

Centre Inffo

Prestataires de formation : comment aborder la future certification qualité ?

L'obligation d'être certifié pour intervenir dans le cadre de financements publics ou mutualisés entrera en vigueur en janvier 2021. Les prestataires de formation qui visent ce nouveau sésame ont intérêt à engager des réflexions sur le sujet dès maintenant. Explications avec les parties prenantes du futur système de certification qualité, à l'occasion d'un événement organisé, jeudi 4 avril, par Centre Inffo.

Par [Estelle Durand](#) - Le 08 avril 2019.

L'échéance paraît lointaine. La certification qualité s'appliquera aux organismes de formation intervenant sur des fonds publics ou mutualisés à partir de 2021. « *Mais il est judicieux de ne pas attendre et de s'y préparer dès maintenant* », observe Loïc Lebigre, consultant de Centre Inffo. En effet, même si le référentiel national de certification a été construit dans la continuité des indicateurs existants, se conformer au futur système (lire le [décryptage](#) de Centre Inffo) nécessitera d'adopter de nouveaux réflexes.

Démontrer et non plus déclarer

Les prestataires n'auront plus à choisir entre l'un des 53 labels et certificats reconnus par le Cnefop^[1] Conseil national de l'emploi, la formation et l'orientation professionnelles. Un référentiel unique s'appliquera. Et la certification sera délivrée après audit par un organisme certificateur accrédité par le [Cofrac](#). Une procédure qui marque une rupture. « *Il ne suffira plus de se déclarer conforme mais de le démontrer en fournissant des éléments de preuve* », souligne Loïc Lebigre. Communes à tous les certificateurs, les modalités d'audit qui seront précisées par arrêté permettent de garantir un « *traitement équitable* », selon Stéphane Rémy, adjoint au sous-directeur politiques de formation et contrôle à la DGEFP.

Éléments de preuve

L'audit initial se déroulera sur site (une journée au minimum, hors cas particulier) sous forme d'entretien. « *Les auditeurs doivent être des professionnels de l'audit mais aussi de la formation professionnelle* », souligne Stéphane Rémy. Lors de cet échange, « *l'auditeur va chercher à comprendre la façon dont fonctionne le prestataire et évaluer sa conformité avec les indicateurs sur base des éléments de preuve fournis* », explique Philippe Bourdalé, chef de produit de l'Afnor certification. Sur base du rapport de l'auditeur, l'organisme certificateur décidera ou non de délivrer la certification. En cas de non-conformité mineure, il faudra remettre un plan d'action pour obtenir le feu vert. Une non-conformité jugée majeure, parce qu'elle a un impact direct sur la qualité de la prestation, nécessitera un contrôle des actions correctives mises en place. Les prestataires disposant d'un label ou d'un certificat reconnu par le Cnefop bénéficieront de modalités d'audit aménagées. « *Mais ils devront décrocher la nouvelle certification, car il n'y aura pas de système d'équivalence* », prévient Stéphane Rémy.

Début des audits au second semestre

En pratique, les organismes certificateurs seront accrédités en deux temps. Une fois leur dossier jugé recevable, ils pourront commencer à auditer les prestataires. Les premiers certificateurs devraient être opérationnels au second semestre 2019. Après les avoir évalués en situation, le Cofrac décidera de leur octroyer ou non l'accréditation. « *Un prestataire qui se serait engagé dans la démarche de certification avec un organisme qui se verrait finalement refusé l'accréditation ne sera pas pénalisé* », précise Iris Duvignaud, responsable d'accréditation du Cofrac. Le prestataire pourra se tourner vers un autre certificateur « *sans avoir à recommencer la démarche* ».

Selon la DGEFP, plus de 31 000 organismes interviennent aujourd'hui sur des fonds publics ou mutualisés. Et sont donc susceptibles de s'engager dans la démarche qualité. Sur le terrain, les certificateurs qui s'apprentent à se positionner sur le marché, tels que Bureau Veritas, Afnor Certification, ICPF&PSI, ISQ OPQF et SGS, se préparent à faire face à un pic d'activité et renforcent leurs équipes d'auditeurs.

Un guide pratique à venir

Étant données les échéances, la DGEFP et le Cofrac, conseillent aux prestataires de ne pas attendre l'accréditation des certificateurs pour commencer à se préparer. La lecture des décrets et arrêtés détaillant le référentiel et les modalités d'audit constituent une bonne base. Leur publication est attendue au plus tard en mai. Dans la foulée, le ministère du Travail publiera un « *guide de lecture* » précisant les éléments de preuve à fournir. L'accompagnement par un tiers est aussi une possibilité. Mais cet appui ne peut être fourni par un certificateur, impartialité oblige. Une fois le prestataire prêt, se posera la question du choix de l'organisme certificateur. Sa réputation, ses tarifs, ses délais et son périmètre d'intervention, son offre de certifications – rien n'empêche en effet un prestataire de s'engager dans une autre démarche en plus de la certification réglementaire -, autant de critères à étudier avant de s'engager.

Le nouveau système de certification qualité

Une **certification** obligatoire à partir de janvier 2021 pour les prestataires intervenant sur des fonds publics ou mutualisés (janvier 2022, pour les CFA existants)

Activités concernées : action de formation, bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience (VAE), apprentissage.

Une certification nationale reposant sur **sept critères**, délivrée par des organismes **certificateurs accrédités** par le Comité français d'accréditation (Cofrac) ou par des instances de labellisation reconnues par France Compétences

Un **référentiel unique** de certification comportant 32 **indicateurs** dont 22 communs à tous les prestataires

Des **modalités d'audit** communes à tous les certificateurs pour l'appréciation des critères de qualité

Une procédure de certification en **trois étapes** : audit initial (sur site), audit de surveillance au bout de 18 mois (sur site ou à distance) et audit de renouvellement (sur site) avant l'échéance de trois ans (durée de validité de la certification)

Des modalités d'audit initial aménagées pour les prestataires détenteurs de **labels** ou **certifications** reconnus par le Cnefop.

Notes

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