

Label Qualité des Organismes de Formation





Table des matières

Introduction	3
Contexte réglementaire	4
1 Définitions	5
2 Exigences	5
2.1 Pré-requis	5
2.2 Généralités	5
2.3 Code du travail	6
3 Référentiel	7
4 Evaluation	9

Introduction

La certification des organismes de formation est dédiée à tous les organismes concernés quel que soit leur domaine d'activité.

Ce référentiel :

- ✚ Répond aux exigences du décret du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue et des articles du code du travail L.6352-3 à L.6352-5, L.6353-1, L.6353-8 et L.6353-9
- ✚ Décrit les exigences s'appliquant aux organismes de formation désirant obtenir la certification pour répondre aux exigences du décret
- ✚ S'applique à tous les organismes au sens de l'article L.6351-1 du code du travail

Contexte règlementaire

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 formation 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.

Le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 précise :

Article R. 6316-1 : Les critères que devront respecter les organismes de formation afin d'être éligibles aux financements

- ✚ L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
- ✚ L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires (apprenants)
- ✚ L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- ✚ La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations
- ✚ Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- ✚ La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (apprenants)
- ✚ Les dispositions des articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9

Article R. 6316-2 : Le rôle des organismes financeurs

Les organismes financeurs inscrivent sur un catalogue de référence les prestataires de formation qui remplissent les critères définis ci-dessus :

- ✚ Soit dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation
- ✚ Soit par la vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label

Les organismes financeurs :

- ✚ 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

- ✚ 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

Article R. 6316-3 : Le rôle du CNEFOP

Le CNEFOP (Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle) a pour mission de coordonner la stratégie nationale de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle, d'évaluer les politiques en la matière, et d'émettre des avis sur les projets législatifs et réglementaires.

Le CNEFOP a pour mission d'établir la liste des certifications et labellisations et de rendre cette liste accessible aux organismes de formation.

Article 4 : Les obligations pour les organismes de formation

Les organismes de formation doivent pour le 1er janvier 2017 avoir mis en place l'organisation leur permettant de répondre aux critères du décret et ainsi être éligibles au financement de leur formation.

1. Définitions

DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Formateur : Personne qui anime la formation

CNEFOP : Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle

CPF : Compte Personnel de Formation

OF : Organisme de Formation

OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé

OPACIF : Organisme Paritaire collecteur Agréé au titre du Congé Individuel de Formation

VAE/VAP : Validation des Acquis de l'Expérience / Validation des Acquis Professionnels

Responsable Pédagogique : Personne responsable du contenu et des outils pédagogiques

Stagiaire : Personne physique bénéficiaire de la formation

2. Exigences

2.1. Prérequis :

Les candidats à la certification doivent présenter un dossier permettant d'étudier leur recevabilité à la certification.

Ce dossier doit être constitué :

- ✚ De la déclaration initiale d'activité et du numéro de déclaration d'activité de prestation de formation associé
- ✚ Du dernier bilan pédagogique et financier transmis à la DIRECCTE
- ✚ De la preuve de la transmission à la DIRECCTE, avant le 30 avril de chaque année de ce bilan
- ✚ De l'agrément, habilitation ou autre norme pour dispenser des formations, si applicables (Obligations réglementaires, contractuelles...)
- ✚ Du règlement intérieur applicable aux stagiaires

Tout dossier incomplet sera retourné au postulant et ne pourra pas faire l'objet d'une offre de certification.

De plus, le candidat adresse une attestation sur l'honneur signée par sa Direction, dans laquelle il s'engage à respecter :

- ✚ La loi réglementaire en vigueur pour l'ensemble de ses activités

- ✚ La loi handicap du 11 février 2005
- ✚ La loi n°2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations
- ✚ La loi n°2006-340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes.

2.2. Généralités

2.2.1. Qualité

L'organisme de formation doit établir un système de management documenté adapté à son activité et sa taille. Ce système doit être revu à intervalle planifié afin de s'assurer de sa pertinence, de son adéquation et de son efficacité, en prenant en compte la politique et les objectifs définis.

La Direction de l'organisme de formation doit, à son plus haut niveau, définir une Politique Qualité appropriée à la finalité de l'organisme.

Elle doit :

- ✚ Etre documentée et mise en œuvre
- ✚ Etre revue périodiquement afin d'assurer qu'elle reste pertinente et appropriée
- ✚ Communiquée à tout le personnel y compris les sous-traitants
- ✚ Comporter un engagement à se conformer aux exigences applicables

L'organisme de formation doit définir des objectifs mesurables en cohérence avec sa Politique Qualité.

2.3. Code du travail

2.3.1. Article L.6352-3 à 5

Tout organisme de formation doit établir un règlement intérieur qui détermine :

- ✚ Les principales mesures applicables en matière de santé et 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 ;
- ✚ Les modalités selon lesquelles est assurée la représentation des stagiaires pour les actions de formation d'une durée totale supérieure à cinq cents heures.

Modalités d'évaluations :

*Examen du règlement intérieur et des modalités de communication et d'application.
Entretien avec le personnel concerné (Direction, RQ, Formateur, etc...)*

2.3.2. Article L.6353-1

L'organisme de formation doit définir les modalités des actions de formation.

Les actions doivent être réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats.

Les actions de formation peuvent être organisées sous la forme d'un parcours comprenant, outre les séquences de formation, le positionnement pédagogique, l'évaluation et l'accompagnement de la personne qui suit la formation et permettant d'adapter le programme et les modalités de déroulement de la formation.

Elle peut s'effectuer en tout ou partie à distance, le cas échéant en dehors de la présence des personnes chargées de l'encadrement. Dans ce cas, le programme mentionné au premier alinéa précise :

- ✚ 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 en présentiel ou à distance ;

- ✚ Les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire.

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Modalités d'évaluations :

Examen des documents et enregistrements (programme de formation, attestation)

Entretien avec le personnel concerné (RQ, responsable pédagogique)

2.3.3. Article L.6353-8

L'organisme de formation doit établir et communiquer les modalités de demande et de réalisation des formations.

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 au stagiaire 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 au stagiaire potentiel avant son inscription définitive et tout règlement de frais.

Modalités d'évaluations :

Examen des documents et enregistrements (programme, brochure, site internet, offre et contrat de formation, etc...)

Entretien avec le personnel concerné (vendeur, responsable pédagogique, RH, etc...)

2.3.4. Article L.6353-9

L'organisme de formation doit identifier la nature des informations demandées aux stagiaires. Ces informations ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier l'aptitude du stagiaire à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation. Le candidat à un stage ou le stagiaire est tenu d'y répondre de bonne foi.

Modalités d'évaluations :

Examen des documents et enregistrements (programme et pré-requis)

Entretien avec le personnel concerné (responsable pédagogique)

3. Référentiel

3.1. Critère 1 : Identification des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé

L'organisme de formation doit disposer d'un processus lui permettant de s'assurer de l'adéquation de la formation aux besoins du client et au niveau des stagiaires.

Ce processus doit inclure les modalités :

- d'analyse du besoin du client
- de décision de positionnement
- de développement pédagogique
- d'adaptation au besoin et public visé

Avant la formation, l'organisme de formation doit remettre au client ou au stagiaire une offre ou un programme précisant les éléments de la formation suivants :

- ✚ Objectifs
- ✚ Contenu
- ✚ Durée
- ✚ Lieu
- ✚ Nombre de participants
- ✚ Planning (incluant les horaires)
- ✚ La méthode pédagogique
- ✚ Le matériel spécifique, si applicable
- ✚ Le public cible
- ✚ Les pré-requis incluant leurs modalités d'évaluation et/ou de validation
- ✚ Les données de sortie (test, examen, attestation de présence...)
- ✚ Les modalités d'évaluation de la formation par le stagiaire

Modalités d'évaluations :

Examen des documents (offre ou programme, procédure d'admission et d'évaluation)

Entretiens avec le personnel concerné (vendeurs, responsable pédagogique, etc...)

Examen des modalités de faisabilité et d'adaptation pédagogiques et des enregistrements associés (expression du besoin du client, parcours pédagogique développé...)

Examen des compétences en ingénierie de formation

Examen de la procédure de positionnement et des enregistrements associés

3.2.Critère 2 : Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

L'organisme de formation doit s'assurer que les dispositifs de prise de contact par un candidat soient efficaces et adaptés (téléphone, site internet, mail, courrier...).

L'organisme doit s'assurer que les dispositifs d'accueil soient adaptés, et notamment que :

- ✚ Les locaux soient accessibles à tous
- ✚ Le règlement intérieur ou le livret d'accueil intégrant les consignes de santé et sécurité soit communiqué et respecté
- ✚ Les besoins spécifiques liés à la langue, la culture, l'alphabétisation ou en rapport avec un handicap soient pris en compte le cas échéant et traités
- ✚ Les attentes et objectifs des stagiaires soient recueillis en début de formation et que les adaptations éventuelles soient possibles et effectuées
- ✚ Le programme et les objectifs de la formation soient communiqués aux stagiaires en début de formation et qu'ils soient compris par eux.
- ✚ Des modalités d'adaptations et/ou de modification en début et en cours de formation sont établies.

L'organisme de formation doit établir la traçabilité de la présence des stagiaires. Une convocation comprenant au minimum l'intitulé, le lieu, la durée, les horaires et le plan d'accès doit être envoyée au stagiaire en amont de la formation.

Une feuille d'émargement doit être établie par l'organisme de formation, cette feuille doit comporter les éléments suivants :

- ✚ Intitulé de la formation
- ✚ Date de début et fin de la formation
- ✚ Lieu de la formation
- ✚ Nom, prénom et signature du stagiaire
- ✚ Nom, prénom et signature du formateur

Une attestation ou un certificat comportant les objectifs, la nature et la durée de la formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation doit également être établie et complétée pour chaque stagiaire.

L'organisme de formation doit assurer le suivi pédagogique des formations suivies. Un système d'évaluation des connaissances acquises doit être mis en place. La description du processus d'évaluation, les supports et la méthodologie doivent être adaptés à la nature de la formation.

Modalité d'évaluation :

Examen des documents et enregistrements (Règlement intérieur ou livret d'accueil, convocation, feuille d'émargement, attestation ou certificat).

Examen du processus d'accueil des stagiaires et des modalités d'adaptation de la formation en amont et/ou en début de formation

Entretien avec le personnel concerné (i.e. Formateur, responsable pédagogique, etc...).

Visite des locaux.

3.3.Critère 3 : Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement de la formation

L'organisme de formation doit s'assurer que les moyens, outils et supports nécessaires à chaque formation soient mis à disposition des stagiaires, qu'ils soient adaptés à la formation et qu'ils permettent l'atteinte des objectifs.

L'organisme de formation doit s'assurer que les ressources nécessaires (personnel, encadrants, équipe pédagogique) soient décrites, choisies, planifiées et maintenues afin de répondre aux objectifs de chaque formation.

L'organisme de formation doit s'assurer qu'il dispose des ressources d'encadrement nécessaire et qu'elles soient clairement définies.

L'organisme doit disposer d'un organigramme ainsi que d'un descriptif détaillé de chaque fonction incluant les qualifications et les missions.

L'organisme de formation doit s'assurer, avant la mise en place d'une nouvelle formation, qu'il dispose bien de tous les moyens nécessaires à son bon déroulement. Au besoin, une session pilote devra être organisée afin de valider ou d'ajuster les moyens nécessaires.

L'organisme de formation doit disposer de ressources techniques adaptées aux formations délivrées et aux participants. Les locaux doivent être adaptés, en taille et en équipement, afin de permettre le bon déroulement des formations. Ils doivent également être accessibles à tout public et notamment aux personnes handicapées quel que soit leur handicap.

L'organisme de formation doit disposer de plateaux techniques et d'équipements adaptés pour assurer le bon déroulement des formations.

Modalité d'évaluations :

Examen des documents (supports pédagogiques remis aux stagiaires, supports de formation, fiche de poste, organigramme, etc...).

Examens des enregistrements liés aux compétences de l'équipe pédagogiques (CV...)

Entretien avec le personnel concerné (i.e. responsable pédagogique, RH, RQ, etc...).

Visite des locaux et vérification des accès et des moyens techniques

Vérification des équipements et des plateaux techniques mis à disposition

3.4.Critère 4 : Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de formations

L'organisme de formation doit s'assurer que son personnel (y compris les sous-traitants) possède les compétences requises pour réaliser les activités de formation dont ils ont la charge.

Des dispositions (i.e. fiche de poste) doivent être en place afin de déterminer les compétences nécessaires requises pour chaque fonction.

Des dispositions doivent être en place afin de revoir et d'évaluer, à une fréquence définie, les compétences et la performance du personnel. Le développement professionnel continu ainsi que le besoin en formation doivent également être documentés et évalués.

Modalité d'évaluations :

Examen des documents et enregistrements (Fiche de poste, suivi des compétences, plan de formation, matrice de compétence des formateurs ou équivalent, etc...)

Entretien avec le personnel concerné (responsable pédagogique, RH, RQ, etc...)

3.5.Critère 5 : Conditions d'information du public sur l'offre de formation, les délais et les résultats obtenus

L'organisme de formation doit s'assurer que les informations suivantes sont mises à la disposition du public quelle que soit le support :

- + Objectifs, format et contenu de la formation
- + Méthodes d'évaluation
- + Livrable à l'issue de la formation (diplôme, attestation, certificat...)
- + Calendrier des formations
- + Programme détaillé de chaque formation
- + Nature et montant des coûts (frais d'inscription, frais d'examen, achats de support...) ainsi que les conditions générales de vente
- + Engagement et responsabilité des différentes parties
- + Procédure de réclamation
- + Prérequis pour accéder à chaque formation
- + Possibilité de financement
- + Délai d'entrée en formation
- + Indicateurs de performance des formations tel que :
 - o Taux de satisfaction
 - o Taux de réussite en cas de formation certifiante
 - o Employabilité suite à la formation
 - o ...

Modalité d'évaluations :

Examen de documents et d'enregistrements (site internet, catalogue, programme, contrat, conditions générales de vente, procédure, etc...).

Examen du processus de collecte des indicateurs de performance et des résultats obtenus
Entretien avec le personnel concerné (vendeur, responsable pédagogique, RQ, etc...)

3.6.Critère 6 : Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

L'organisme de formation doit établir un questionnaire d'évaluation de la formation. Ce questionnaire doit être distribué aux stagiaires en fin de formation et doit recueillir leur évaluation sur tous les critères de la formation. A minima, l'évaluation doit porter sur les critères suivants :

- + Les informations transmises en amont de la formation
- + L'adéquation entre les objectifs et la formation
- + L'adéquation entre les attentes du stagiaire et la formation
- + La qualité de l'accueil (y compris les locaux, le matériels, ...)

- ✚ La qualité des moyens pédagogiques
- ✚ La qualité pédagogique du ou des intervenants

Le stagiaire donne également une note globale sur la formation et peut laisser un commentaire libre dans le champ qui doit être prévu à cet effet.

L'organisme de formation doit mettre en place les dispositions nécessaires pour recueillir, prendre en compte, analyser les avis des stagiaires. Il doit également mettre en place les mesures permettant, si nécessaire, d'y répondre et prendre les mesures adéquates. De plus, l'organisme de formation doit avoir un dispositif permettant de répondre aux réclamations éventuelles.

Modalité d'évaluations :

Examen de documents et d'enregistrements (questionnaires d'évaluation, analyse, réclamations, suivi des actions correctives, modalités de communication, etc...)
Entretien avec le personnel concerné (Direction, RQ, etc...)

4. Evaluation par DNV GL Business Assurance France

Le label « Qualité des actions de formation » selon le référentiel DNV GL Qualité est attribué par DNV GL BA France à l'organisme de formation pour une durée de 3 ans suite à un audit initial et à deux audits de suivi annuels.

En cas de configuration multi sites, le siège de l'organisme de formation sera audité chaque année. Les autres sites seront audités par échantillonnage au cours des 3 années de labellisation.

4.1. Modalité d'évaluation

4.1.1. Evaluation initiale

Audit complet du respect des exigences permettant de s'assurer de la conformité de l'organisme de formation au présent référentiel (dans sa version en vigueur).

Un planning sera établi au préalable de l'audit sur site et sera transmis par l'auditeur à minima 15 jours avant la mission.

A l'issue de l'audit, un rapport sera transmis à l'organisme de formation sous 15 jours suivant le dernier jour d'audit.

4.1.2. Non-conformité

En cas de non-conformité, un fichier des constatations sera laissé à l'organisme de formation à l'issue de l'audit ou sous 24h suivant le dernier jour d'audit.

L'organisme de formation aura alors 2 mois pour mettre en place les actions correctives adéquates. Selon la nature et la gravité des non-conformités, un audit de suivi (sur site ou hors site) pourra être nécessaire.

4.1.3. Emission du certificat

Une fois les actions correctives afférentes aux non-conformités éventuelles ou si aucune non-conformité n'a été détectée, l'auditeur enregistrera le dossier d'audit et validera sa recommandation pour la labellisation dans la base de données de DNV GL BA France.

Le dossier sera alors examiné en revue technique pour décision finale de labellisation.

4.1.4. Audit annuel

Audits annuels permettant de vérifier la stabilité des dispositions et de maintenir le label.

A l'issue de chaque audit, un rapport sera transmis à l'organisme de formation sous 15 jours suivant le dernier jour d'audit.

En cas de non-conformité, un fichier des constatations sera laissé par l'auditeur à l'issue de l'audit ou envoyé sous 24h suivant le dernier jour d'audit. L'organisme de formation aura alors

2 mois pour mettre en place les actions correctives adéquates. Selon la nature et la gravité des non-conformités, un audit de suivi (sur site ou hors site) pourra être nécessaire. Toutes les non-conformités devront être clôturées ou les actions acceptées, par l'auditeur au maximum 3 mois après le dernier jour d'audit.

4.1.5. Audit de renouvellement

A l'issue de la période de labélisation, un audit complet de renouvellement devra avoir lieu afin de s'assurer de la stabilité des dispositions, proposer des axes d'amélioration et renouveler la labélisation.

4.1.6. Suspension / Retrait de la labellisation

4.1.6.1. Suspension

La labellisation peut être suspendu en cas de :

Non réponse aux non-conformités dans les délais impartis

Communication non-conforme ou pouvant porter à confusion sur la labélisation octroyée par DNV GL BA France

Non-paiement des prestations délivrées

Demande de l'organisme de formation

Un avis avant suspension est envoyé afin de prévenir l'organisme de formation que la labellisation va être suspendue si des actions ne sont pas prise.

Si aucune action n'est prise dans les délais demandés, la labellisation est suspendue pour une période pouvant aller de 1 à 3 mois maximum.

4.1.6.2. Retrait

Le retrait de la labélisation est prononcé si aucune action n'a été effectué par l'organisme de formation suite à une suspension ou sur demande de l'organisme de formation.

4.2. Durée d'audit

4.2.1. Labélisation seule

Organisme mono-site		
Type d'audit	1 < Effectif < 50	Effectif > 50
Initial	2 jours sur site + 0.5 jour de préparation & rapport	3 jours sur site + 0.5 jour de préparation & rapport
Périodique	1 jour sur site + 0.25 de préparation & rapport	1.5 jours sur site + 0.5 de préparation & rapport
Renouvellement	1.5 jours sur site + 0.5 jour de préparation & rapport	2 jours sur site + 0.5 jour de préparation & rapport

Organisme multi-sites				
Type d'audit	Siège		Sites	
	1 < Effectif < 50	Effectif > 50	Nombre de site à auditer	Temps par site*
Initial	2 jours sur site + 0.5 jour de préparation & rapport	3 jours sur site + 0.5 jour de préparation & rapport	$\sqrt{\text{Nombre de sites (hors siège)}}$	0.5
Périodique	1 jour sur site	1.5 jours sur	$\sqrt{\text{Nombre de sites (hors siège)}}$	0.5

	+ 0.25 de préparation & rapport	site + 0.5 de préparation & rapport	x 0.6	
Renouvellement	1.5 jours sur site + 0.5 jour de préparation & rapport	2 jours sur sites + 0.5 jour de préparation & rapport	$\sqrt{\text{Nombre de sites (hors siège)}} \times$ 0.8	0.5

*Le temps peut varier en fonction de l'effectif du site

4.2.2. Labélisation et certification ISO 9001

En cas de combinaison de la labélisation et de la certification selon l'ISO 9001 par DNV GL Business Assurance France, les temps nécessaires à la labélisation indiqués au chapitre 5.2.1 seront divisés par 2 pour être ajoutés au temps nécessaire à la certification ISO 9001.