prestataires détenant déjà une certification*

# Echanges avec la salle



- **De l'audit à la certification**
  - Périmètre
  - Durée
  - Non conformité
  - Organismes multisites

[Arrêté du 6 juin 2019](#) relatif aux modalités de ces audits

## Audit : De quoi parle t-on ?

- « Un **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 ». Dans le cas de la certification qualité, le référentiel national.
  - *Les auditeurs ont besoin de preuves de ce qui est réellement mis en œuvre*
- L'audit est considéré comme un outil d'amélioration continue : permettre de faire le point sur l'existant afin d'en dégager les points faibles ou non conformes au référentiel
- Le rapport d'audit, formalisé sous forme écrite, permet de mener les actions nécessaires pour corriger les écarts et dysfonctionnements relevés.

## Rappel : 3 types d'Audit

- **Audit initial sur site** : permet de vérifier que les actions de développement des compétences répondent aux exigences du référentiel.

*La date de réalisation de l'audit est proposée dans un délai maximal de 30 jours calendaires à l'organisme candidat, après réception du contrat conclu*

*Durée d'audit initial aménagée et portant sur un certain nombre d'indicateurs pour les organismes « disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification » (cf. article 10 de [l'arrêté du 6 juin 2019](#) relatif aux modalités d'audits*

- **Audit de surveillance à distance** : permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué
- **Audit de renouvellement sur site** : réalisé **durant la troisième année avant l'expiration de la certification**. La nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

## Audit : Périmètre et durée

**Périmètre** : organismes disposant d'un numéro de la déclaration d'activité prévue à l'article L. 6351-1 ou en cours d'enregistrement et souhaitant bénéficier des fonds des financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1.

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

- La durée est **calculée pour chaque type d'audit**
- Les **durées d'audit varient** en fonction :
  - du **chiffre d'affaires** de l'organisme
  - du **nombre de catégories d'actions auditées**
  - du **nombre de sites audités** (principe d'échantillonnage\*)

\*L'échantillonnage se fait sur l'ensemble des sites, quelle que soit la typologie d'action concernée. Le nombre de sites est calculé par la racine carré arrondie à l'entier le plus proche

## Durée d'audit initial : Exemples

Organisme réalisant un CA de moins de 150K€ et demandant une certification qualité pour 1 type action (formation)

### ■ Durée d'audit

- Durée de base : 1 jour
- Action formation : + 0 jour

➔ 1 jour au total

Organisme réalisant un CA de plus de 750K€ et demandant une certification qualité pour 2 types d'actions (formation, apprentissage) sur 4 sites (hors siège)

### ■ Durée d'audit

- Durée de base : 1,5 jours
- Action formation : + 0,5 jour
- Action apprentissage : + 1 jour
- Sites échantillonnés (base 4 sites) : + 1 jour

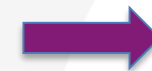
➔ 4 jours au total

## Durée d'audit initial : Exemples

Organisme réalisant un CA de 150 à moins de 750K€ et demandant une certification qualité pour 2 types d'actions (formation, VAE) sur 3 sites\* (hors siège)

### ■ Durée d'audit

- Durée de base : 1 jour
- Action formation : +0,5 jour
- VAE : +0,5 jour
- Sites échantillonnés (base 3 sites) : + 1 jour



3 jours au total

## Traitement des non-conformités

- **2 types de non-conformités : mineure et majeure**
  - 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 mineures = 1 majeure
- **Information** : les non-conformités relevées lors de l'audit sont explicitées et **signifiées par le certificateur** (courrier)

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

## Traitement des non-conformités

### Non-conformité mineure



**Plan d'actions à mettre en œuvre  
dans un délai de 6 mois**



**Vérification à l'audit suivant**



**Si non-conformité non levée:  
Requalification en non-conformité  
majeure**

### Non-conformité majeure



**Délai de mise en œuvre des  
actions correctives = 3 mois**



**A défaut,  
suspension de la certification**



**Si pas actions correctives, 3 mois  
après suspension : Retrait ou non  
délivrance de la certification  
↳ nouvel audit initial nécessaire**



## Cas des organismes multisites

- **Un organisme multisites est couvert par un seul système qualité** comprenant une fonction centrale qui régit plusieurs sites
- La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique
- La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels
- Caractérisation d'un site :
  - **Présence permanente de personnel de l'organisme**
  - **Tout site a un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme**
  - **Un site fait l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale, responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites**

Le jeudi 13 juin 2019

# Contrôle des prestataires de formation

Direction régionale des entreprises,  
de la concurrence, de la consommation,  
du travail et de l'emploi (Direccte)

Voir support de présentation de la Direccte IDF



# Echanges avec la salle

## Nous vous remercions de votre participation !

Notre centre de ressources numériques  
[www.defi-metiers.fr](http://www.defi-metiers.fr)

O'défi, l'outil d'aide à l'orientation professionnelle



Abonnez-vous à la Newsletter de Défi métiers

