

## **Séminaire Expert consacré à l'évolution du droit et des politiques de formation**

Novembre 2009

Cycle 2009 – 2010

### ***La labellisation et les démarches qualité des prestataires de formation et d'orientation : enjeux et questions juridiques***

**Contact :**

Muriel LARUE  
Directrice  
[muriel.larue@circeconsultants.com](mailto:muriel.larue@circeconsultants.com)



# Sommaire

## I – Positionnement du débat sur la labellisation et les démarches Qualité..... 5

Fiche 1. La déferlante de la labellisation dans le domaine de la formation et de l'orientation tout au long de la vie – Questionnements juridiques.....5

Fiche 2. Labellisation, référencement, certification, agrément,... définition juridique des principaux concepts.....9

## II - L'activité de formation : état des débats et état du droit..... 15

Fiche 3. Le rapport Duda sur « la qualité de l'offre et l'achat de formation » – Décembre 2008 (Extraits) ..... 15

Fiche 4. Organismes de formation : changements introduits par la loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie de 2009.....25

Fiche 5. La labellisation et le droit de la concurrence .....29

## III – Vers le développement de labellisations « publiques » ?..... 35

Fiche 6. Vers une « labellisation » des prestataires d'orientation au sein du nouveau service public de l'orientation créé par la loi du 24 novembre 2009 ?.....35

Fiche 7. La « labellisation » des Ecoles de la 2<sup>ème</sup> chance (E2C).....41

Fiche 8. La procédure de labellisation instaurée en Région Poitou Charente dans le cadre du Service public régional.....43

## IV – Labellisation, normes techniques et démarches Qualité..... 49

Fiche 9. Les normes techniques dans le domaine de la formation.....49

Fiche 10. L'achat de formation et l'enjeu de l'intermédiation.....55

## V – Labellisation et démarches Qualité : quelques exemples.....107

Fiche 11. Les différentes modalités de mise en œuvre des processus d'accréditation107

Fiche 12. Les démarches Qualité dans les régions..... 108

Fiche 13. Les démarches Qualité en matière d'Information Conseil Orientation..... 114

Fiche 14. La labellisation des Centres Interinstitutionnels de Bilans de Compétences (CIBC) : l'exemple du Fongecif IDF..... 117



# I – Positionnement du débat sur la labellisation et les démarches Qualité

## Fiche 1. La déferlante de la labellisation dans le domaine de la formation et de l'orientation tout au long de la vie – Questionnements juridiques

### 1. La déferlante

Qu'y a-t-il de commun entre un poulet de Loué, doc Gynéco, et les pistes cyclables en Alsace ? Le label bien sûr. Les poulets de Loué bénéficient du très convoité label rouge, doc Gynéco a créé son label dans la société de production de Pierre Sarkozy frère aîné de Jean ; le label des pistes cyclables en Alsace s'inscrit dans le prolongement de la loi Novelli sur le tourisme qui préconise l'usage de la labellisation dans ce secteur d'activité. Sous le terme de labellisation, Google renvoie à plus de 73 000 documents.

L'Emploi ainsi que la Formation et l'Orientation tout au long de la vie ne sont pas en reste : les maisons de l'emploi, les écoles de la deuxième chance, les centres inter institutionnels de bilan de compétences (CIBC) sont labellisés. Plusieurs conseils régionaux ont instauré des procédures de labellisation des offreurs de formation. La procédure de la région Picardie a d'ailleurs fait l'objet d'un recours devant le conseil de la Concurrence et devant la Cour d'appel de Paris pour distorsion de concurrence.

L'ANI du 9 janvier 2009 rappelle dans son article 53 que l'OPCA, sans se substituer à l'entreprise dans le choix de l'organisme de formation, pourra veiller au respect des critères de qualité et notamment la labellisation de cet organisme. Le projet de loi relatif à la formation et à l'orientation professionnelle tout au long de la vie préconisait également le recours à la procédure de labellisation en particulier pour l'orientation professionnelle. La loi promulguée au journal officiel du 24 Novembre 2009 ne reprend pas cette terminologie mais confie au Fonds paritaire de sécurisation des parcours (FPSPP) ainsi qu'au délégué interministériel à l'orientation (DIO) la mission de promouvoir des normes de qualité dans leurs champs respectifs de compétences.

D'où vient cette déferlante ? Quelles procédures techniques et juridiques recouvrent le terme de label (ruban en ancien français devenu label, c'est à dire étiquette en anglais moderne) qui a retraversé la Manche dans les bagages de la mondialisation et de la marchandisation des services ? Quels sont les effets de ce mode de régulation sur les modes classiques de régulation juridique de l'activité des prestataires de services dans les domaines de la formation tout au long de la vie, du conseil et de l'orientation professionnelle ? (voir document A.E.F. numéro 1570)

La labellisation s'inscrit dans le champ sémantique de la qualité. Le label est attribué en principe par un tiers indépendant qui s'appuie sur une procédure de certification qui a pour objet d'établir que le référentiel de certification d'un produit ou d'un service objet de la labellisation, a bien été respecté. Mais un label peut aussi bien être attribué par les producteurs de biens ou de services eux-mêmes sans se soumettre à l'autorité d'un tiers

indépendant, c'est le cas d'une foule de labels commerciaux qui envahissent le marché. Les labels dont il est question dans cette chronique sont ceux attribués par des organismes certificateurs indépendants et impartiaux ayant le cas échéant eux-mêmes été accrédités par le comité français pour l'accréditation (COFRAC). Selon la définition légale énoncée à l'article L. 115 - 27 du code de la consommation, la certification est en effet dévolue à un organisme tiers qui atteste, à l'issue d'un audit, qu'un produit, un service ou une organisation est conforme aux exigences définies par un référentiel. Le label résulte de cette procédure préalable de certification. Cependant, au plan de la qualification et du régime juridique, les choses se sont loin d'être figées. La confusion entre labellisation, certification, accréditation, référencement, agrément, habilitation ... est courante en tous les cas dans le langage courant. Le rapport DUDA consacré à la qualité de l'offre et l'achat de formation n'a abordé que la question de la certification qualité (AFNOR, OPQF, norme ISO...) des formations.

La vague de fond de labellisation qui se déploie aujourd'hui sous nos yeux dans tous les domaines de l'activité économique et dans le champ de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle est pour partie le fait d'agents économiques désireux de promouvoir leurs produits et services mais également des pouvoirs publics qui s'inscrivent dans ce mouvement réputé augmenter la productivité des services publics et la qualité des services rendus aux usagers. Les pouvoirs publics ont mis l'accent sur le label Marianne impulsé par la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) qui établit les standards de l'accueil dans les services publics. Le label Marianne lancé en 2005 est désormais applicable à tous les services publics.

Ainsi, les pouvoirs publics encouragent-ils par voie législative et réglementaire des opérateurs privés à assurer la mission de labellisation en conférant à ces procédures qui relèvent de l'initiative privée une onction publique.

La déferlante du label soulève également la question de l'articulation entre norme juridique et norme technique ainsi que le rapport entre labellisation et mission de service public.

## 2. Le reflux des normes juridiques au profit des normes techniques.

L'histoire de la triste mort d'un petit caniche américain permettra aux non juristes de comprendre la distinction entre normes techniques et normes juridiques. Pour lui éviter un rhume après le bain, la maîtresse du petit caniche l'a mis à sécher dans le micro ondes. Il advint ce qui devait advenir, la mort du petit chien. Sa maîtresse se retourna contre le constructeur au motif que la notice technique d'utilisation du micro ondes *dument labellisé* ne prévoyait pas cette issue fatale. Le juge fit valoir que la notice technique était en tout point conforme au référentiel de certification du micro ondes et qu'il n'y avait par conséquent pas lieu à dédommagement sur le fondement d'une norme technique. En revanche, en France, une société protectrice des animaux aurait pu se retourner non pas contre le constructeur mais contre la maîtresse du caniche pour acte de barbarie sanctionnée par une norme juridique en l'occurrence pénale.

La norme juridique est issue d'une disposition législative ou réglementaire lorsqu'elle est édictée par les pouvoirs publics. Elle a un caractère conventionnel lorsqu'elle résulte par exemple d'une convention collective négociée par des organisations patronales et syndicales de salariés dûment mandatées. Aussi bien la loi que l'accord collectif tirent leur légitimité et leur force obligatoire de la Constitution. Ainsi, la certification d'un diplôme professionnel par l'État relève-t-elle du champ normatif juridique si elle est édictée par des instances et des procédures définies par la loi sur la base de référentiel ayant le même caractère. Sa

publication entraîne des effets juridiques à l'égard des tiers et des bénéficiaires tels que le droit pour un individu de poursuivre un cursus de formation vers un diplôme de niveau supérieur, où le positionnement dans une grille de classification des conventions collectives. Les normes juridiques sont obligatoires, les tribunaux pourront sanctionner ceux qui ne les respecteraient pas.

Les normes techniques quant à elles sont édictées par des organismes de normalisation de droit privé. Elles relèvent d'une démarche volontaire et non contraignante, sauf lorsque la labellisation s'apparente à une forme d'agrément (par exemple l'accréditation des établissements de santé pour lesquelles la démarche est obligatoire et relève de la haute autorité de santé depuis 2004). La norme technique fait l'objet d'une élaboration multilatérale fondée sur le principe du consensus. Le caractère procédurier et formaliste des travaux de normalisation, aussi développé que celui de la norme juridique, s'explique par le soin apporté par l'ensemble des parties intéressées, à la construction du référentiel de labellisation. Le consensus est assuré par la représentativité de l'instance technique de normalisation. Tout l'art du normalisateur est d'arriver à reproduire un véritable microcosme de la société technique concernée par l'objet et le champ de la labellisation. Comme le montre l'exploration de Google, le champ des normes techniques est bien plus vaste que celui des normes juridiques. Il porte aussi bien sur les moyens que sur les résultats. La norme technique peut en effet viser la terminologie, le produit, le service l'ingénierie et les processus... À défaut de définition claire et objective de l'objet à labelliser, il ne peut y avoir de normes techniques.

Autant l'application de normes techniques à des process, des produits et maintenant des services, peut être justifiée, autant l'application de ces normes à des personnes peut poser des problèmes aussi bien éthiques que juridiques. Ainsi la procédure de VAE est-elle fondée sur une norme juridique. Pourrait-on imaginer qu'elle soit confiée à des opérateurs privés dûment labellisés ? Il en va de même des procédures de reconnaissance de la compétence professionnelle des salariés qui relèvent de la négociation collective. Pourtant ce domaine connaît d'ores et déjà des procédures de certification des personnes. Il y a là une extension du champ de la certification, qui à la fois reconnaît des qualités à l'individu (assurance pour les employeurs qui les recrutent) et en même temps en organisent le contrôle en générant des phénomènes d'exclusion de ceux qui n'ont pas accès à la certification.

### 3. Labellisation, concurrence, service public

Notre droit ne connaît pas de monopole public dans le domaine de la formation et de l'orientation tout au long de la vie. Ces activités relèvent d'une obligation nationale à laquelle des opérateurs aussi bien publics que privés peuvent concourir dans le respect des règles de la concurrence. On sait que le financement de ce marché est assuré pour l'essentiel par des tiers payants gestionnaires de fonds publics - État et conseils régionaux - et par une contribution des entreprises de nature fiscale dont la gestion est pour partie confiée aux OPCA. Il ne fait pas de doute que la mise en place de procédures de labellisation aura pour effet de mieux garantir le bon d'usage de ces ressources. Elle est à cet égard de loin préférable à l'encadrement administratif de l'activité économique de formation et des prestations associées. Cependant, la généralisation de ces procédures ne doit pas avoir pour effet d'exclure du marché des prestataires qui n'auraient pas engagé cette démarche qui rappelons-le est par construction volontaire ou auxquels le label aurait été retiré. Il est également nécessaire de veiller à éviter l'abus de position dominante de certificateurs en

situation de contrôler tel ou tel marché. Ainsi le conseil de la concurrence a-t-il condamné la fédération nationale des gîtes de France pour abus sur le marché de la labellisation des gîtes et chambres d'hôtes (Cons. conc., déc. Numéro 06 -D. - 06, 17 mars 2006).

Par ailleurs, le fait pour les pouvoirs publics de promouvoir dans tous les domaines le recours à la labellisation en lieu et place de l'intervention unilatérale par la voie notamment de l'agrément administratif ne doit pas les conduire à se substituer aux autorités indépendantes de certification. Au sens de la labellisation telle qu'elle résulte du code de la consommation, un conseil régional ne saurait être lui-même certificateur ni d'ailleurs un OPCA organisme privé investi d'une mission d'intérêt général de développement de la formation. Mais s'agit-il de la même conception ? C'est là l'une des ambiguïtés majeures qu'il faudra clarifier si l'on veut savoir de quoi l'on parle dans le domaine de la formation et de l'orientation tout au long de la vie considérée au moins pour partie comme des missions de service public. Le délégué interministériel à l'orientation sera très rapidement confronté à cette question. Il aura le choix entre deux voies : labelliser l'existant c'est-à-dire les structures qui rendent aujourd'hui des services d'orientation, auquel cas le label constituera un simple habillage, ou bien poser des conditions qui auront un effet structurel : à titre d'exemple le label supposera que tous les publics soient accueillis, ou que la capacité d'informer sur la formation et sur l'emploi soit démontrée, ce qui conduira nécessairement à des regroupements de structures, peut-être sur un mode contractuel et non organique, afin que l'intégralité du service soit rendu

## 4. Conclusions

Les usagers (salariés, ménages et entreprises) des prestations délivrées dans le cadre de la formation et de l'orientation tout au long de la vie ne peuvent que tirer bénéfice de l'aide au choix que l'existence de prestations et prestataires labélisés leur propose face à une offre foisonnante. Il en va de même pour les financeurs, tiers payants ou ménages, soucieux de l'efficacité des ressources allouées en contrepartie de services de qualité.

Par ailleurs, les nouvelles formes de coopération entre la puissance publique et les communautés professionnelles des prestataires de services, pour l'élaboration des référentiels, sont de nature à faire reculer la pratique de l'acte administratif unilatéral décidé dans le silence des bureaux.

Bref, les bénéfices attendus sont incontestables.

Reste au plan juridique, à clarifier de nombreuses et cruciales questions que fait apparaître la rencontre entre le droit de la concurrence, dont la labellisation n'est qu'une expression procédurale et l'univers de l'orientation et de la formation tout au long de la vie, trop habitué au confort de la réglementation administrative par voie de circulaire.

La clarification sémantique est un préalable à tout travail sérieux dans ce domaine : labellisation, référencement, agrément etc. ne relèvent ni de la même qualification ni du même régime juridique. Le champ respectif des normes juridiques et des normes techniques, leur articulation, ainsi que l'application de normes techniques aux personnes, constituent un autre chantier à explorer. Enfin, si comme tout l'indique un nouveau marché de la labellisation se crée, il faudra veiller au respect des principes de la concurrence, transparence, non-discrimination. Entre labellisateurs, financeurs et prestataires de services. La déferlante annoncée de la labellisation n'a pas fini de produire ses ondes de choc.

## Fiche 2. Labellisation, référencement, certification, agrément, ... définition juridique des principaux concepts

---

Définir juridiquement les notions de labellisation, référencement, certification, agrément peut s'avérer particulièrement complexe. En effet, les notions ne renvoient pas toutes à des concepts juridiques spécifiques. Leur utilisation en droit positif ne permet pas toujours de conclure à une définition unique, le législateur se référant souvent au même terme pour désigner des phénomènes juridiques très différents. C'est notamment le cas pour l'utilisation de la notion de « labellisation ». Alors que celle-ci est définie par le Code de la consommation, son usage dans différents dispositifs législatifs n'apparaît pas conforme à cette définition.

Malgré ces difficultés, il est utile dans un premier temps de tenter une définition des différentes notions, en se fondant notamment sur les définitions légales, avant de s'interroger plus spécifiquement sur l'utilisation du terme label, notamment dans le cadre des politiques d'Orientation, de Formation professionnelle et d'Emploi.

### 5. Quelques définitions juridiques

Les notions de labellisation et de certification définies par le Code de la consommation répondent à la définition de « normes techniques »<sup>1</sup>, selon la terminologie ISO. Dans les deux cas, il s'agit d'une « *spécification technique ou autre document accessible au public, établi avec la coopération et le consensus ou l'approbation générale de toutes les parties intéressées, fondé sur les résultats conjugués de la science, de la technologie et de l'expérience, visant à l'avantage optimal de la communauté dans son ensemble et approuvé par un organisme qualifié sur le plan national, régional ou international* » (définition ISO).

La norme technique apparaît comme un ordre volontaire, dépourvu de toute force contraignante. Elle est d'application facultative<sup>2</sup>.

Au niveau communautaire, la norme technique est définie par la directive n°83/189 du 28 mars 1983 comme tout document définissant les caractéristiques d'un produit, les méthodes d'essai ou de production et constituant une « *spécification technique approuvée par un organisme reconnu à activité normative pour application répétée ou continue, dont l'observation n'est pas obligatoire* ».

En droit français, l'article 1<sup>er</sup> du décret n°84-74 du 26 janvier 1984 fixant le statut de la normalisation affirme que la normalisation « *a pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant des produits, biens, services qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires économiques* ».

Les notions de certification et de labellisation citées par le Code de la consommation correspondent à ces différentes définitions de la norme technique.

---

<sup>1</sup> Voir sur le sujet l'article de M. LANORD FARINELLI, *La norme technique : une source du droit légitime ?*, RFDA 2005, p. 738 ; également L. BOY, *Normes*, RID éco., n°2, 1998, p. 127. L'auteur considère que la normalisation est bien une source de droit. Elle participe de ce mouvement contemporain d'élaboration complexe du droit et de déplacement des sources du droit vers les pouvoirs privés économiques

<sup>2</sup> C. Cass. 20 déc. 1978, Société française d'étanchéité et revêtement métallique c/ Portes ès qualités et autres. CE, 29 mai 1970, Société Lamaraud et Cie et Perron

En revanche, la notion de référencement désigne généralement un processus lié à des pratiques commerciales ; elle sert à l'organisation d'une vente de produits ou de services. Si le droit encadre cette pratique, il n'existe pas de législation spécifique applicable.

Le concept d'agrément est quant à lui fréquemment utilisé par le législateur, il désigne un phénomène juridique particulier en lien avec la notion de délégation ou de transmission de pouvoir juridique. Les mécanismes d'agrément sont très nombreux mais ne sont pas toujours expressément désignés par ce terme.

## 5.1 La certification

---

La certification est le fait pour une entreprise de se prévaloir d'un certificat de conformité. Un tel certificat, délivré par un organisme indépendant et compétent, donne la certitude que tel produit ou telle entreprise répond aux exigences d'un référentiel déterminé.

Le Code de la consommation définit aux articles L. 115-27 et suivants ce qu'il faut entendre par certification : c'est une activité par laquelle un organisme, distinct du fabricant, de l'importateur, du vendeur ou du prestataire, atteste, à la demande de celui-ci, qu'un produit ou un service est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel. Le référentiel est un document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit ou un service et les modalités du contrôle de la conformité du produit ou du service à ces caractéristiques.

Peuvent seuls procéder à la certification de produits ou de services les organismes qui ont déposé auprès de l'autorité administrative une déclaration relative à leur activité et contenant notamment toutes informations nécessaires concernant les mesures destinées à garantir leur impartialité et leur compétence.

Toute référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ou service, ainsi que sur les documents commerciaux qui s'y rapportent, doit être accompagnée d'informations claires sur la nature et l'étendue des caractéristiques certifiées. L'existence des référentiels fait l'objet d'une mention au JORF. Leur consultation s'effectue soit gratuitement sur place auprès de l'organisme certificateur, soit par la délivrance de copies aux frais du demandeur.

Les organismes certificateurs déposent comme marque collective de certification, conformément à la législation sur les marques de fabrique, de commerce et de service, le signe distinctif qui, le cas échéant, accompagne ou matérialise la certification.

## 5.2 Le référencement

---

Le terme référencement renvoie à l'idée d'une « *convention de globalisation des commandes en vertu de laquelle une centrale négocie auprès de certains fournisseurs, moyennant leur inscription à son catalogue, des conditions d'achats en faveurs de ses adhérents (appelés à passer directement commande aux fournisseurs ainsi "référéncés")* »<sup>3</sup>.

S'il n'y a pas de régime juridique spécifique applicable aux actions de référencement, le développement des nouvelles technologies – et d'Internet en particulier – a conduit le juge à préciser les limites du droit au référencement et des pratiques similaires.

---

<sup>3</sup> G. CORNU, Vocabulaire juridique, PUF.

### 5.3 L'agrément

---

Dans un sens général, l'agrément peut se définir comme une « *approbation ou autorisation à laquelle est soumis un projet (de contrat, de nomination, etc.) et qui suppose, de la part de celui à qui on doit la demander, un pouvoir d'appréciation en général discrétionnaire (un pouvoir de la refuser à son gré)* »<sup>4</sup>.

La notion se précise lorsque l'on s'intéresse à l'agrément émanant de pouvoirs publics. La notion désigne alors un acte unilatéral ou conventionnel qui autorise la constitution d'un organisme ou, plus fréquemment, confère à des organismes déjà existants le bénéfice de certains avantages, facultés ou prérogatives. Elle peut également désigner l'approbation d'autorités de tutelle administrative à laquelle la loi subordonne l'accomplissement ou le plein effet d'actes ou d'initiatives comme dans le cas de l'agrément d'une convention collective ou d'un stage de formation.

Dans tous les cas, la notion d'agrément fait référence à l'idée d'une transmission de pouvoir juridique. En donnant son agrément, l'administration investit une personne ou un acte d'un pouvoir juridique nécessaire à l'accomplissement d'une fonction définie par la loi.

### 5.4 La labellisation (au sens du Code de la consommation)

---

Le terme label est un anglicisme qui signifie « étiquette ». Il s'agit d'un signe distinctif collectif apposé sur un produit ou un service attestant d'un ensemble de qualités et de caractéristiques techniques.

Ainsi, le label rouge est un certificat créé en 1960 qui apporte aux consommateurs la garantie d'une qualité supérieure des produits mis en vente. Suivant le Code de la consommation, il s'agit d'une procédure proche de la certification de produits agricoles. Le label atteste qu'une denrée alimentaire ou qu'un produit agricole non alimentaire et non transformé possède un ensemble distinct de qualités et de caractéristiques spécifiques préalablement fixées dans un cahier des charges et établissant un niveau de qualité supérieur. L'origine géographique ne peut figurer parmi les caractéristiques spécifiques que si elle est enregistrée comme indication géographique protégée. Le produit doit se distinguer des produits similaires de l'espèce habituellement commercialisés notamment par ses conditions particulières de production ou de fabrication et, le cas échéant, par son origine géographique. Seuls des producteurs ou des transformateurs organisés en groupement, quelle qu'en soit la forme juridique, sont habilités à demander la délivrance d'un label (art. L 115-19 et 115-20 du Code de la consommation et L. 641-1 et suivant du nouveau Code rural). Le Code de la consommation prévoit également que l'utilisation impropre de labels tombe sous le coup des pratiques commerciales trompeuses (art. L. 121-1 et suiv.).

Cette définition apparaît cependant trop étroite et n'englobe pas les diverses utilisations du terme label en droit positif, notamment lorsque ce terme est utilisé dans le cadre de législation relative à l'orientation, la politique de l'emploi et la formation professionnelle.

---

<sup>4</sup> G CORNU, Vocabulaire juridique, PUF.

## 6. La labellisation : une notion polysémique

### 6.1 Des différents usages juridiques : la labellisation renvoie à différentes notions juridiques

---

En dehors des définitions et des utilisations de la notion par le Code de la consommation, la notion de label est de plus en plus utilisée par le législateur, notamment dans le cadre de l'organisation de mission de service public. Son utilisation ne correspond plus alors à la définition donnée par le Code de consommation.

Sans viser à l'exhaustivité, quelques cas de législations issus du Code du travail ou du Code de l'éducation utilisant cette notion méritent d'être mentionnés et rapidement analysés.

#### 6.1.1 *Le label ou marque syndicale*

L'article L2134-1 du Code du travail prévoit que les syndicats professionnels peuvent déposer leurs marques ou labels. Ils peuvent, dès lors, en revendiquer la propriété exclusive dans les conditions prévues par le code. Les marques ou labels peuvent être apposés sur tout produit ou objet de commerce pour en certifier les conditions de fabrication. Ils peuvent être utilisés par tout individu ou entreprise commercialisant ces produits.

#### 6.1.2 *Les écoles de la deuxième chance*

Cet exemple rend compte d'une utilisation conforme à la définition habituelle de la notion de label. Les syndicats peuvent ainsi s'ériger en organisme labellisateur, définir des référentiels et labelliser.

Selon l'article D. 214-9 du Code de l'éducation les écoles de la deuxième chance sont des établissements ou des organismes de formation gérés par toute personne physique ou morale auxquels a été attribué, sur leur demande, le label « école de la deuxième chance ». Les formations dispensées par les écoles de la deuxième chance s'inscrivent dans le cadre de la programmation des actions de formation professionnelle des jeunes mentionnée à l'article L. 214-13.

L'article D. 214-10 précise que le label « école de la deuxième chance » est délivré pour une durée de quatre ans par l'association « Réseau des E2C en France » aux établissements et organismes de formation se conformant aux critères définis par un cahier des charges établi par cette association sur avis conforme des ministres chargés de l'éducation et de la formation professionnelle. Le label peut être renouvelé au vu d'une évaluation dont les modalités figurent à la convention mentionnée au quatrième alinéa de l'article L. 214-14.

La spécificité de ce dispositif tient au fait que la notion de label est ici utilisée comme synonyme d'agrément. En effet, en labellisant les E2C, l'association « Réseau des E2C en France » leur octroie le droit de participer à un dispositif spécifique leur assurant un financement pour la réalisation de certaines actions. Pour autant, le mécanisme de labellisation est conforme à ce qui est généralement prévu par le processus traditionnel de labellisation. Le législateur utilise donc cette technique pour choisir les bénéficiaires de l'agrément E2C. La frontière entre norme technique et norme juridique devient particulièrement difficile à tracer.

### 6.1.3 Les lycées des métiers

L'article D. 335-1 du Code de l'éducation prévoit que le label de " lycée des métiers " permet d'identifier des pôles de compétences en matière de formation professionnelle, de certification ou d'accompagnement, d'information ou de services techniques aux entreprises.

Il est délivré, sur leur demande, aux établissements d'enseignement qui se conforment au cahier des charges national. Il est délivré sur décision du recteur de l'académie dans laquelle est implanté l'établissement qui le sollicite, sur proposition du groupe académique " lycée des métiers " et après avis du conseil académique de l'éducation nationale. Le groupe académique " lycée des métiers " est mis en place par le recteur et associe des membres des corps d'inspection territoriaux, des chefs d'établissement, des gestionnaires, des chefs de travaux, des enseignants, des parents d'élèves, des représentants du conseil régional et des milieux professionnels. Le groupe académique " lycée des métiers " est chargé de l'adaptation des critères du cahier des charges national aux particularités de l'académie, du recueil des demandes de délivrance du label des établissements, puis de l'organisation de l'instruction de ces demandes. Il transmet au recteur ses propositions. Le groupe académique est également chargé d'accompagner et d'évaluer, avec l'ensemble des corps d'inspection pédagogique, la mise en place effective des projets des établissements labellisés.

Dans ce cas, la labellisation s'apparente aux labels définis par le droit de la consommation. Toutefois, du fait du secteur d'activité spécifique auquel il s'applique, on peut s'interroger sur la légitimité du recours à ce type de processus dans le cadre d'un marché désormais concurrentiel<sup>5</sup>.

## 6.2 Une classification possible des utilisations de la notion de label

---

Il est possible de classer les différentes utilisations de la notion en trois catégories principales, correspondant à trois phénomènes juridiques distincts : le label au sens du droit de la consommation, le label-agrément et le label ayant pour effet d'organiser un marché en excluant les prestataires ou produits non labellisés.

- Dans le premier cas, l'utilisation de label est une pratique visant à informer le consommateur sans pour autant créer de distorsion de concurrence<sup>6</sup>. Il peut être utilisé dans le cadre d'activités de formation professionnelle et d'orientation afin de distinguer certains opérateurs ou certains produits. Il doit alors être élaboré en respectant la réglementation du Code de la consommation, c'est-à-dire qu'il doit notamment être accordé par un organisme indépendant et sur la base d'un référentiel spécifique avec des critères publics.
- En ce qui concerne la seconde catégorie, il s'agit d'un usage impropre du terme « label » puisqu'en réalité il concerne une véritable délégation de pouvoir juridique, généralement définie comme un agrément. La différence entre ces deux notions tient essentiellement au choix des critères. Le recours au terme *label* en lieu et place de l'agrément est lié à l'utilisation des critères techniques ou relatifs à la qualité et, éventuellement, à l'intervention d'un tiers chargé de labelliser. Cette distinction n'est cependant pas de nature juridique. Aussi, le dispositif E2C est en réalité une forme d'agrément ou, si l'on

---

<sup>5</sup> Voir infra, B, troisième catégorie et fiche spécifique

<sup>6</sup> Voir fiche 3 « La labellisation et le droit de la concurrence »

utilise la terminologie propre au droit communautaire, un mandatement avec octroi de droits. Il ne s'agit pas d'orienter ou d'informer le consommateur mais d'accorder ou non le droit de rendre une prestation dont le financement public est assuré.

- La troisième catégorie est en réalité une sous-catégorie de la première puisqu'elle vise des formes de labellisations classiques. La distinction tient aux effets de la labellisation sur un marché donné. Ainsi, sur des marchés à prescription, la labellisation peut avoir pour effet d'exclure définitivement certains prestataires ou certains produits non labellisés. Les prestataires labellisés, sans bénéficier d'un réel « droit de faire », comme dans le cadre du label-agrément, ne sont plus concurrencés par les opérateurs non labellisés car les prescripteurs vont systématiquement se référer au *label* pour sélectionner l'opérateur. Ces phénomènes sont fréquents dans les domaines de la formation professionnelle, de l'orientation et des politiques de l'emploi. Il convient alors de porter une attention particulière aux règles de concurrence qui s'appliquent et d'évaluer la marge de liberté dont bénéficient les prescripteurs, personnes publiques ou privées, dans leurs efforts pour organiser ces activités d'intérêt général.

## II - L'activité de formation : état des débats et état du droit

---

### Fiche 3. Le rapport Duda sur « la qualité de l'offre et l'achat de formation » - Décembre 2008 (Extraits)

---

#### 1. Les préconisations du rapport DUDA sur la Qualité de l'offre et l'achat de formation (extrait du rapport)

##### 1.1 Propositions pour tous les achats de formation

---

###### 1. Visibilité de l'offre : auto-inscription des prestataires

Une inscription libre et gratuite des organismes de formation sur un portail-répertoire est préférable à un enregistrement auprès de l'administration qui n'offre aucune garantie de qualité mais qui peut le laisser croire. Les certifications ou labels de qualité acquis par ces organismes sont vivement encouragés et devraient figurer dans ce portail-répertoire.

###### 2. Exonération de TVA : nouveau périmètre

Cette libre inscription n'entraîne pas d'exonération de la TVA, laquelle est réservée « aux organismes de droit public ou reconnus comme ayant des fins comparables », l'administration fiscale ayant vocation à préciser le périmètre des organismes relevant de cette règle européenne.

###### 3. Lisibilité de l'offre de formation : fiche d'identité des prestataires en ligne

Construit dans chaque région sur la base d'une fiche d'identité commune, dans un langage harmonisé à l'échelle nationale, utilisé par le réseau des CARIF, le portail-répertoire est accessible à tous (particuliers, entreprises, intermédiaires). Un organisme compétant en assure la maintenance.

###### 4. En amont de la formation : engagements multipartites

Pour la clarté des engagements et avant le début de l'action de formation, un document signé de chacun des acteurs concernés (prescripteur, acheteur, usager, organisme de formation) récapitule les buts de l'action et les différents moyens mobilisés.

###### 5. A l'issue de la formation : une attestation des acquis

A l'issue de la formation à laquelle elle a participé, la personne concernée se voit délivrer par l'organisme de formation une attestation mentionnant les objectifs de l'action et le succès aux épreuves lorsqu'elles ont eu lieu. Ce document pourra ainsi être produit dans des démarches de validation ultérieures ou figurer dans le passeport de l'intéressé.

## **1.2 Propositions pour les achats publics de formation**

---

### **6. Achat public : une voie médiane**

En ce qui concerne la commande publique de formation, il convient de rechercher une voie médiane entre le marché et la subvention qui :

- permette la co-construction de projet et leur suivi tout offrant une garantie de transparence dans le choix des prestataires ;
- autorise le maintien d'une offre diversifiée et suffisamment pérenne ;
- valorise la qualité des prestations offertes.

Cette voie médiane peut s'inscrire dans le respect des directives européennes et leur transcription en droit français.

### **7. Achat public : un système d'achat**

Pour optimiser la fonction d'achat public de formation l'accent doit être mis sur l'organisation d'un véritable système associant les fonctions d'accueil, de prescription et celle d'acheteur en région.

### **8. Qualité et prix : un observatoire des prix**

La dispersion des prix pratiqués mérite d'être mise en regard des exigences de qualité des formations dispensées. Cela requiert une observation minutieuse des prix en relation avec les instances chargées de l'évaluation.

## **1.3 Propositions pour les achats de formation par les entreprises en particulier les TPE-PME**

---

### **9. Qualité des prestations : une fonction d'intermédiation**

L'accès à une formation de qualité est facilitée par des fonctions d'intermédiations auprès des personnes et des petites entreprises. Ces intermédiaires ont vocation à encourager le développement de la formation tout au long de la vie, à soutenir l'expression de la demande, fournir l'aide à la recherche de prestations adaptées et à faciliter l'évaluation. C'est dans le bon enchaînement de ces processus que se dessine la qualité de l'action de formation. Leur rôle consiste notamment à encourager, faciliter, le recours à des certifications ou des labellisations qualité. Ces intermédiaires doivent être clairement désignés de façon à pouvoir bénéficier d'un crédit de confiance.

### **10. L'intermédiation : une mission pour les OPCA**

La fonction d'intermédiation en direction des petites entreprises devrait être confiée aux partenaires sociaux, via les OPCA dans leurs domaines de compétence, et aux OPACIF en ce qui concerne les personnes. Elle consiste à fournir à leurs destinataires les services mentionnés en 7. Cette fonction ne peut être accomplie en toute indépendance qu'à la condition de l'absence d'intérêts liés à savoir:

- absence de cumul de la fonction de prestataire de formation avec celle d'intermédiaire ;
- en cas de gestion de fonds de la formation professionnelle par l'institution chargée d'une fonction d'intermédiation, une procédure spécifique devrait être mise en place pour offrir la garantie d'une totale absence de parti pris de la fonction d'intermédiation ;
- tenir une comptabilité séparée des frais engagés au titre de l'intermédiation.

## 2. La position des contributeurs (extraits du rapport DUDA sur la qualité de l'offre de formation)

### 2.1 L'Association des Régions de France (ARF)

Pour l'ARF, « *des règles de choix et de financement spécifiques doivent être définies* » pour les formations de découverte des métiers, d'orientation professionnelle, de remise à niveau des connaissances de base, de recherche de contrat ou de formation, de pré-qualification ou de qualification permettant d'obtenir une certification correspondant à une première entrée dans le métier, qui entrent pleinement dans la notion de Service Social d'Intérêt Général (SSIG).

Les formations d'adaptation au poste ou à l'organisation du travail échappent largement au champ des Régions même s'il est « *intéressant pour les Régions que les Organismes de Formation qui travaillent avec elles dans le domaine des formations qualifiantes fassent également ce type de formation* ».

Concernant les formations qualifiantes aboutissant à des diplômes ou certifications, le rôle des Régions comme « *Chef de file de la formation professionnelle doit se traduire par une action dans le temps pour faire évoluer l'offre de formation et non pas par une simple posture d'acheteur de formation. Les Régions doivent pouvoir labéliser les organismes qui acceptent d'entrer dans un processus leur permettant de répondre aux exigences des missions de service public qui leurs sont confiées* ».

« Ces exigences sont :

- La qualité de la formation
- La permanence de l'offre de service (de formation) dans le temps
- L'adaptation aux besoins des usagers
- L'acceptation de collaborer et de partager des expériences avec des organismes appartenant à d'autres fédérations pour rechercher une meilleure réponse aux besoins du public. »

### 2.2 La CFDT

La CFDT considère que les intérêts de chacun (salarié ou demandeur d'emploi, prescripteur de formation, organisme de formation, ...) sont « *complémentaires, et parfois contradictoires* » et qu'il « *convient donc de définir un cadre commun de référence permettant d'optimiser l'achat de formation en respectant les nécessaires exigences de qualité, de transparence et de contrôle du service apporté* ».

Elle propose ainsi quelques pistes pour la définition d'un cadre commun de référence :

- la généralisation pour l'ensemble de la profession de chartes de bonnes pratiques entre branches et organismes à l'image de celle signée récemment entre la FFP et le FAFIH. (Fonds d'assurance formation de l'industrie hôtelière).
- la définition dans une instance paritaire, d'un cadre de tarification permettant à la fois une optimisation des budgets formation, et la juste rémunération des prestations des organismes de formation.
- l'intégration des normes sociales (Respect des conventions collectives, budget alloué à la formation des formateurs, pourcentage de CCD et de vacataires...) dans toute convention de formation.

- les acheteurs, comme les fournisseurs de formation, ont besoins de normes communes définissant les contenus de formation, les modalités de mises en œuvre, la qualification des moyens humains et matériels...
- La CFDT précise qu'il existe de multiples systèmes de contractualisation et de contrôle de la qualité en formation (les normes NF et ISO, les certifications de type ISO 9001, NF Services, ou NF FFP, les Labels : OPQF, APP, GRETA+...). Lourds et coûteux à mettre en œuvre, ils sont très complexes, demandent une bonne formation des acteurs, et ne garantissent souvent que le respect des procédures qualité. C'est pourquoi, il semble préférable de travailler à des outils partagés de type « cahiers des charges » formalisant et contractualisant les engagements des organismes de formation :
  - Objectifs et contenus de la formation,
  - Qualification des formateurs,
  - Modalités de formation,
  - Moyens matériels,
  - Validation, modalités d'évaluation,
  - Procédures qualité,
  - Expérience et résultats de l'organisme dans le même type de formation,
- Les demandeurs de formation, les acheteurs ont besoin, pour se déterminer, d'éléments objectifs de choix. Il conviendrait d'encadrer les démarches de type publicitaire des organismes de formation, de définir des descriptifs normalisés de formation.

### 2.3 La CGT

---

S'interrogeant sur la qualité de la formation (« *Comment mesurer et améliorer la qualité ? Qu'est-ce qu'un organisme de formation de qualité ? Quelles garanties si cet organisme, qu'il soit public ou non, remplit des missions de service public ? Labelliser un organisme de formation a-t-il un sens, et si oui qu'est-ce qui permet de le labelliser ?* »), la CGT propose quelques critères, non exhaustifs, de labellisation :

- Le conseil en ingénierie et la capacité à définir des parcours personnalisés
- L'accompagnement
- La valeur ajoutée apportée aux bénéficiaires
- Des formateurs qui ne soient pas eux-mêmes sous contrats précaires

### 2.4 La CGPME

---

La CGPME précise quels sont selon elle les éléments permettant d'améliorer la lisibilité de l'Offre de Formation :

- Les données relatives à la nature et au fonctionnement de l'Organisme
- La notoriété ou reconnaissance de l'Organisme
- La qualité de l'outil formatif
- La qualité par les méthodes pédagogiques
- La fiabilité de l'Organisme

La CGPME se prononce également pour la création d'un « *standard de présentation de l'Organisme, sorte de socle commun à tous les Organismes de Formation, le cas échéant sur la base d'un volontariat, et qui regroupe un certain nombre d'informations juridiques et qualitatives, ou de notoriété, permettant l'identification et une appréciation de l'Organisme* ».

## 2.5 Le Ministère de l'Éducation Nationale

---

Le Ministère de l'Éducation Nationale estime que *« pour améliorer la qualité des prestations, on n'a jusqu'ici pas trouvé mieux que de mettre en place une démarche qualité, à condition qu'elle soit intégrée au quotidien de l'organisme et ne reste pas une démarche formelle à côté de la « vraie vie » »* précisant que celle-ci *« peut être mise en place sans référence à un mode de reconnaissance »* et qu'il *« est important que l'organisme communique sur sa démarche qualité et sur les résultats qu'elle produit »*.

Il considère que ce qui manque aux acheteurs et aux usagers pour que ces signaux (démarches qualité internes, labels,...) agissent vraiment comme garant de qualité *« est plutôt la lisibilité de ce que recouvrent les différents labels, qualifications et certifications qualité »*. Le nombre de labellisation est, en effet, déjà conséquent (Certifications ISO, AFNOR, qualification OPQF, label GretaPlus, chartes qualité État - Régions, etc.) et le choix de l'acheteur va souvent au *« plus connu »*, ce qui n'est pas forcément un gage de qualité des prestations.

Le ministère préconise donc de ne pas ajouter un label en plus, mais de donner aux clients, *« en termes simples et concrets, les points de repère qui leur manquent. Indiquons- leur sur quoi porte tel ou tel certificat, selon quelles modalités il est attribué, ce qu'il leur garantit. Autrement dit, dressons au plan national, en termes simples et non techniques, une cartographie de l'existant en matière de certification qualité pour donner de vrais points de repères à nos clients. Montrons, le cas échéant, les complémentarités et les passerelles. »*

## 2.6 La Fédération de la Formation Professionnelle (FFP) : « Réflexions sur un partenariat entre OPCA et organismes »

---

- Une demande de simplification

La complexité des dispositifs de formation professionnelle est régulièrement soulignée. Chacun s'accorde à reconnaître les besoins de simplification, en particulier concernant le rôle d'intermédiation des OPCA.

Or, l'expérience montre qu'une simplification des relations entre OPCA et organismes de formation doit s'appuyer sur un engagement réciproque en termes de démarche qualité.

- Les partenariats FFP/OPCA doivent être généralisés

Consciente des difficultés auxquelles sont confrontés les organismes, et attachée à développer une démarche qualité dans les organismes, la FFP a engagé une politique de partenariats avec les OPCA portant notamment sur la simplification de la procédure, les délais de paiement et les avances. Des accords ont ainsi été signés avec l'AGEFAFORIA (novembre 2003) et l'AGEFOS-PME (octobre 2005), l'OPCALIA (juin 2006) et l'AFDAS (mars 2007).

Ces partenariats n'ont cependant pas eu les effets escomptés. De telles mesures de simplification, pour être efficaces, supposent, en effet, qu'elles soient applicables à tous : les organismes seraient dispensés d'adapter leurs procédures internes en fonction de l'OPCA avec lequel ils traitent ; parallèlement, les OPCA n'auraient pas à mettre en œuvre un traitement différencié des organismes, selon qu'ils sont ou non membres de la FFP.

Il convient de réfléchir, dans ces conditions, à la mise en place d'un outil s'appliquant globalement aux relations entre OPCA et organismes.

- Un « référentiel de labellisation » standard

Un outil garantissant le professionnalisme des organismes de formation permettrait de s'engager vers la mise en place de mesures de simplification.

Cet outil transversal de labellisation pourrait s'appuyer sur un « référentiel de labellisation », élaboré entre professionnels (organismes, entreprises, partenaires sociaux), rassemblant les règles de traitement administratif et financier des dossiers, communes à l'ensemble des OPCA et des organismes de formation, ainsi que les exigences de qualité.

Il permettrait aux organismes, respectant ce référentiel, de bénéficier, en contrepartie de leur démarche qualité, de mesures de simplification administrative et financière.

- La mise en œuvre d'audits par un organe labellisateur

La garantie du professionnalisme aurait d'autant plus de valeur qu'elle serait validée par un tiers, i.e. un corps d'auditeurs.

Des organismes de formation pourraient ainsi s'adresser volontairement à une structure de labellisation indépendante, regroupant les auditeurs, et qui validerait le respect du référentiel.

Une fois labellisés, ces organismes pourraient bénéficier d'un traitement administratif simplifié, de délais de paiement plus rapides et de la possibilité de recevoir des avances.

Ce label offrirait donc des facilités aux organismes présentant des garanties spécifiques de professionnalisme. Cette labellisation devrait toutefois rester volontaire et ne saurait en aucun cas être une condition de prise en charge financière : les organismes non labellisés pourraient toujours bénéficier des financements dans les conditions de droit commun.

La FFP considère qu'il serait souhaitable de s'appuyer sur une structure existante comme l'OPQF, qui a fait ses preuves, afin de mettre en place un tel dispositif.

Ce projet s'intègre de plus dans les réflexions en cours sur la simplification souhaitée du fonctionnement des OPCA.

### **Extrait du Livre Blanc de la FFP - 10 propositions pour optimiser la réforme - 2008**

#### **Proposition 6 : Développer les processus de qualification, certification et labellisation des organismes de formation et améliorer leur lisibilité.**

Parce qu'une formation n'est pas un simple bien matériel, l'acheteur (surtout si c'est un particulier) doit être accompagné. Des repères doivent être fournis, notamment par le biais de la qualification professionnelle et de la certification. C'est aujourd'hui le rôle des organismes, tels l'ISO pour la certification et l'OPQF1 pour la qualification professionnelle. Pour ce qui est de cette dernière, elle doit être assurée en étroite liaison avec les professionnels, leurs clients et les pouvoirs publics.

Par ailleurs, le travail sur l'évaluation des connaissances et compétences des stagiaires est un axe de développement fort pour la FFP. Le certificat professionnel (CP-FFP)<sup>2</sup>, créé en 2005 pour mesurer les compétences acquises, correspond aujourd'hui à une attente forte, à la fois des entreprises et des salariés et rencontre sur le terrain un réel succès.

#### **Un marché libre qui fait émerger la qualité.**

Pour autant, la FFP est convaincue que seul le marché respectant les règles de la concurrence européenne permet de faire émerger une offre de qualité et de stimuler l'innovation.

Enfin, le renforcement de l'efficacité des organismes de formation et une meilleure lisibilité de l'offre passent aussi par le regroupement de certains d'entre eux et la création de partenariats entre organismes ayant leurs propres spécificités. C'est indispensable pour pouvoir répondre aux appels d'offres, qui exigent des organismes candidats un certain volume de chiffre d'affaires. D'où la volonté de la FFP de favoriser ces rapprochements qui permettent des investissements (nouvelles technologies, dématérialisation des relations avec les clients, etc.) de plus en plus indispensables aux prestataires.

### **L'intérêt bien compris de l'évaluation**

La participation active de la France, représentée par la FFP, dans les travaux internationaux de normalisation, illustre la volonté des professionnels d'être moteurs dans les processus de construction de normes de qualité.

La FFP entend également porter ce message au niveau national et s'associe à la proposition de créer un Observatoire de l'évaluation, composé de personnalités indépendantes. Les données générées permettraient d'évaluer les dispositifs et de mesurer l'efficacité collective du système. Cela introduirait une vraie culture du résultat et favoriserait les diagnostics partagés entre les acteurs.

### **Pour aller plus loin.**

La FFP propose de développer une politique de labellisation s'appuyant sur la qualification professionnelle, qui doit associer les organismes de formation, les clients publics et privés et les pouvoirs publics. Ces labellisations seraient déclinées en fonction des besoins de certains secteurs d'activités et des niveaux de labellisation souhaités par les clients.

## **2.7 L'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI)**

---

### **3. Sur la qualité des OF ou des actions de formation**

Les pratiques de normalisation et de certification qualité, mises en œuvre notamment par l'AFNOR et l'OPQF doivent naturellement être encouragées. L'Etat déconcentré ou les régions y aideraient grandement en intégrant des garanties minimales de respect de normes ou de process qualité dans leurs procédures d'achats (cf. expérience en ce sens de la région PACA).

D'une manière générale, il importe d'aller vers toujours plus de qualité et de viser l'excellence pour une activité dont on s'accorde à dire qu'elle est un investissement et pas une dépense courante.

## 2.8 La Fédération Nationale des Unions Régionales des Organismes de Formation (UROF)

---

La Fédération Nationale des UROF rappelle ici les points qu'elle a mis en avant durant les travaux de la commission.

I) ELLE PARTAGE LE SOUCI LÉGITIME exprimé par les acheteurs privés d'améliorer la lisibilité des actions qu'ils achètent (contenus, formateurs,...) et des organismes qui les portent (références clients, management, équipements, ancrage territorial, moyens dédiés,...). Il nous semble que les OPCA peuvent être les porteurs et les diffuseurs d'un guide normalisé de l'achat de formation qui par sa généralisation, notamment pour ce qui concerne les PME doit être un vecteur d'amélioration de la qualité et de la sécurisation de ce type d'achat dont chacun convient qu'il est un élément essentiel de la compétitivité des entreprises et d'appropriation de leur parcours professionnel pour les salariés.

Ici le droit du commerce et le droit de la formation ne constituent pas une entrave à cette amélioration qui relève donc plutôt de la redéfinition du rôle des OPCA via les négociations interprofessionnelles. Le problème est plus complexe s'agissant de l'achat public, nous y reviendrons.

Dans le champ de l'achat privé, la question de la labellisation, à laquelle la Fédération des UROF n'est pas opposée par principe, nous paraît une fausse bonne idée. D'abord parce qu'il existe déjà des certifications exigeantes (ISO-AFNOR) qui intègrent l'ensemble des éléments qui concourent à l'action de formation, et qui ont l'avantage d'être identifiées par l'ensemble des acteurs économiques au-delà de la corporation.

Le problème du coût de ces démarches exigeantes et des audits de contrôle (annuel) et de renouvellement reste un véritable souci, notamment pour les petits organismes. Il faut donc veiller à ce qu'une telle démarche n'aboutisse pas à des effets d'appauvrissement de la diversité du tissu.

L'OPQF, parce qu'il est né d'acteurs de la corporation, parce que son niveau d'exigences semble insuffisant et surtout parce qu'il n'introduit pas de management dynamique et permanent de la qualité, s'il peut valider une certaine professionnalisation ne nous semble pas pouvoir assumer une fonction de labellisation.

S'agissant de l'évaluation, il y a là un vrai problème, en particulier dans le champ de l'achat privé de formation car dans le cadre de l'achat public, les régions disposent d'outils systématiques –via souvent les services de rémunération – d'évaluation de l'impact de la formation. Le problème est plus complexe dans le cadre de l'achat privé en particulier dans les PME. La généralisation de l'entretien annuel laisse pendantes les questions de la centralisation des données et de l'étude d'impact de la formation sur le déroulé des carrières. Sauf à alourdir une gestion administrative considérée souvent comme lourde et complexe, seules des « études d'évaluation » nous paraissent pouvoir être menées.

Elles existent déjà (cf. rapport de la cour des comptes sur ce sujet) mais elles pourraient être systématisées au niveau des branches et harmonisées au plan des méthodologies. Cette harmonisation des méthodes pourrait aussi intégrer les grands acheteurs de formation et d'accompagnement destinés aux demandeurs d'emploi. Ici, le problème à résoudre restera celui de leur agrégation, nécessaire mais complexe.

[...]

La Fédération des UROF a souligné que les programmes qualité des Régions sont depuis longtemps des vecteurs essentiels de professionnalisation des acteurs et d'amélioration de la qualité de l'offre. Cette dernière nous paraît beaucoup plus homogène sur le champ de la commande publique que sur le champ de la commande privée. Dans la pratique, nous sommes très proches des conditions d'une labellisation même si celle-ci n'existe pas d'une façon généralisée. Si les conditions de droit étaient remplies (notamment l'euro compatibilité), il nous semble qu'elle ne serait pas difficile à mettre en œuvre.

Par ailleurs, la Fédération des UROF considère depuis longtemps que la Région est le bon niveau de confluence entre animation territoriale sur le plan économique et politique de l'emploi et de la formation professionnelle. Il faut donc achever le mouvement engagé et il faut surtout que les Régions assurent un véritable pilotage de ces politiques en y incluant les partenaires sociaux qui doivent mieux intégrer les problématiques liées à la formation des demandeurs d'emploi.

La question de l'orientation, de la construction du parcours de formation des demandeurs d'emploi et de l'évaluation de leur impact est centrale. La capacité d'orientation et surtout de construction de parcours de formation s'est considérablement amoindrie, notamment au sein de l'ANPE. La cour des comptes a pointé ce problème (p 41 et suiv.) et nous partageons ce diagnostic qui est souvent corroboré par les conseillers eux-mêmes. Nous ajouterons au constat de la cour, les éléments suivants qui concernent les publics les plus en difficulté : si l'offre de formation est mal identifiée (contenu-prestataires-coût), elle l'est encore plus pour les formations « préparatoires » (orientation-dynamisation-élaboration de projet) ou « publics spécifiques » (TH-formation linguistique pour les migrants...).

Les prestataires concernés constatent qu'ils n'ont plus de référent ANPE attaché à leur formation et lorsqu'un référent est nommé par le directeur d'agence pour des raisons qui tiennent aux conventions signées avec la Région, celui-ci peut même n'être pas informé de son rôle de référent. Il faut améliorer l'efficacité de la chaîne d'information sur les formations et l'orientation, la constitution des parcours et l'efficacité de la formation du demandeur d'emploi. Les prestataires rendent compte aux financeurs, il faut donc trouver un outil de synthèse d'informations qui permettent aux prescripteurs d'actualiser leur connaissance de l'offre et de l'efficacité de celle-ci.

Michel Clézio  
Président de la Fédération Nationale des UROF



## **Fiche 4. Organismes de formation : changements introduits par la loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie de 2009**

---

### **1. Loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie**

La loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie votée du 24 novembre 2009 modifie le régime juridique de la déclaration d'activité des organismes de formation.

Elle crée notamment la possibilité pour l'administration de refuser d'enregistrer la déclaration d'un organisme de formation ainsi que celle de lui retirer son numéro de déclaration si les prestations réalisées ne correspondent pas à des actions de formation ou bien si l'organisme ne respecte pas les obligations réglementaires qui lui incombent.

Elle impose également que soit établie une liste publique des organismes de formation déclarés, cette liste devant comporter les renseignements relatifs à la raison sociale de l'organisme, à ses effectifs, à la description des actions de formation dispensées et au nombre de salariés et de personnes formées (nouvel article 6351-7-1). En l'absence de remise du bilan pédagogique et financier, l'organisme prestataire sera exclu de la liste.

Si ces nouvelles obligations ne suffisent pas à elles seules à constituer une labellisation fondée sur des critères de qualité, il s'agit néanmoins d'un premier pas vers la constitution d'une base d'information discriminant les établissements qui ne rempliraient plus leurs obligations de transmission de leur bilan pédagogique et financier ou qui n'exerceraient plus d'activité de formation professionnelle.

## 2. Les nouvelles règles du Code du travail relatives à la déclaration d'activité des organismes de formation après la loi formation 2009

**Légende** : - xxxxxx : dispositions introduites par la loi formation de 2009  
 - xxxxxx : dispositions supprimées par la loi formation de 2009  
 - xxxxxx : dispositions maintenues par la loi formation de 2009

### Titre cinquième Organismes de formation

#### Chapitre Ier Déclaration d'activité

##### Section première Principes généraux

Art. L. 6351-1 A - L'employeur est libre de choisir l'organisme de formation, enregistré conformément aux dispositions de la section 2 ou en cours d'enregistrement, auquel il confie la formation de ses salariés.

##### Section II Régime juridique de la déclaration d'activité »

**Article L6351-1** - Toute personne qui réalise des prestations de formation professionnelle continue au sens de l'article L. 6313-1 dépose auprès de l'autorité administrative une déclaration d'activité, dès la conclusion de la première convention de formation professionnelle ou du premier contrat de formation professionnelle, conclus respectivement en application des articles L. 6353-2 et L. 6353-3.

L'autorité administrative procède à l'enregistrement de la déclaration.

L'autorité administrative procède à l'enregistrement de la déclaration sauf dans les cas prévus par l'article L. 6351-3.

**Article L6351-2** - La déclaration d'activité comprend les informations administratives d'identification du déclarant, ainsi que les éléments descriptifs de son activité.

**Article L6351-3** - ~~Une déclaration rectificative est souscrite en cas de modification d'un ou des éléments de la déclaration initiale.~~ L'enregistrement de la déclaration d'activité peut être refusé de manière motivée, avec indication des modalités de recours, par décision de l'autorité administrative dans les cas suivants :

1° Les prestations prévues à la première convention de formation professionnelle ou au premier contrat de formation professionnelle ne correspondent pas aux actions mentionnées à l'article L. 6313-1 ;

2° Les dispositions du chapitre III du présent titre relatives à la réalisation des actions de formation ne sont pas respectées ;

3° L'une des pièces justificatives n'est pas produite.

**Article L6351-4** - ~~L'enregistrement de la déclaration d'activité est annulé par décision de l'autorité administrative lorsqu'il apparaît que les prestations réalisées ne correspondent pas aux actions mentionnées à l'article L. 6313-1 ou lorsque les règles relatives à la convention ou au contrat définies respectivement aux articles L. 6353-2 et L. 6353-3 ne sont pas respectées.~~  
L'enregistrement de la déclaration d'activité est annulé par décision de l'autorité administrative lorsqu'il est constaté, au terme d'un contrôle réalisé en application du 1° de l'article L. 6361-2 :

1° Soit que les prestations réalisées ne correspondent pas aux actions mentionnées à l'article L. 6313-1 ;

2° Soit que l'une des dispositions du chapitre III du présent titre relatives à la réalisation des actions de formation n'est pas respectée ;

3° Soit que, après mise en demeure de se mettre en conformité avec les textes applicables dans un délai fixé par décret, l'une des dispositions du chapitre II du présent titre relatives au fonctionnement des organismes de formation n'est pas respectée.

Avant toute décision d'annulation, l'intéressé est invité à faire part de ses observations.

**Article L6351-5** - Une déclaration rectificative est souscrite en cas de modification d'un ou des éléments de la déclaration initiale.

La cessation d'activité fait l'objet d'une déclaration.

**Article L6351-6** - ~~La déclaration d'activité devient caduque lorsque les bilans pédagogiques et financiers prévus à l'article L. 6352-11 ne font apparaître aucune activité de formation au titre de deux années consécutives, ou lorsque, pendant cette même période, ces bilans n'ont pas été adressés à l'autorité administrative.~~  
La déclaration d'activité devient caduque lorsque le bilan pédagogique et financier prévu à l'article L. 6352-11 ne fait apparaître aucune activité de formation, ou lorsque ce bilan n'a pas été adressé à l'autorité administrative.

**Article L6351-7** - Le conseil régional a communication des éléments de la déclaration d'activité et de ses éventuelles modifications.

Il a communication du bilan pédagogique et financier de l'activité, du bilan, du compte de résultat et de l'annexe du dernier exercice clos par les organismes dont les actions de formation au sens de l'article L. 6313-1 bénéficient de son concours financier.

**Art. L. 6351-7-1** - La liste des organismes déclarés dans les conditions fixées au présent chapitre et à jour de leur obligation de transmettre le bilan pédagogique et financier mentionné à l'article L. 6352-11 est rendue publique et comporte les renseignements relatifs à la raison sociale de l'organisme, à ses effectifs, à la description des actions de formation dispensées et au nombre de salariés et de personnes formées.

**Article L6351-8** - Un décret en Conseil d'Etat détermine les modalités d'application du présent chapitre.



## Fiche 5. La labellisation et le droit de la concurrence

La labellisation, quelle que soit sa définition, est un mécanisme ayant pour but d'influencer les choix d'acteurs économiques et par là même de modifier l'organisation et la structuration d'un marché. Cette pratique a donc des effets juridiques qu'il convient d'étudier. En particulier, la labellisation peut s'avérer être une pratique restreignant ou faussant la concurrence et contrevenant aux articles L. 410-1 et suivants du Code de commerce.

Cette fiche propose d'étudier chacune des catégories d'utilisation de la notion de labellisation (définies en Fiche 2) car la mesure où elles renvoient à des problématiques juridiques différentes.

### 1. La labellisation classique : l'information du consommateur

La technique de la labellisation s'est développée comme un mode d'information du consommateur. Cette pratique, bien qu'elle ait des effets sur le marché – les biens ou services labellisés disposant a priori d'un avantage concurrentiel – n'est pas critiquable en tant que telle. En effet, le droit de la concurrence admet la possibilité d'introduire de tels mécanismes notamment dans un but d'amélioration de l'offre et de l'information donnée au consommateur.

Si le principe est acceptable, la délivrance de labels peut être encadrée par le droit, afin notamment d'éviter le recours à des critères qui auraient pour but de limiter l'accès à certains marchés, à certaines catégories de biens ou services, sans que cette limitation ne soit réellement justifiée. Ainsi, en matière de labellisation des produits agricoles, le développement du marché unique européen a conduit le législateur à modifier la législation afin d'empêcher l'usage de critères géographiques dans le cadre d'une labellisation, sauf s'il est fait référence à des appellations géographiques spécifiques. La raison de cette interdiction est clairement liée à la volonté de ne pas sanctionner injustement les producteurs des autres Etats membres de l'UE qui doivent pouvoir postuler et obtenir les labels dans les mêmes conditions que les produits ou prestataires nationaux.

Le droit applicable à la labellisation est celui applicable aux normes techniques en général. Il prévoit notamment la délivrance du label par un tiers, sur le fondement de critères transparents, publics et fixés par une autorité indépendante. Le label est délivré sur la base du volontarisme.

Le droit de la concurrence favorise le développement de la labellisation dans une optique de meilleure information du consommateur, quitte à orienter le consommateur vers certains produits et services. Cette intervention sur le marché est légitime dans la mesure où elle vise un objectif supérieur au simple respect de la liberté d'entreprendre, à savoir l'information et la protection du consommateur ainsi que le développement de la qualité et la protection de valeurs fondamentales comme la protection de l'environnement ou le progrès social.

Les règles du droit de la concurrence permettent en revanche de sanctionner toutes pratiques n'ayant pas ces objectifs et visant en réalité à restreindre l'accès à certains marchés à certains produits ou prestataires.

## 2. La labellisation-agrément ayant pour objectif de restreindre l'accès à la commande publique

La labellisation-agrément telle qu'elle peut être pratiquée par les pouvoirs publics soulève des difficultés différentes. En effet, il ne s'agit pas d'informer le consommateur mais de sélectionner des opérateurs auxquels les pouvoirs publics reconnaissent un droit de faire ou/et leur accorde un financement pour une prestation spécifique.

Il faut sans doute distinguer les cas où la labellisation équivaut à une forme de mandatement direct et ceux où la labellisation est un simple agrément permettant de participer à une procédure de marché à accès restreint.

Concernant le premier cas, qui correspond notamment au dispositif Ecoles de la deuxième chance, il s'agit d'une forme de mandatement direct avec octroi de droits : l'Etat, en se fondant sur un processus de labellisation, mandate un opérateur pour réaliser une activité qui relève d'une mission d'intérêt général. Ce mécanisme doit être prévu par une loi ou un décret. En France, seul l'Etat a le pouvoir de mettre en place de tels dispositifs, les collectivités territoriales étant tenues de respecter les formes prévues par la réglementation relative à la commande publique, c'est-à-dire essentiellement le Code des marchés publics et la législation relative à la délégation de service public.

Concernant le second cas, qui correspond notamment à la procédure de labellisation prévue dans le cadre de la mise en œuvre du Service public de formation professionnelle en Poitou Charente, la problématique apparaît différente. En effet, la labellisation autorise simplement le prestataire à participer à un marché avec un accès restreint. Dans sa décision 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 le conseil de la concurrence a refusé de se prononcer sur la légalité de la procédure de labellisation mais le rapport d'enquête du 22 décembre 2004 considère en l'espèce que « le processus de labellisation et de sélection des organismes de formation ne reposerait sur aucun critère objectif et précis préalablement défini ». Ce système aurait donc des effets anti-concurrentiels. La formulation du conseil laisse entendre que ce n'est pas le procédé en tant que tel qui est visé mais les modalités de mise en œuvre du dispositif de labellisation. Un système fondé sur des critères objectifs et précis, préalablement définis semble, a contrario, pouvoir être compatible avec le respect des règles de concurrence.

Toutefois, l'entrée en vigueur du Code des marchés publics modifie sans doute la donne par rapport à la situation analysée en l'espèce par le conseil. En effet, dès lors que la collectivité doit mettre en œuvre une procédure de marché public, le recours à la labellisation ne peut être utilisé pour pré-sélectionner des opérateurs. Ainsi, le marché public doit être ouvert à tous, labellisés ou non.

C'est donc à deux niveaux que les autorités publiques doivent veiller au respect des règles de concurrence :

- au niveau de la définition des critères de labellisation et de la procédure à suivre : les pouvoirs publics doivent veiller à assurer la transparence et l'égalité de traitement des prestataires ;
- au niveau de la passation des marchés, dans la mesure où la labellisation ne peut servir à exclure définitivement du marché tel ou tel opérateur.

En l'état actuel du droit, pour être légales, les procédures de labellisation mises en œuvre par les Régions doivent avoir pour effet d'organiser un marché et d'informer l'acheteur ; les Régions n'ont pas le pouvoir de mettre en place une labellisation-agrément.

### **Décision n° 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**

#### **Les faits :**

##### La plainte

Le Cabinet Studio Espace Création (SEC) se plaignait de ne pas recevoir de stagiaires de la part de la région Picardie, alors qu'il avait signé une convention de labellisation en 1998 et qu'aucune décision de retrait du label n'avait été prise à son encontre.

L'AREAF (Association régionale des espaces accueil pour la formation), mis en place par la Région pour accueillir et orienter les demandeurs d'emploi vers les actions labellisées, aurait également commis un abus de position dominante, encouragé par la Région, en procédant à un détournement de clientèle (les stagiaires) vers la société Média Management.

Les actions de formation du cabinet SEC n'auraient jamais figurées sur la base de données utilisées pour orienter les stagiaires.

En outre, la Région aurait faussé la concurrence en imposant des tarifs et en refusant la procédure du code des marchés publics.

#### **La solution juridique :**

##### La labellisation

Le Conseil de la concurrence a refusé de se prononcer sur la procédure de labellisation jugeant que cela relève de la compétence des juridictions administratives. En effet, la politique de formation relève du champ des services publics. Ce sont donc les tribunaux administratifs qui sont compétent pour juger la procédure.

Toutefois si le Conseil refuse, à juste titre de se prononcer, le rapport d'enquête du 22 décembre 2004 considère que « le processus de labellisation et de sélection des organismes de formation ne reposerait sur aucun critère objectif et précis préalablement défini ». Ce système aurait donc des effets anti-concurrentiels. Ainsi, ce n'est pas le procédé en tant que telle qui semble visé mais les modalités de mise en œuvre du dispositif de labellisation. Un système fondé sur des critères objectifs et précis, préalablement définis semble, a contrario, pouvoir être compatible avec le respect des règles de concurrence.

##### Les éventuelles pratiques anti-concurrentielles menées par l'AREAF, l'AFPA et les GRETA

A propos des GRETA et de l'AFPA, la plainte porte sur le rôle de la cellule d'appui. Composée de représentants des organismes de formation publics et privés (dont naturellement l'AFPA et les GRETA), la cellule a un rôle de pré-instruction des dossiers en assistant les services de la région, et réalisait, jusqu'en 2003, les audits préalables de qualité et participait au comité technique de labellisation.

Se fondant sur l'avis du 12 décembre 2000<sup>7</sup> et sur une analyse détaillée de la répartition réelle du marché de la formation en Picardie, le Conseil estime qu'il ne peut être établi que les entreprises ou

<sup>7</sup> " L'utilisation des compétences acquises par les organismes publics dans l'élaboration des politiques et programmes d'action engagés au niveau local apparaît particulièrement importante en ce qu'elle permet de bénéficier d'un retour d'expérience, de suivre les évolutions et d'adapter le dispositif de formation aux besoins des différents demandeurs. Toutefois, notamment au niveau régional et local, l'accès privilégié à l'information résultant de la participation aux instances de concertation et les actions d'aide à la décision ne doivent pas donner aux organismes publics, en tant que dispensateur de formation, des

organismes représentés au sein de la cellule d'appui pédagogique par les experts qui y siégeaient se seraient entendus afin de favoriser les actions rattachées à l'organisme auquel appartiennent ces experts et, notamment, aux GRETA ou à l'AFPA, lors des audits préalables de labellisation.

Il ressort de l'analyse économique qu'aucun organisme de formation participant au fonctionnement de l'AREAF ne détient une part significative des subventions versées par la région Picardie. Il est dès lors impossible de démontrer l'existence d'une pratique concertée visant à réduire la concurrence. Le marché de la formation reste suffisamment éclaté, ce qui prouve l'inexistence de pratiques anti-concurrentielles.

### **Portée**

Le Conseil de la concurrence rejette le pourvoi sur le fondement d'une analyse des effets des éventuelles pratiques anti-concurrentielles. Ainsi, dès lors que l'analyse économique permet de constater l'existence d'un marché éclaté, faisant intervenir de nombreux opérateurs, il est difficile d'estimer qu'il existe des pratiques anti-concurrentielles. En outre, le Conseil semble, à propos de la question de la labellisation du cabinet plaignant, accepter le rôle des pouvoirs publics et notamment le droit de prévoir que l'agrément serait caduc après une année. Ainsi, si aucune décision de retrait de l'agrément n'est intervenue, le Conseil estime néanmoins que le cabinet n'était plus labellisé car le label avait été octroyé pour une durée d'un an.

Le Conseil rappelle qu'une pratique anti-concurrentielle doit, pour être considérée comme telle, avoir des effets anti-concurrentiels. D'autre part, il accepte la prétention des pouvoirs publics à vouloir encadrer le marché de la formation, notamment par le biais d'un système de labellisation, sans pour autant préciser quelles sont les conditions exactes pour que cette labellisation puisse être considérée comme compatible avec le droit de la concurrence. Ce sera à la juridiction administrative de répondre à ces dernières interrogations, mais le rapport d'enquête semble donner des orientations difficilement contestables.

## **3. La labellisation ayant pour effet d'organiser un marché et d'exclure certains prestataires**

Le troisième cas est plus complexe à identifier et à discuter. Il vise des dispositifs où le terme désigne un procédé de labellisation classique mais qui a comme effet, du fait de l'organisation du marché, de réserver le marché aux organismes labellisés. L'exemple d'une éventuelle labellisation d'organismes de formation par les OPCA permet de bien comprendre la problématique. Il est en effet légitime pour les OPCA de vouloir labelliser les opérateurs de formation, notamment afin de faciliter le conseil aux entreprises en matière de choix d'opérateurs et, d'autre part, afin de mettre en œuvre efficacement et simplement des actions collectives. Le problème est lié au fait que, dans certains secteurs, l'OPCA apparaît comme le principal financeur et, indirectement, comme un prescripteur capable d'orienter les choix de l'essentiel des entreprises d'un secteur spécifique. Dans cette circonstance, l'introduction d'une labellisation risque de priver les organismes non-labellisés de toute présence sur le marché.

Dans ce cas, l'effet de la labellisation risque de créer une situation contraire aux règles de concurrence même si l'accès au label est ouvert à tous, que les critères utilisés sont objectifs et que la procédure de labellisation est impartiale.

---

*avantages tels qu'ils leur permettraient d'évincer leurs concurrents". Avis n° 00-A-31 du 12 décembre 2000 relatif à une demande d'avis présentée par la Fédération de la formation professionnelle (FFP)*

Les organismes prescripteurs utilisant la labellisation pour orienter leurs propres choix doivent veiller à ne pas créer, du fait d'un usage systématique de la labellisation alliée à une absence de publicité ou à la définition de critères impropres, limitant l'accès au label, une situation de monopole ou d'oligopole de fait.

Ainsi, si les prescripteurs désirent développer ce type d'approche ils devront veiller à ce que le recours à cette labellisation ne puisse être condamné par le juge comme pratique anticoncurrentielle.

## 4. Conclusion

Ces quelques remarques laissent entrevoir toute la difficulté de cerner le phénomène de labellisation sous l'angle du droit de la concurrence. En effet, la frontière entre la labellisation entendue comme un moyen d'accroître la qualité et d'améliorer l'information du consommateur et la labellisation octroyant un droit de faire n'est pas toujours évidente. En outre, le droit de la concurrence se fonde sur des situations économiques objectives pour vérifier la compatibilité des pratiques avec les règles de libre concurrence. Une procédure qui pourrait apparaître comme une labellisation ayant vocation à informer le consommateur, peut, à l'analyse, s'avérer être une véritable entrave au développement de la libre concurrence.

Les acteurs, et notamment les prescripteurs, qu'ils soient ou non pouvoirs publics, doivent intégrer l'analyse propre au droit de la concurrence. En effet, selon la façon dont ils pratiquent la labellisation, ils s'exposeront ou non au risque de pratique anti-concurrentielle.



## III – Vers le développement de labellisations « publiques » ?

### Fiche 6. Vers une « labellisation » des prestataires d'orientation au sein du nouveau service public de l'orientation créé par la loi du 24 novembre 2009 ?

#### 1. Les dispositions introduites par la loi sur l'orientation et la formation tout au long de la vie du 24 novembre 2009

##### 1.1 Les dispositions de la loi

Le projet de Loi consacre un nouveau « droit à l'information, à l'orientation et à la qualification professionnelles » (article L. 6314-3 c. trav.).

Pour l'exercice de ce droit, les organismes chargés de cette orientation pourront être reconnus comme participant à la mission de service public d'information et d'orientation professionnelle s'ils proposent dans un lieu unique à toute personne un ensemble de services d'information, d'orientation et de conseils personnalisés permettant de :

« 1° De disposer d'une information exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux-ci bénéficient ;

« 2° De bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire et, lorsque le métier, la formation ou la certification envisagé fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orientée de manière pertinente vers cet organisme. »

Les modalités de la reconnaissance comme organismes chargés de l'orientation seront définies par décret en Conseil d'État et sur le fondement de normes de qualité élaborées par le délégué à l'information et à l'orientation, après avis public du CNFPTLV.

Il est créé un service d'orientation dématérialisé, gratuit, de qualité, accessible à toute personne et permettant de disposer d'une première information ou d'un premier conseil personnalisé.

Le « *Délégué à l'information et à l'orientation* » (art. L. 6123-3) sera chargé à la fois de proposer au gouvernement les priorités de la politique nationale d'information et d'orientation scolaire et professionnelle, d'établir des normes de qualité pour l'exercice de la mission de service public d'information et d'orientation et d'évaluer les politiques nationale et régionales d'information et d'orientation scolaire et professionnelle).

#### Article 4

I. - Le chapitre I<sup>er</sup> du titre I<sup>er</sup> du livre I<sup>er</sup> de la sixième partie du code du travail est complété par trois articles L. 6111-3, L. 6111-4 et L. 6111-5 ainsi rédigés :

« *Art. L. 6111-3.* - Toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle, au titre du droit à l'éducation garanti à chacun par l'article L. 111-1 du code de l'éducation.

« Le service public de l'orientation tout au long de la vie est organisé pour garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité et organisés en réseaux.

« *Art. L. 6111-4.* - Il est créé, sous l'autorité du Délégué à l'information et à l'orientation visé à l'article L. 6123-3, un service dématérialisé gratuit et accessible à toute personne, lui permettant :

« 1° De disposer d'une première information et d'un premier conseil personnalisé en matière d'orientation et de formation professionnelles ;

« 2° D'être orientée vers les structures susceptibles de lui fournir les informations et les conseils nécessaires à sa bonne orientation professionnelle.

« Une convention peut être conclue entre l'État, les régions et le fonds visé à l'article L. 6332-18 pour concourir au financement de ce service.

« *Art. L. 6111-5.* - Selon des modalités définies par décret en Conseil d'État et sur le fondement de normes de qualité élaborées par le délégué visé à l'article L. 6123-3 après avis public du Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie, peuvent être reconnus comme participant au service public de l'orientation tout au long de la vie les organismes qui proposent dans un lieu unique à toute personne un ensemble de services lui permettant :

« 1° De disposer d'une information exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux-ci bénéficient ;

« 2° De bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire et, lorsque le métier, la formation ou la certification envisagé fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orientée de manière pertinente vers cet organisme. »

II. - La section unique du chapitre III du titre II du même livre devient la section 1 et le même chapitre est complété par une section 2 ainsi rédigée :

« Section 2

« Délégué à l'information et à l'orientation

« Art. L. 6123-3. – Le Délégué à l'information et à l'orientation est chargé :

« 1° De proposer les priorités de la politique nationale d'information et d'orientation scolaire et professionnelle ;

« 2° D'établir des normes de qualité pour l'exercice de la mission de service public d'information et d'orientation ;

« 3° D'évaluer les politiques nationale et régionales d'information et d'orientation scolaire et professionnelle.

« Il apporte son appui à la mise en œuvre et à la coordination des politiques d'information et d'orientation aux niveaux régional et local.

« Art. L. 6123-4. – Le Délégué à l'information et à l'orientation est placé auprès du Premier ministre. Il est nommé en conseil des ministres.

« Art. L. 6123-5. – Pour l'exercice de ses missions, le Délégué à l'information et à l'orientation dispose des services et des organismes placés sous l'autorité des ministres chargés de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de l'emploi, de la formation professionnelle et de la jeunesse. »

III. – Le Délégué à l'information et à l'orientation présente au Premier ministre, avant le 1<sup>er</sup> juillet 2010, un plan de coordination aux niveaux national et régional de l'action des opérateurs nationaux sous tutelle de l'État en matière d'information et d'orientation. Il examine les conditions de réalisation du rapprochement, sous la tutelle du Premier ministre, de l'établissement public visé à l'article L. 313-6 du code de l'éducation, du Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente et du Centre d'information et de documentation jeunesse.

Le plan de coordination est remis au Parlement et rendu public.

IV. – Au début de la seconde phrase du deuxième alinéa de l'article L. 313-6 du code de l'éducation, les mots : « Avec l'accord du ministre chargé du travail, il peut participer » sont remplacés par les mots : « Il participe ».

## 2. Extraits des débats parlementaires

### 2.1 Avis de la commission des affaires économiques sur le projet de loi relatif à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, par Jean-Paul ANCIAUX – Mai 2009

#### 3. Préciser les conditions de labellisation des organismes d'information et d'orientation professionnelle

L'article 3 du projet de loi propose de « labelliser » les organismes exerçant la mission d'intérêt général d'information et d'orientation professionnelle, à la condition qu'ils offrent un ensemble défini de services. Tous les acteurs du secteur ont fait part de leur intérêt pour cette mesure qui introduirait de la clarté dans le paysage français de l'orientation professionnelle.

Votre rapporteur vous propose d'apporter quelques améliorations à ce système :

- conditionner la labellisation aux critères suivants : la coordination avec le service de première orientation et le respect de standards de qualité ;
- prévoir des labels différents pour les organismes qui n'accueillent que certaines catégories de public et pour ceux qui les accueillent toutes (jeunes, demandeurs d'emploi, adultes exerçant un métier, toutes personnes) ;
- préciser que les informations fournies aux demandeurs doivent être exhaustives et objectives ;
- renvoyer les modalités d'application de ces dispositions à un décret en Conseil d'État.

### 2.2 Le rapport fait à l'Assemblée Nationale sur le projet de loi relatif à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, par Gérard CHERPION – juillet 2009

#### Article 3

#### Labellisation des organismes d'orientation

Le présent article, dans la version initiale du projet de loi, se borne à donner la base légale d'une future labellisation des organismes divers qui s'occupent d'orientation professionnelle.

#### 1. La situation présente : de multiples intervenants non coordonnés

Le constat du grand « désordre » de l'orientation professionnelle n'est pas nouveau. Il a encore été fait, de manière très synthétique, dans le récent rapport d'information de notre collègue Françoise Guégot :

« Le néophyte est, en matière d'orientation, totalement désorienté par la multitude des intervenants auxquels il peut s'adresser. En effet, de très nombreux sites internet (...) ainsi qu'un très grand nombre de structures proposent une orientation aux adultes en recherche d'emploi ou de reconversion professionnelle : le réseau information jeunesse (centres régionaux information jeunesse – CRIJ –, bureaux information jeunesse – BIJ –, points information jeunesse – PIJ), Pôle Emploi, les missions locales, les chambres consulaires, les maisons de l'emploi, le secteur associatif, les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA), les directions des relations humaines des entreprises ...

« Or, l'orientation des adultes, quelle que soit leur situation d'activité, suppose de pouvoir accéder à des professionnels détenant de multiples compétences relatives à l'évaluation des personnes, une connaissance de l'évolution des marchés et des métiers régionaux ou nationaux ; elle suppose aussi un référent unique et une mutualisation des compétences, des informations et des bases de données. Cette professionnalisation n'est pas le fait de tous et même à l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE), l'orientation des demandeurs d'emploi vers un stage de formation peut ne pas être totalement efficace [le rapport cite ensuite des expériences particulièrement parlantes d'orientation aberrante de demandeurs d'emploi] ».

La qualité des services offerts par nombre d'intervenants, notamment dans les chambres consulaires, est indiscutable. Ainsi, le réseau des chambres des métiers et de l'artisanat intervient-il dans le champ de l'accueil, de l'information, de l'orientation et de l'aide au recrutement par l'intermédiaire des centres d'aide à la décision.

Par an, les 91 centres accueillent 370 000 personnes (90 % de jeunes et 10 % d'adultes) et contactent 55 000 entreprises. Pourtant, le fait est que tous les organismes pratiquant l'orientation n'offrent pas les meilleurs services ; le fait est aussi que l'offre d'orientation professionnelle est peu lisible pour les utilisateurs.

## **2. Le dispositif proposé dans le projet de loi initial**

En réponse à cette situation, le projet de loi, dans sa version antérieure au passage en commission, ne propose pas d'imposer un regroupement et une « rationalisation » des structures, mais une démarche de **labellisation**, ce qui permettrait de garantir une certaine qualité des prestations mais aussi de donner plus de visibilité à l'offre d'orientation. Pour ce faire, serait instituée une « mission d'intérêt général d'information et d'orientation professionnelle » et seraient reconnus comme exerçant cette mission les organismes répondant à certaines conditions, cette notion de « reconnaissance » constituant le fondement légal d'une labellisation publique des organismes pratiquant l'orientation.

A cette fin, serait inséré dans le code du travail, dans les dispositions générales relatives aux « objectifs et contenu de la formation professionnelle » qui figurent au début de la partie dédiée à la formation professionnelle, un nouvel article L. 6111-3 introduisant la notion de « mission d'intérêt général » pour l'orientation professionnelle. Cette formulation apparaît atypique en droit français, où l'on parle plus classiquement de « mission de service public ». Elle renvoie manifestement à la terminologie communautaire, dans les conditions rappelées ci-dessous, sans que la portée juridique de cette formule sui generis soit évidente. A cet égard, il pourrait être intéressant de préciser ce qu'implique le fait d'exercer une telle mission (par exemple la gratuité et l'accessibilité des services procurés...).

La reconnaissance de l'exercice de la mission générale d'orientation professionnelle serait subordonnée au fait de procurer un ensemble de services permettant :

- d'accéder à la connaissance des métiers, des compétences et des qualifications nécessaires pour les exercer ;
- de bénéficier de conseils personnalisés ;
- de disposer d'une information sur les dispositifs de formation et de certification ;
- de disposer d'une information sur la qualité des formations et des organismes de formation.

Le but est de réserver le futur label aux organismes capables d'assurer un service global d'orientation comprenant les quatre éléments essentiels que sont l'information sur les filières de formation, celle sur les débouchés professionnels, l'information qualitative et le conseil personnalisé.

## **3. Les annonces de l'exposé des motifs du projet de loi**

La portée du dispositif législatif décrit supra est renforcée par l'exposé des motifs du projet de loi, qui en précise l'objet et comprend des annonces complémentaires : il s'agit bien de donner un cadre légal à une labellisation des organismes chargés de l'accueil physique du public. Par ailleurs, doivent être développés un centre d'appel téléphonique dédié à la formation professionnelle et un portail internet qui décrira les dispositifs de la sphère formation professionnelle, recensera l'offre de formation et dirigera l'utilisateur vers les interlocuteurs adéquats. Compte tenu du caractère concret de ces engagements, il est dommage qu'ils n'apparaissent pas dans le dispositif législatif.

De manière plus générale, le rapporteur considère que le dispositif de l'article 3 ne répond pas complètement à la nécessité d'une réorganisation profonde de l'orientation professionnelle. Conformément aux annonces du Président de la République le 3 mars dernier à Alixan, il souhaite que soit affirmé le droit à l'information et à l'orientation professionnelle. Il propose également d'inscrire dans la loi, comme la Commission des affaires économiques le demande et comme le développe l'exposé des motifs du projet, le principe d'un service dématérialisé (internet) de première information (qui orientera les internautes vers les structures d'orientation labellisées).

## 2.3 Le rapport fait au Sénat sur le projet de loi relatif à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, par Jean-Claude CARLE – septembre 2009

*En outre, votre commission estime que la labellisation pourrait se révéler utile pour accroître la qualité des services rendus par les divers organismes. Un label pourrait contribuer à lutter contre le cloisonnement des réseaux d'information et d'orientation et contre l'esprit de chapelle en incitant certains organismes spécialisés à se doter de compétences transversales et à proposer une gamme complète de prestations. Cependant, le label s'adresse à des structures généralistes et exclut par définition des organismes d'information et d'orientation destinées à des publics spécifiques, les jeunes et les chômeurs notamment. Il conviendrait d'éviter que le succès du label auprès des usagers ne les détournent systématiquement de structures plus adaptées à leurs besoins propres, au profit d'organismes généralistes mais au détriment de leur insertion et de l'efficacité globale du système. De ce point de vue, la précision apportée par l'Assemblée nationale, selon laquelle les organismes labellisés doivent savoir renvoyer le public vers des structures spécifiques adaptées à leurs besoins lorsque celles-ci existent, est très utile.*

*Il est regrettable cependant que le dispositif laisse de côté les responsabilités particulières, d'une part, de l'éducation nationale et d'autre part, des universités, auxquelles la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 a confié une nouvelle mission de service public d'orientation et d'insertion professionnelle. Le texte ne précise pas comment pourront se coordonner les actions des organismes labellisés et celles des services scolaires et universitaires. Pour que leur soit reconnu l'exercice d'une mission de service public, les organismes d'information et d'orientation devraient offrir leurs services à toute personne intéressée et non seulement aux personnes engagés dans la vie active ou qui s'y engagent, le droit à l'orientation professionnelle étant reconnu à tous y compris aux collégiens, aux lycéens et aux étudiants.*

*Enfin, le succès de la labellisation, dont l'objectif doit être la montée en gamme et l'accroissement de la qualité du service rendu, dépend de l'attractivité du label, c'est-à-dire de l'appétence des divers organismes pour le label qui doit les pousser à modifier leurs méthodes pour l'obtenir. Il paraît très difficile d'estimer a priori le potentiel d'attractivité du label, qui sera fonction des exigences de qualité de service, du degré de complexité de la procédure d'obtention et de la visibilité du dispositif dans le public. Fondamentalement, cette démarche n'aura de sens que si tout est fait pour que le label soit connu, reconnu et recherché par le public.*

*Les remarques précédentes peuvent amener à s'interroger sur la capacité de la labellisation seule à rationaliser, simplifier et clarifier le système d'orientation professionnelle au bénéfice du public. Ainsi que de très nombreuses personnes auditionnées en ont émis le souhait devant votre rapporteur, la gouvernance du système d'orientation devrait être revue, des priorités et des objectifs en support d'une évaluation devraient être définis au niveau national et déclinés en actions concrètes en régions et dans les bassins d'emploi. **Un consensus assez large semble se dessiner en faveur de la constitution d'un service national de l'orientation couvrant la scolarité et la vie professionnelle, ainsi que le proposait la mission sénatoriale sur la politique en faveur des jeunes.***

*C'est pourquoi votre commission a proposé, à l'initiative de son rapporteur, une réécriture globale de l'article 3 et a adopté un **amendement** en ce sens. Le droit à l'orientation est d'abord articulé avec le droit à l'éducation et déplacé dans un nouvel article L. 6111-3 du code du travail. La procédure de labellisation est également déplacée dans un nouvel article L. 6111-4. Pour que leur soit reconnu l'exercice d'une mission de service public, les organismes d'information et d'orientation devront offrir leurs services à toute personne intéressée et non seulement aux personnes engagées dans la vie active ou qui s'y engagent, le droit à l'orientation professionnelle étant reconnu à tous y compris aux lycéens et aux étudiants. Il est également précisé par parallélisme avec le code de l'éducation que les conseils personnalisés rendus à l'utilisateur tiennent compte non seulement de ses aspirations mais aussi de ses aptitudes et des perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire. Enfin, les normes de qualité sur lesquelles reposera la labellisation seront établies par le délégué à l'information et à l'orientation.*

*La commission a modifié le statut et les missions de l'actuel délégué interministériel à l'orientation pour en faire une authentique instance de coordination garantissant la transversalité des politiques. La voie de la fusion des instances nationales que sont l'Onisep, relevant de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, Centre Inffo, sous tutelle du ministère de l'emploi, et du CIDJ, piloté par le ministère de la jeunesse, n'a pas paru la plus judicieuse pour l'instant, la création des très grosses structures ne garantissant en rien un accroissement de l'efficacité. C'est donc la voie de la coordination des acteurs nationaux qui a été retenue. Placé auprès du Premier ministre, le délégué à l'information et à l'orientation serait chargé d'une **mission stratégique d'évaluation et de définition des priorités***

*des politiques d'orientation. Il aurait également pour tâche d'établir des normes de qualité pour le secteur de l'information et de l'orientation.*

## Fiche 7. La « labellisation » des Ecoles de la 2<sup>ème</sup> chance (E2C)

### 1. L'accès au financement est réservé aux titulaires du label « Ecoles de la deuxième chance »

L'article L. 214-14 du Code de l'éducation, modifié par la loi n°2008-776 du 4 août 2008 prévoit que les Ecoles de la deuxième chance proposent une formation à des personnes de dix-huit à vingt-cinq ans dépourvues de qualification professionnelle ou de diplôme.

La loi renvoie à un décret, pris après avis du Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie, pour la définition des modalités d'application du présent article.

L'article D. 214-9 créé par le décret n°2007-1756 du 13 décembre 2007 définit les écoles de la deuxième chance comme « *des établissements ou des organismes de formation gérés par toute personne physique ou morale auxquels a été attribué, sur leur demande, le label " école de la deuxième chance " ».*

L'article D. 214-10 stipule que le label est délivré pour une durée de quatre ans par l'association "Réseau des E2C en France" aux établissements et organismes de formation se conformant aux critères définis par un cahier des charges établi par cette association sur avis conforme des ministres chargés de l'éducation et de la formation professionnelle.

Les formations sont alors financées par l'Etat et les Régions sur le fondement d'une convention passée avec la structure labellisée.

#### Dispositions du code de l'Éducation :

##### Art. D. 214-9 :

*« Les écoles de la deuxième chance mentionnées à l'article L. 214-14 sont des établissements ou des organismes de formation gérés par toute personne physique ou morale auxquels a été attribué, sur leur demande, le label " école de la deuxième chance. »*

*Les formations dispensées par les écoles de la deuxième chance s'inscrivent dans le cadre de la programmation des actions de formation professionnelle des jeunes mentionnée à l'article L. 214-13. »*

##### Art. D. 214-10 :

*« Le label " école de la deuxième chance " est délivré pour une durée de quatre ans par l'association " Réseau des E2C en France " aux établissements et organismes de formation se conformant aux critères définis par un cahier des charges établi par cette association sur avis conforme des ministres chargés de l'éducation et de la formation professionnelle.*

*Le label peut être renouvelé au vu d'une évaluation dont les modalités figurent à la convention mentionnée au quatrième alinéa de l'article L. 214-14 ».*

**Extrait de la circulaire 2009/13 du 5 mai 2009 relative au développement et au financement des Ecoles de la 2<sup>ème</sup> chance :****II – Processus de conventionnement et de labellisation des projets d'écoles de la deuxième chance (cf. annexes 4 et 4 bis)**

Il importe que les conditions de conventionnement et de labellisation soient parfaitement connues des structures qui répondront aux appels à projets.

Vous veillerez par conséquent à ce que les principes de conventionnement susmentionnés au I-2 ainsi que le cahier des charges et le guide de labellisation puissent être largement diffusés auprès de l'ensemble des acteurs de la formation professionnelle et de l'emploi de votre territoire.

Les candidats devront donc, à la fois déposer auprès de vous la réponse qu'ils apportent aux critères de conventionnement figurant dans les appels à projets et remettre, en vous tenant informé, leur candidature au label auprès du réseau E2C.

Vous procéderez à l'examen de la qualité du projet au regard des possibilités de conventionnement. Pour ce faire, vous prendrez l'attache de vos partenaires locaux et autres financeurs, dans le cadre d'un comité de pilotage ad hoc, lequel émettra un avis motivé sur les projets qui lui auront été soumis. Cet avis sera transmis pour information à la commission nationale de labellisation. Vous nous adresserez également votre avis, sous le timbre de la DGEFP.

Dès lors que vous aurez rendu un avis positif, vous établirez une convention d'une durée maximum d'un an avec les établissements candidats. La mise en œuvre de cette convention sera conditionnée par l'engagement de la structure, sous un délai de trois mois, dans la démarche d'évaluation conduisant à la labellisation.

Le comité de pilotage précité se prononcera, au vu du bilan de l'année de conventionnement et après labellisation, sur le renouvellement de la convention. Vous trouverez en annexes 4 et 4 bis le descriptif du processus de labellisation et celui du processus de conventionnement.

Pour les écoles existantes, déjà labellisées ou déjà inscrites dans le processus de labellisation, qui répondraient aux appels à projets sous forme d'extension qualitative et/ou quantitative de leurs capacités d'accueil, le conventionnement sera adapté aux réalités territoriales et vous veillerez à informer la DGEFP et l'ACSé.

## 2. Un label qui constitue l'octroi d'un droit spécial

Du point de vue du droit de la commande publique et du droit de la concurrence, il s'agit d'une forme de droit spécial, accordé aux structures labellisées. La spécificité du dispositif tient au fait que c'est une association, et non directement une autorité publique, qui détermine les titulaires de ce droit.

La délégation de cette compétence à une association est intéressante en ce qu'elle soulève des interrogations. Une telle disposition est-elle compatible avec le droit communautaire (qui exige, pour le mandat, un acte de la puissance publique).

## Fiche 8. La procédure de labellisation instaurée en Région Poitou Charente dans le cadre du Service public régional

---

Dans le cadre de ses compétences en matière de formation professionnelle, la région Poitou Charente a mis en place un service public régional de formation professionnelle (SPRF) constitué en Service d'Intérêt Economique Général (SIEG).

Ce SPRF s'appuie sur une procédure de labellisation des opérateurs de formation.

*(Extrait du règlement de la procédure de recensement et de sélection des opérateurs économiques pour la mise en œuvre du SIEG de la formation professionnelle)*

### 3) Présentation des différentes étapes de sélection :

La démarche que la Région Poitou-Charentes organise a pour but de recenser les opérateurs, publics ou privés, intervenant dans le secteur de la formation professionnelle sur le territoire picto-charentais et souhaitant participer à la construction d'un ambitieux service public de formation professionnelle. Cette procédure se déroulera en trois temps, et les opérateurs de formation professionnelle retenus obtiendront une labellisation leur permettant d'exercer les missions du SIEG.

Dans un premier temps, tous les opérateurs de la formation professionnelle, sans discrimination, sont invités à participer à une phase publique de sélection, transparente et interactive. Devant un jury composé d'élus régionaux, d'usagers et d'experts, les opérateurs économiques pourront présenter leur activité et répondront aux questions du jury, pour mesurer l'adéquation pédagogique et économique (expertise, savoir-faire, résultats obtenus) de leur offre de formation et des obligations de service public (conformément au périmètre et au public défini ci-dessus) sur toute la durée du mandatement.

Dans un deuxième temps, une phase de sélection portant sur les obligations comptables à respecter dans le cadre du SIEG et les capacités financières des opérateurs aura lieu, avec l'appui d'un expert-comptable indépendant.

Les deux premières phases de sélection (1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> jury) visent à retenir les organismes de formation qui satisfont aux exigences posées par la Région en termes de service public (qualité, continuité, accessibilité...) et stabilité économique (analyse des comptes...), au terme d'une procédure de labellisation régionale.



Enfin, le dernier temps de sélection aura lieu devant le jury, qui ouvrira un échange technique avec les candidats, sur leurs aptitudes concrètes à mettre en œuvre les actions de formation en fonction des périmètres sectoriels et géographiques établis par la Région, à destination des publics les plus fragiles et selon les obligations de service public établies dans le cadre du SIEG. Le choix final des opérateurs retenus sera tranché par la Commission Permanente.

Chaque niveau de sélection doit permettre la sélection des candidats retenus pour l'étape suivante, au regard de critères objectifs et exigés par le caractère et les spécificités du SIEG, tels qu'ils ressortent de la jurisprudence et du droit communautaires.

Les relations entre la Région et les opérateurs retenus prendront la forme d'une convention-cadre de mandatement : ceux-ci recevront mandat pour prendre en charge les formations pour lesquelles ils ont été retenus (périmètre sectoriel et géographique).

Les organismes de formation seront labellisables à l'issue de la phase deux et labellisés « service public régional de formation professionnelle » à l'issue de la phase trois. Cette disposition permettra d'octroyer aux organismes de formation des droits spéciaux, selon une procédure de sélection et de labellisation qui ne relève pas du code des marchés publics, mais qui, de par sa nature même (transparence, jury public...), respecte les principes du droit communautaire, notamment au regard de la protection du droit des consommateurs.

#### **4) Phase I : conditions générales à remplir par les candidats :**

Afin d'être retenus, les opérateurs devront satisfaire, seuls ou par un partenariat formalisé aux conditions suivantes :

- Apporter la preuve de leur expertise et leur savoir-faire « pédagogique »
- Démontrer leur capacité à organiser l'action envisagée et les modalités pour y parvenir
- Présenter les moyens matériels et humains adaptés à l'objectif poursuivi, s'appréciant au regard des capacités techniques de l'opérateur économique retenu (appréciées quantitativement et qualitativement).

Les opérateurs retenus devront démontrer leur capacité à respecter les obligations de service public suivantes :

- **Accès universel :**
  - Par l'obligation d'accueillir l'ensemble des utilisateurs éligibles sans aucune autre condition d'accès ;
  - Par l'obligation de proposer à toute personne un parcours individualisé, quel que soit son éventuel déficit ;
  - Par l'obligation de leur apporter une réponse adaptée à leurs besoins en termes d'accompagnement professionnel, de construction de parcours et d'accès à la certification
  - Par l'obligation de garantir la liberté de choix, l'égalité d'accès à des services de qualité quels que soient les statuts, les situations socio-économiques et territoriales des utilisateurs ;
  - Par l'obligation de mettre en œuvre une action concertée avec les acteurs locaux et les publics formés afin de faciliter l'accès de ces derniers aux sites de formation.

- **Continuité :**
  - Par l'obligation d'assurer une continuité du service en direction des utilisateurs éligibles et de présence dans les territoires prioritaires d'intervention. Le mandataire en charge d'une mission d'exécution du service ne pourra imposer au stagiaire une fermeture de plus de huit jours consécutifs de l'établissement accueillant le stagiaire, et ce afin d'éviter une rupture du parcours de formation ;
  - Par l'obligation de proposer au minimum deux sessions de certification par année civile, toutes certifications inscrites au Répertoire National des Certifications Professionnelles confondues ;
  - Par l'obligation d'utiliser l'ensemble des ressources du SIEG pour proposer aux stagiaires la meilleure solution possible au regard de sa situation.
- **Qualité :**
  - par l'obligation de proposer des parcours individualisés de formation et d'accompagner le stagiaire, y compris par un changement de filière, de mandataire ou de territoire, dans l'intérêt du stagiaire ;
  - par l'obligation de déployer une ingénierie pédagogique, adaptée à cette individualisation, qui permettra, au sein d'un même groupe de stagiaires, d'appliquer une pédagogie variable, au moyen de formateur (s) capable(s) de s'adapter aux différences de niveaux et permettant des entrées différées dans le temps au sein dudit groupe ;
  - par l'obligation avant toute action de formation de s'assurer que la prestation d'accueil information orientation et de conseil professionnel a bien été assurée par l'un des services habilités à l'échelle nationale ou régionale;
  - par l'obligation de garantir un haut niveau de qualité des services, notamment en ce qui concerne la qualification des formateurs (et leur inscription dans le plan de formation de l'organisme), leur connaissance du monde professionnel, la capacité d'ingénierie pédagogique, les moyens mis en œuvre, le suivi des stagiaires et la fonction tutorat. L'organisme de formation devra à ce titre respecter la charte qualité de la formation de la Région;
  - par l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour conduire les stagiaires à la certification, au maximum dans les vingt-quatre mois après leur entrée en parcours de formation, les périodes d'accès ou de retour à l'emploi étant des conditions suspensives de ce délai. L'interruption ou l'irrespect des obligations du règlement intérieur de l'organisme de formation par le stagiaire annulent cette obligation ;
  - a) par l'obligation systématique d'évaluer les résultats obtenus en termes de qualité de la prestation (obtention de la certification), de satisfaction effective des besoins des utilisateurs et le taux d'accès à l'emploi durable (obtention d'un CDD d'au moins six mois ou d'un CDI) et par l'obligation de mise en place de comités d'usagers ;
  - b) par l'obligation d'assister l'usager dans la mise en œuvre de son passeport formation, dans le cadre du compte-formation universel régional, lorsque le règlement relatif à ce dispositif aura été adopté.

- **Accessibilité tarifaire :**
  - par l'obligation de respecter la gratuité du coût pédagogique afin de garantir un accès universel pour les utilisateurs ;
  - par la possibilité pour la Région de diligenter à tout moment des contrôles sur place et sur pièce pour vérifier le respect de ces conditions.

Dans ce cadre, l'hébergement et la restauration peuvent faire l'objet d'une contribution partielle des stagiaires, sous réserve de ne pas dépasser les plafonds fixés annuellement par la Région, conformément aux principes d'accessibilité et d'universalité.

- **Protection des utilisateurs :**
  - par l'obligation de se soumettre à des contrôles réguliers visant à garantir la qualité du service, la consultation des utilisateurs et de définir des voies de recours en cas de non satisfaction des utilisateurs. Les modalités de contrôle seront définies ultérieurement par la Région ;
  - par l'obligation d'assurer un niveau de sécurité et de qualité des équipements conformes au Code du Travail, la Région se réservant la possibilité de diligenter toute enquête qu'elle jugera nécessaire ;
  - par la possibilité pour la Région de diligenter à tout moment des contrôles sur place et sur pièce pour vérifier le respect de ces conditions ci-dessus décrites.

Seront donc retenus les organismes en capacité de mettre en œuvre ces obligations. Cette capacité sera notamment appréciée au regard :

- de la qualité de l'offre de formation comprenant des indicateurs d'évaluation de l'action, notamment par les stagiaires ;
- de la composition et des compétences de l'équipe pédagogique ;
- de sa capacité à organiser l'accueil du public sans délai ;
- de la capacité de l'organisme à pouvoir proposer au stagiaire un parcours individualisé de formation qui ne soit pas une suite de passages obligés par divers modules ;
- des secteurs professionnels sur lesquels l'organisme pourra qualifier les stagiaires par rapport au document de programmation élaboré par la région ;
- de la capacité à développer une ingénierie pédagogique intégrant toutes les modalités formatives ;
- de la capacité de l'organisme à pouvoir faire accéder le stagiaire à une certification dans les 24 mois du parcours de formation ;
- de la capacité de l'organisme à pouvoir assurer, dans de bonnes conditions de qualité et de coûts les services d'hébergement, de restauration et d'organisation de l'accès aux sites de formation, en utilisant les réseaux territoriaux.

## **5) Phase II: Capacités financières et cohérence comptable des candidatures**

Cette phase doit analyser le respect des conditions financières et comptables à remplir par les candidats.

Conformément au respect des conditions d'éligibilité citées ci-dessous pourront être retenus:

- Les candidatures en mesure d'attester de leur viabilité financière par tout document pouvant être utile (le chiffre d'affaires, une déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels...)
- Les opérateurs devront démontrer une capacité à structurer leur comptabilité (séparée ou analytique), afin d'identifier les coûts spécifiques à la mission de SIEG, y compris pour les activités mixtes (SIEG et hors SIEG).
- Les candidatures d'opérateurs en mesure de démontrer leur capacité à produire un rapport financier et un rapport d'activité annuels.
- Les candidatures démontrant une cohérence économique pour les missions de service public souhaitées, qui sera mesurée par rapport aux comptes des candidats, conformément au principe du référentiel de coûts d'une entreprise moyenne bien gérée.

Au cours de cette phase, les observations issues de l'analyse fera l'objet d'une communication et d'un échange avec le candidat.

## **6) Phase III : conditions techniques à remplir par les candidats**

Les opérateurs retenus seront amenés à se positionner sur des secteurs et des périmètres géographiques, sur la base d'un document de programmation des formations par filières et par zones établies par la Région.

Cette phase doit permettre un échange entre les opérateurs et le jury, afin d'aboutir à des mandatements les plus adaptés aux besoins du service public tels qu'ils ressortent du SIEG et des orientations de la Région, dans le respect de l'équilibre économique, pédagogique et territorial des mandatements.

L'échange portera sur une confrontation entre les capacités de l'opérateur telles qu'elles sont apparues lors de la première phase de sélection, et le périmètre géographique et sectoriel sur lequel il s'est positionné.

Lors de cette étape sera prise en compte l'adéquation entre les moyens dont dispose l'opérateur candidat et les missions de service public. Ces critères sont notamment la capacité d'ingénierie de l'opérateur, la qualité de ses équipements, l'expérience et la qualification de ses personnels (sur le même type de public ou de missions). L'ingénierie pédagogique s'appréciera comme étant adaptée à cette individualisation. Elle doit permettre, au sein d'un même groupe de stagiaires, d'appliquer une pédagogie variable, au moyen de formateur (s) capable(s) de s'adapter aux différences de niveaux et permettant des entrées différées dans le temps au sein dudit groupe.

La Région attachera une importance fondamentale au rapport qualité-prix de l'offre de formation proposée par l'opérateur, à sa capacité à réaliser des économies d'échelle afin de réduire ses coûts, sans altérer la qualité pédagogique et matérielle des formations dispensées.

Les actes de mandatement seront attribués à l'issue de la troisième phase de sélection, après avis consultatif du jury, par la Commission Permanente.

## IV – Labellisation, normes techniques et démarches Qualité

### Fiche 9. Les normes techniques dans le domaine de la formation

#### 1. Rapport DUDA sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation : les démarches Qualité volontaires de l'offre de formation (extraits)

##### 1.1.2 Les démarches qualité volontaires de l'offre de formation

Les démarches qualité s'intègrent dans une recherche d'amélioration constante du processus de formation continue. En l'absence de réglementation relative à la qualité, elles ont été engagées par les professionnels de la formation eux-mêmes à partir de 1990. En effet, bien que soit apparu dans le code du travail dans un premier temps, l'**habilitation des programmes de formation** (loi de 1990 relative au crédit formation, à la qualité et au contrôle de la formation) puis l'**agrément des prestataires de formation** (loi quinquennale de 1994), ces initiatives n'ont jamais vu le jour faute publication des décrets d'application.

Ce sont donc les **professionnels** eux-mêmes qui se sont impliqués dans une recherche de la qualité, sous la pression des exigences accrues des acheteurs de formation. Ces démarches qu'il ne faut pas confondre, utilisent principalement des normes ISO 9001 (ex ISO 9000) et AFNOR avec le système de certification qui y est attaché, et des labels OPQF et ICPF.

**Les normes :** Il existe deux types de normes, sensiblement différentes par leur finalité et leur forme. Celles du type AFNOR, normes françaises, spécifiques à chaque activité, qui sont de véritables outils applicables tant au client qu'au fournisseur avec un vocabulaire commun et les normes ISO 9001, internationales, applicables à tout secteur de l'économie, qui sont des standards de management et d'organisation.

**La certification par tierce partie :** La certification est une « procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, système qualité, service est conforme aux exigences spécifiées ». Pour que la certification soit possible, il faut appliquer une des **normes homologuées : NF (AFNOR) ou ISO 9001**. Il existe donc deux types de certification : **La certification NF-Service**, pour les deux normes relatives aux organismes de formation et **la certification ISO 9001**.

Le principal organisme certificateur pour la France est l'AFAQ-AFNOR Certification (*Association Française pour l'Assurance de la Qualité*), organisme à but non lucratif, indépendant du client et du fournisseur. Mais il en existe d'autres : LRQA (*Lloyd's Register Quality Assurance*), BVQI (*Bureau Veritas Quality International*), Ascert International, ASCCI Qualitem, BNV, Intertek... dont certains ont certifié des organismes de formation, notamment LRQA et BVQI.

**Les labels :** deux initiatives ont été prises dans le secteur privé : la première pour les organismes de formation : le label OPQF porté par la Fédération de la formation professionnelle (FFP), en accord avec le ministère du Travail. La seconde pour les formateurs et consultants : le label ICPF promu par la FCSFC (*Fédération des Chambres Syndicales de*

*formateurs consultants*). L'offre publique a pris également des initiatives dans ce sens : GretaPlus par exemple du ministère de l'Education Nationale.

Les méthodes exposées tant par l'AFNOR que par l'OPQF partent d'une expérience relativement longue de l'activité de l'organisme pour délivrer leur certification. Il semble donc :

- a. que la qualité ne puisse pas être garantie à priori ;
- b. qu'une expérience dans la durée (deux ans minimum) soit indispensable pour porter un jugement ;
- c. que ce jugement porte plus sur une action que sur l'organisme lui-même.

L'idée d'un label préalable à l'autorisation d'exercer délivré par l'administration n'est donc pas praticable.

Des démarches qualités volontaires existent. Elles mériteraient une meilleure promotion et visibilité dans les outils de recueil de l'offre de formation et comme dans certaines régions elles pourraient faire l'objet d'aides financières pour être encouragées. Il en va de même pour la qualité ou la qualification des formateurs. Il s'agit cependant avant tout de formations d'adultes qui s'éloignent du modèle scolaire. Deux voies pourraient être ouvertes en ce domaine celle de la création d'une norme comme la détention d'un titre ou d'un diplôme comme condition pour exercer, ou bien celle de la création d'un ordre professionnel régissant les conditions d'entrée et d'exercice de la profession. Ces deux voies semblent impraticables au regard de la variété des activités et de l'origine de ceux qui l'exercent comme en atteste le recours de plus en plus fréquent des universités à des professionnels exerçant des fonctions dans des organisations privées.

Dans ces conditions, il convient de proposer aux prestataires d'effectuer eux-mêmes leur déclaration sur un portail accessible sur Internet. L'immatriculation serait indiquée dans un premier temps « en cours d'examen » ou « temporaire ». Le prestataire enverrait dans les quinze jours les pièces justificatives (Kbis, liste des formateurs, première formation, programme de formation) pour validation par le service régional de contrôle. En cas de non envoi, l'inscription disparaît. Une vérification de la cohérence du dossier et un examen de la nature de l'action conventionnée seraient effectués au terme de laquelle le caractère temporaire de l'enregistrement est supprimé.

Ce mécanisme d'auto-déclaration renforcerait l'image d'enregistrement de cette formalité et permettrait de gommer la dimension agrément que certains acteurs lui prêtent. La création de ce portail permettrait surtout d'améliorer la lisibilité de l'offre grâce à des informations complémentaires aux formalités administratives, fournis par les prestataires eux-mêmes ou un renvoi à leur propre site. Il pourrait également servir de base à la constitution par les financeurs et les utilisateurs d'autres sites dans lesquels les informations administratives sont complétées par des données quantitatives et qualitatives (formations dispensées par l'organisme de formation, dispositifs financés, résultats obtenus...) sous la responsabilité de ceux qui produisent ces informations.

Compte tenu de l'intérêt que pourraient trouver les prestataires à figurer sur ce portail, le caractère obligatoire de la déclaration pourrait être supprimé. Sa disparition permettrait également de diminuer le nombre des prestataires inscrits puisque seuls ceux qui souhaiteraient se rendre visibles auraient intérêt à manifester leur activité. Toutefois la maintenance de ce portail-répertoire nécessite d'être confiée à un organisme compétent. Cette proposition, longuement discutée dans le groupe de travail, n'a pas reçu d'accord unanime.

La mise en place du portail d'auto-déclaration suppose de dissocier la détention du numéro de déclaration d'activité de l'exonération de la TVA. En effet, en facilitant les démarches de déclaration d'activité, cette exonération sera plus facile à obtenir. Il conviendrait donc de définir de manière spécifique, avec l'administration fiscale, l'identification « des organismes de droit public ou reconnus comme ayant des fins comparables », susceptibles de bénéficier de cette exonération ainsi que la procédure pour l'obtenir.

## 2. Extraits du rapport DUDA : auditions de Bernard MONTEIL, Président de l'OPQF, et de Thierry GEOFFROY, chargé de mission à la direction générale de l'AFNOR

### Intervention de Bernard MONTEIL, Président de l'OPQF sur les forces et faiblesses de l'OPQF et ses pistes d'évolution

OPQF : une garantie de professionnalisme. Il s'agit de maîtriser la chaîne de création

- Information sur la formation : lisibilité
- Analyse des besoins
- Ingénierie de formation
- Conduite de l'action
- L'évaluation des acquis et des effets en fonction des objectifs de la formation

OPQF : professionnalisme pour toutes les parties

- Clients : prescripteurs publics-privés
- Financeurs : qualité des acheteurs
- Prestataires : personnes qualifiées
- Evaluation : portée par l'OPQF

Actuellement, l'évaluation n'est pas satisfaisante. Dans le futur il est envisagé des audits sur place, des retours d'évaluation.

**Pistes d'évolution : améliorer la lisibilité de l'offre de formation par un triple système de reconnaissance :**

1. la reconnaissance de l'organisme et de toute sa chaîne de production ;
2. la qualité des formateurs analysée à travers leur parcours leurs expériences et les actions qu'ils conduisent ;
3. présentation des actions proposées selon un référentiel identifié qui permet son évaluation. Cela concerne les actions non reconnues officiellement.

**Conclusion : comment faire de la formation un élément de la sécurisation des parcours professionnels ? Il faut agir sur trois points :**

- suivre une action de formation dans un organisme garant de la qualité de la formation ;
- vérifier que les formateurs sont compétents ;
- et que la formation correspond à un référentiel.

## **Intervention de Thierry GEOFFROY, chargé de mission à la direction générale d'AFNOR Certification. Présentation des activités de l'AFNOR**

Les métiers de l'AFNOR :

- la normalisation ;
- la formation ;
- l'édition ;
- la certification : c'est-à-dire l'évaluation par un tiers.

En France, la certification prend deux formes :

- ISO 9000
- NF Formation

Mais l'AFNOR travaille également sur un dispositif de labellisation (distinct des logiques ISO et normes AFNOR). Elle l'a déjà fait dans d'autres domaines. Exemples: le label égalité des chances, diversité.

Le label répond à un cahier des charges élaboré sur la base d'un consensus exprimé par les acteurs concernés : Etat, Régions et les partenaires sociaux par exemple pour la FPC.

Les organismes labellisés sont évalués sur place, sur pièces sur une périodicité déterminée qui donne lieu à une attestation.

Le label donne de la lisibilité à l'offre de formation « de qualité ». Elle donne de la confiance et des garanties à ceux qui suivent la formation et qui la financent.

L'évaluation de la conformité dans les trois démarches (ISO, normes AFNOR et label AFNOR) repose sur les éléments communs suivants :

- la traçabilité de ce qui a été réalisé ;
- l'évaluation des prestations sur la base de ce qui était prévu ;
- les certifiés sont les organismes, jamais les formateurs.

## **Questions-réponses et réflexions**

### **Qualité des prestataires**

#### **Qualité de la formation et finalités de la formation**

Doit-on introduire des différences selon la finalité des actions de formation poursuivies : certifiantes ou non ? La question de la qualité se pose-t-elle plus particulièrement pour les prestations d'acquisition de compétences ?

**Les démarches qualité au sens large utilisent des seuils à partir desquels les organismes sont reconnus. Est-il possible d'introduire une échelle de la qualité des organismes de formation ?**

Pour l'AFNOR, il s'agit de la certification d'un processus : la certification du travail ensemble. Elle aboutit à deux mesures : la conformité et l'efficacité. Par ailleurs, le niveau est

fixé par les acteurs eux-mêmes. Enfin, concernant les classements des entreprises ou des institutions, il existe des agences de notation externes.

Dans la démarche qualité un audit de positionnement de départ est réalisé avec l'accompagnateur ainsi qu'un contrat de progrès qui aboutira à un audit de positionnement à l'arrivée.

Pour l'OPQF, la graduation du label est un sujet délicat. En cas de manquement aux obligations liés au label OPQF, il est procédé au retrait du label.

### **La qualité des formateurs peut-elle servir de critères pour repérer la qualité de l'offre de formation ?**

Actuellement, elle n'est pas retenue comme préalable pour exercer l'activité de formateur. Il ne semble pas que cette activité pose de problème d'ordre public.

Pour l'OPQF, il est délivré une qualification « probatoire » : c'est-à-dire une labellisation provisoire puisqu'il faut deux années d'existence pour obtenir la qualification. Les critères retenus pour la qualification sont l'expérience et les diplômes.

Pour l'AFNOR ce sont l'activité et la gouvernance de l'organisation qui font l'objet de l'évaluation de la conformité. Si une profession suppose une formation obligatoire pour pouvoir l'exercer, l'évaluation de la conformité l'intègre dans la procédure de certification.

Ce peut être le critère du commanditaire.

### **Quels rôles peuvent jouer les acheteurs de formation dans la qualité des prestations ?**

Les Régions jouent un rôle dans le contrôle de la qualité du prestataire de formation qui diffèrent selon les finalités de la formation : sanctionnées par une certification reconnue ou non, destinées à l'insertion ou la réinsertion sociale et professionnelle. Il sera plus important pour les deux dernières catégories de formations. Il peut reposer par exemple sur la vérification du process mis en œuvre, l'adaptation de la formation au parcours de l'individu (modularisation des actions), l'intégration du développement durable dans l'organisation, l'accès à la formation des formateurs.

### **Prise en compte et incitation à la démarche qualité des organismes de formation par les Conseils régionaux. Proposition de deux types d'appels d'offres :**

1. annuel : pour les prestataires non certifiés ;
2. pluriannuel : pour les prestataires qui s'engagent dans une démarche de certification. En contrepartie de cette démarche, la Région propose une sécurisation financière. Le prix n'est plus à l'heure-stagiaire mais en fonction d'un seuil d'heures de formation atteint.

Ce mécanisme aboutit à ce que les pouvoirs publics encouragent et financent la démarche qualité des organismes.

Le cloisonnement actuel des financements aboutit également à la non diffusion d'information entre les financeurs (Conseils régionaux, Etat, OPCA...) sur la qualité des organismes de formation.

### **Quel dispositif pour valoriser la formation interne des entreprises ?**

Pour l'OPQF, la réponse est dans l'entreprise prestataire puisqu'il n'y a pas service offert à d'autres entreprises.

### **Lisibilité et visibilité de l'offre pour les individus**

#### **Comment éviter le mille-feuille des critères de l'offre de formation pour les individus ?**

#### **Les critères qualité évoqué ci-dessus ou la finalité de la formation suivie ?**

Une différence existe entre les organismes selon qu'ils proposent des formations sanctionnées par une certification reconnue au RNCP ou non. Quelles solutions pour les autres prestations ?

D'autres modes de certification se développent comme celui de la FFP : l'Office professionnel de qualification des organismes de formation (OPQF) autorise les organismes labellisés à délivrer des certificats professionnels FFP.

### **La traçabilité des actions de formation suivies pour les individus**

Comment faire pour inscrire les prestations de formation suivies dans une trajectoire ?

Premier élément de réponse, pratique des Conseils régionaux : travailler avec l'offre de formation régionale pour la mise en place de module de formation correspondant à des certifications inscrites au RNCP.

Quels repères, quelles traces, quel langage commun pour l'ensemble des prestations suivies ?

Les référentiels utilisés pour les certifications inscrites au RNCP peuvent-ils servir de base de référence ? Pas pour toutes les formations car la notion de compétence à acquérir est très large: par exemple, il y a une différence entre compétences génériques et compétences appliquées.

Comment « certifier » la transformation opérée à la suite de tout apprentissage ? La VAE apporte des réponses.

### **Contractualisation et certification progressive des compétences**

Réflexion sur la marge de manœuvre concernant la qualité de l'offre de formation :

- première piste : imposer une qualification aux formateurs ?
- deuxième piste : démarche qualité obligatoire ou toujours volontaire ?

Ces pistes déjà utilisées par certains donneurs d'ordre peuvent-elles être standardisées ?

Si l'on en reste à la démarche qualité volontaire et pour mettre le bénéficiaire au centre du dispositif, il faut peut-être prévoir de nouveaux formalismes à deux moments propices à caractériser la qualité :

- **lors de l'entrée en formation** qui pourrait être marquée par un engagement de tous les acteurs. Renforcer le formalisme de l'engagement mutuel. Expérience Veolia : contractualisation en amont tout d'abord limitée aux formations « diplômantes » : dix contrats signés. Elargissement sur des formations plus large : cinq cents contrats signés. Cela permet d'identifier les résultats attendus et de les mesurer.

Comment étendre cette approche à l'ensemble des publics de la FPC et notamment pour les plus éloignés de l'emploi et dans les TPE ? Il faut intégrer pour ces publics une intermédiation nécessaire. Cette intermédiation aboutit à une formalisation plus complexe entre le prestataire, le financeur, le bénéficiaire et « l'intermédiaire ». Cette intermédiation nécessite un cahier des charges. Elle doit reposer sur une ingénierie précise ;

- **au moment des résultats de la formation** : aller vers une certification progressive des compétences (voir les pratiques de modularisation en articulation avec le RNCP). Sur quel support ? le passeport formation ? Il faut proposer un outil pour formaliser les compétences acquises.

## Fiche 10. L'achat de formation et l'enjeu de l'intermédiation

*Extraits du rapport DUDA sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation, décembre 2008*

La formation n'est que rarement un but en elle-même mais un moyen de réaliser un projet professionnel ou personnel. C'est pourquoi elle ne se présente pas fréquemment comme la réponse immédiate au besoin ressenti. L'individu qui entend changer de métier, d'entreprise ou de secteur d'activité, reprendre un emploi après une période d'interruption ou bien retrouver un emploi après une période de chômage, la PME qui entend faire face à de nouvelles demandes sur son marché et qui souhaite faire évoluer les compétences de son personnel, sont autant de cas de figure qui, dans leur variété, appellent un éclairage sur les démarches à conduire et les formations à mobiliser si nécessaire.

Rares sont les acteurs qui disposent en propre des capacités à réaliser seuls l'ensemble des opérations utiles pour conduire les démarches efficaces : valider le réalisme du projet, assurer le choix des formations utiles, disposer des moyens matériels et financiers pour y parvenir, assurer un appui en cours de réalisation, apprécier le niveau de résultat finalement atteint.

Seules les grandes organisations disposent en propre de ces capacités. Il est même probable qu'un service destiné à promouvoir la formation auprès des entreprises et des personnes soit utile au développement de la formation.

Au plan collectif comme individuel, si la formation est considérée comme un élément essentiel dans la protection des transitions pour les individus (flexisécurité), et pour la compétitivité des organisations productives (entreprises, régions, pays), la question de la construction d'un système d'intermédiation efficace est un enjeu essentiel.

Par intermédiation, il faut entendre la mise en relation entre l'expression d'une demande et la construction d'une offre adaptée. Cela concerne l'ensemble des acteurs susceptibles d'intervenir (information, conseil, accompagnement) auprès des individus en interrogation sur leur parcours professionnel et les entreprises qui ne disposent pas d'un service interne spécialisé.

Ce sont sur ces intermédiaires que reposent les garanties de qualité qu'ils affectent aux organismes qu'ils mobilisent. Eux seuls, dans la durée, sont susceptibles d'accomplir les démarches consistant à apprécier les qualités des prestations offertes au vu des résultats obtenus précédemment, d'élaborer les critères du jugement à porter sur le type de prestations proposées en plus des démarches de certifications entreprises par les organismes de formation.

Si l'importance de cette question fait relativement consensus, la manière de parvenir à un système efficace reste un sujet de discussion ouvert :

- Quels sont les acteurs les plus légitimes et les plus compétents ?
- Quelles autorités ont vocation à les susciter, à apprécier le bien-fondé de leur action, à les financer ?
- Dans quelles relations cette fonction d'intermédiation peut-elle s'organiser avec l'action d'autres acteurs légitimes ?

La qualité de l'intermédiation dépend aussi des liens que les intermédiaires ont su tisser avec les structures chargées de l'orientation. Comment s'organisent les relations entre ces différentes fonctions et qu'est-ce qui les séparent ? De quel outillage disposent ceux qui sont chargés de l'orientation ?

Ces questions relèvent au moins pour partie des travaux du groupe chargé de faire des propositions en matière d'orientation, groupe avec lequel il convient d'harmoniser les conclusions.

L'exercice de ces fonctions dépend évidemment des situations des personnes selon qu'elles sont en activité dans une entreprise ou non.

## **2.1. L'intermédiation et les entreprises**

Rappelons tout d'abord que les travaux du groupe de travail ont montré combien les PME et TPE sont parmi les catégories d'entreprises les plus déficitaires en termes de conseils et d'accompagnement. Plusieurs institutions sont destinées à offrir à ces entreprises les services qui leurs seraient utiles : les compagnies consulaires (chambres de commerce et d'industrie, chambres d'agriculture et chambres des métiers), les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) et plus particulièrement les OPCA interprofessionnels territoriaux.

A cet égard, l'une des questions régulièrement soulevée est celle de la concurrence que feraient certains (OPCA) aux organismes de formation dans les conseils que les premiers adresseraient aux petites entreprises, excédant ainsi la mission d'information qui leur est confiée. On peut cependant difficilement considérer que les PME soient pour les organismes de formation un véritable marché en matière de conseil en formation et le risque de mauvaise concurrence est assez minime. Dans cette perspective, il serait utile que, par voie législative ou réglementaire, la puissance publique précise la mission confiée aux organismes paritaires (OPCA).

Les employeurs sont responsables de l'achat des formations que celles-ci aient fait ou non l'objet de conseils préalables. Dans certains cas cependant cet achat de formation est le fait de l'OPCA auquel l'entreprise verse ses contributions (subrogation, actions collectives par exemple). Dans quelle mesure et jusqu'à quel point ces fonctions d'achat de formation et d'intermédiation sont-elles compatibles ?

### **2.1.1 L'intermédiation**

Nombre de petites entreprises se plaignent de devoir cotiser à un OPCA sans en obtenir le moindre service. Enfin, certains OPCA ne disposant pas des moyens financiers suffisants pour conduire à bien une mission de conseil auprès des PME se proposent, au-delà d'une première information, de facturer leurs prestations auprès de leurs adhérents.

Il serait utile de considérer que le conseil en formation fait partie intégrante de la mission des OPCA depuis l'aide au diagnostic préalable, le choix de l'organisme prestataire, jusqu'à l'appréciation du service rendu. Cette mission pourrait être supportée par les frais de gestion des fonds de la formation que les OPCA sont autorisés à conserver pour financer leur propre fonctionnement à la condition de faire l'objet d'un décompte spécifique.

Au plan des entreprises, il est peu contestable que, en dessous d'un certain seuil de l'ordre de 200 salariés - entreprises appartenant à un groupe mises à part -, l'existence d'un service interne dédié à la formation ne se rencontre que très rarement. Le paritarisme, traditionnel

en matière de formation continue, paraît être l'instrument adapté à cette fonction d'intermédiation sans laquelle ces entreprises risquent de faire face à de lourdes difficultés.

C'est aussi, très probablement, la condition de comblement des écarts entre les politiques de formation des plus grandes entreprises et celles des PME.

L'intermédiaire désigné se voit ainsi confier une mission consistant à garantir la qualité des prestations des organismes qu'il recommande. Charge à lui d'encourager les démarches de certification, de normalisation ou de labellisation. Il suscite aussi les démarches d'évaluation des actions de formation par ses destinataires et en utilise les résultats pour ses recommandations ultérieures. Cette fonction d'intermédiation deviendrait alors l'outil d'une politique de qualité de la formation mobilisée à l'échelle des branches et des territoires pour les entreprises et leur personnel.

L'importance accordée à cette fonction d'intermédiation sur le champ des entreprises et de leurs salariés nécessite de considérer avec attention les conditions auxquelles doivent souscrire les intermédiaires pour éviter tout soupçon de partialité de nature à enrayer la construction de rapports de confiance entre les entreprises et les intermédiaires.

### **2.1.2 L'intermédiation et l'achat de formation**

Le groupe de travail n'a pas vocation à définir qui est légitime et qui ne l'est pas mais à tenter d'énoncer les précautions utiles pour que légitimité et confiance puissent aller de concert.

Les organismes de formation proposent parfois dans leur offre une aide au diagnostic des besoins, parfois même un bilan de positionnement des personnes destiné à préciser les formations à mobiliser. Si la co-construction d'actions de formation peut réclamer ce type de coopération, il est indispensable que du côté de l'intermédiaire, le soupçon de partialité ne puisse pas entacher son rôle.

Des considérations de ce type avaient d'ailleurs conduit le législateur dans le cadre de la loi quinquennale pour l'emploi (1993) à généraliser le paritarisme dans la gestion des OMA (organismes mutualisateurs agréés) devenus OPCA depuis. Ce paritarisme avait alors notamment pour but d'éviter la construction de liens préférentiels entre le collecteur et un ou plusieurs prestataires. Il semble donc préférable de manière générale d'éviter les intérêts liés entre organismes de formation et intermédiaires sur le marché de la formation.

Pareil objectif met les organismes consulaires dans une situation ambiguë. Celles-ci ont en effet une mission de conseil auprès des entreprises et sont en même temps des prestataires de formation parfois très importants. Le risque d'intérêts liés existe.

Si l'intermédiaire ne doit pas avoir d'intérêts liés avec un prestataire, cela ne doit pas conduire à éliminer la construction dans la durée de relations de coopération favorables au développement de la qualité des prestations. La construction d'une offre de qualité par un prestataire, son évolution au vu des transformations des techniques et des organisations réclament des adaptations progressives fondées sur la connaissance du tissu productif à laquelle cette offre s'adresse. Ces liens de coopération, dès lors qu'ils sont dépourvus de caractère financier, participent de la connaissance mutuelle et du rapprochement entre l'expression des besoins et la construction d'une offre pour y répondre.

Pour éviter toute ambiguïté, la fonction d'intermédiation devrait être clairement séparée de celle de la gestion de fonds de la formation professionnelle et bien évidemment de la vente

de prestations de formation. Ce principe, énoncé dans sa rigueur, n'a pas retenu de consensus au sein du groupe de travail, notamment des compagnies consulaires. En pratique à tous le moins, les procédures de chacune de ces fonctions devraient être séparées et faire l'objet de comptes distincts.

Enfin si l'entreprise peut offrir à ses salariés une interface utile au débat sur leur projet professionnel et aux formations qui peuvent l'accompagner, celui-ci ne saurait se réaliser que rarement au sein de la même entreprise. Au-delà de l'entreprise, les individus doivent pouvoir se trouver dans un environnement stimulant pour leurs projets d'avenir et la réalisation de véritables parcours professionnels.

## **2.2. L'intermédiation et les individus**

En ce qui concerne les individus, le besoin est probablement encore plus important mais les pratiques actuellement en vigueur conduisent à une observation fondée sur des questions statutaires. Si l'objectif de la réforme est notamment de dépasser les clivages nés de constructions trop liées aux différents statuts des personnes l'analyse de l'existant repose cependant sur la distinction entre les actifs en emploi et les personnes à la recherche d'un emploi.

### **2.2.1 L'intermédiation pour les personnes en emploi**

Les salariés en CDI, CDD ou intérimaires ont accès au congé individuel de formation ; leur orientation, la validation de leur projet de formation au regard de leurs compétences et de la crédibilité de leur projet professionnel, font l'objet d'un appui fourni par les FONGECIF. Ces OPCA, ou au moins certains d'entre eux à l'image du FONGECIF Ile de France, ont été conduits à développer une forme de labellisation des organismes susceptibles d'offrir les qualités requises à un prix convenable. Ces qualités ont été évaluées aussi bien par les personnes formées que par les FONGECIF.

Le nombre des personnes qui s'adressent à eux est sans commune mesure avec celles susceptibles de bénéficier d'une des mesures que ces organismes sont susceptibles de mobiliser, preuve s'il en était besoin de la nécessité d'un accroissement des efforts d'accompagnement des personnes dans l'accomplissement de leur projet professionnel.

### **2.2.2 L'intermédiation pour les personnes à la recherche d'un emploi**

C'est d'une toute autre manière que se présentent les configurations des acteurs destinés à venir en appui à des projets d'insertion ou de réinsertion professionnelle. Selon leur âge, leur expérience professionnelle, leurs droits ouverts en matière d'allocation chômage, les interlocuteurs varient à la fois dans les fonctions d'orientation, de conseil et de financement des formations :

- les Missions locales et les Permanences d'accueil (PAIO) en ce qui concerne le public des jeunes en difficulté en appui à la politique des Conseils régionaux,
- les Maisons de l'emploi destinées à accueillir, conseiller et orienter tout type de public,
- le service public de l'emploi en ce qui concerne les demandeurs d'emploi en appui aux Assédic ou aux Conseils régionaux selon leur mode d'indemnisation,
- d'autres structures soit destinées à rassembler des services épars soit à offrir au public une information sur la formation (BIJ, CIDJ, MIFE, Cité des métiers...).

Ici la structure chargée de l'orientation de la personne est celle qui sert d'intermédiaire entre celle-ci et l'organisme de formation. Cette fonction s'accompagne parfois du suivi en cours de formation et après. Mais l'acheteur de formation est distinct du prescripteur ou de l'orienteur, au moins en ce qui concerne les formations financées par les Conseils Régionaux.

La question de la qualité de la prestation de formation repose alors quasi exclusivement sur l'acheteur et les procédures d'achat qu'il met en place.

La phase dite de diagnostic préalable des besoins relève cependant des structures intervenant en amont. La pertinence de l'achat de formation tient donc en partie aux liens que l'acheteur a pu construire avec ces structures. Il est indispensable que ces structures, dont le futur Pôle Emploi, soient dans des liens fonctionnels efficaces avec l'acheteur pour éviter les erreurs, les délais longs, alors que les personnes concernées rencontrent en général des difficultés sociales justifiant d'une certaine urgence.

Une autre partie des personnes voient les formations qu'elles souhaitent réaliser financées actuellement par les Assédic, organisme qui simultanément indemnise leur période de chômage. Si l'ANPE était jusqu'alors conduite à diagnostiquer ces besoins, l'acheteur Assédic pouvait aussi définir ses propres objectifs qui pouvaient s'écarter ou confluer avec ceux du Conseil régional.

L'un des objectifs des formations destinées aux chômeurs est de réduire autant que faire se peut la durée de leur chômage et leur reconduite rapide à un emploi. Cet objectif peut s'écarter de celui des personnes qui souhaiteraient mettre à profit leur absence de travail pour opérer des reconversions plus importantes que celles que justifierait un retour rapide à l'emploi. Ces choix politiques, relevant de la décision publique ou de celle des partenaires sociaux, doivent évidemment inspirer la manière dont les réseaux d'accueil informent et conseillent les personnes qui ont recours à leurs services.

L'appréciation de la qualité relève ainsi d'un système coordonné entre les réseaux d'accueil (missions locales, SPE) et les financeurs de ces formations que sont les Assédic et les Conseils régionaux. Plus la chaîne d'acteurs est longue, plus les délais entre le diagnostic et la réalisation risquent de croître et de compromettre la pertinence de l'action.

Ainsi la pluralité des acteurs présents dans le champ de l'intermédiation et de l'appréciation de la qualité de la formation mérite une clarification et, à tout le moins, un système efficace de coordination.

L'intermédiation dans le champ de la formation, pour la partie qui concerne les individus, converge ou se confond parfois avec les fonctions dites d'orientation. L'orientation, lorsqu'elle débouche sur un conseil en formation, ne peut pas méconnaître la question des caractéristiques des formations, des organismes qui les délivrent et des garanties offertes en matière de qualité.

Missions locales et Service public de l'emploi, orientent les personnes qui s'y adressent. Ce faisant, ces structures utilisent leurs connaissances de la qualité des formations offertes pour maximiser les chances de satisfaire les personnes qu'ils orientent. Au-delà d'une simple orientation vers telle ou telle formation, ces structures sont souvent conduites à mobiliser les divers financements qui en permettent l'accès. Où s'arrête l'orientation et où commence l'expression d'un jugement sur la qualité ? Peut-on imaginer des fonctions et des structures totalement séparées ?

Les questions auxquelles les services des Conseils régionaux tentent de répondre dans la construction d'un système d'orientation cohérent sur les territoires, voire même d'un service public d'orientation, ne sont-elles pas du même ordre que les questions d'intermédiation ?

Il n'entre pas dans la compétence de ce groupe de travail que de statuer sur le sujet de l'orientation. Si orientation, intermédiation et qualité des formations sont des questions étroitement liées au point parfois de se confondre, il est toutefois indispensable d'adopter des solutions cohérentes et si possible simples en évitant, autant que faire se peut, les conflits de compétence.

La récente loi sur le service public de l'emploi réunifié dispose que, hors de l'orientation scolaire, la compétence de l'orientation des adultes lui revient. Ce sujet, abordé dans les travaux du groupe Ferracci, n'a pas débouché sur des conclusions nouvelles et consensuelles.

La question de la coordination des acteurs susceptible de construire une intermédiation efficace soulève ainsi la question de la superposition des instances capables de porter cette coordination (CRE vs CCREFP). Doit-on considérer que le Pôle Emploi est chargé, au-delà de sa mission d'orientation, de contractualiser avec les demandeurs d'emploi sur les formations qu'ils s'engageraient à suivre ? Et dans ce cas comment se lie l'acheteur de formation qu'est le Conseil régional lorsqu'il est compétent avec le prescripteur qu'est le Pôle emploi ?

### 1.2.3 L'achat public de formation

Pour ne s'en tenir qu'aux personnes dont les formations sont financées par les Conseils régionaux, les discussions du groupe ont recensé, en matière de qualité, les difficultés rencontrées dans les procédures d'appels d'offres publics. A titre d'exemple on peut retenir les faits suivants :

- la localisation de l'organisme ne peut pas être un critère mentionné, pas plus que sa connaissance des spécificités de son bassin d'emploi, alors que la faible mobilité territoriale des personnes le justifierait,
- le CV des formateurs atteste par des titres et expériences des capacités qualitatives à agir dans leur domaine de compétences mais les délais qui s'écoulent entre la réponse et la réalisation de l'action impliquent que les personnes initialement prévues changent,
- la stabilité du personnel dans les organismes peut être considérée comme un facteur de qualité mais la logique marchande que suppose le recours exclusif à des appels d'offres publics est un facteur d'insécurité ayant tendance à privilégier les contrats courts.

Ainsi, les procédures d'achat de la formation ne rendent pas toujours aisée la mise en avant de critères susceptibles de participer au développement de garanties de qualité des actions de formation. Cette procédure d'achat est cependant l'acte qui permet la recherche d'une garantie de qualité.

Les propositions discutées par un groupe de travail associant les directeurs de la formation des Conseils régionaux sont apparues comme susceptibles d'améliorer la manière dont les Conseils Régionaux peuvent accomplir leur mission. Il s'agit de trouver des procédures d'achat public qui prennent en considération le fait que l'achat groupé de prestations de formation ne saurait se confondre avec l'achat de biens ou de services standards. Entre les mécanismes de marchés et ceux liés au subventionnement d'organismes il s'agit de trouver une voie moyenne qui :

- permette la co-construction de projet et leur suivi tout en offrant une garantie de transparence dans le choix des prestataires,
- autorise le maintien d'une offre diversifiée et suffisamment pérenne,
- valorise la qualité des prestations offertes.

Cet acte n'est cependant pas isolable de la manière dont les besoins de formation sont analysés par les réseaux d'accueil des publics jeunes ou adultes et l'influence qu'ils exercent sur l'acheteur de formation – le Conseil régional dans la circonstance examinée -. De la même manière, l'évaluation ou le bilan des actions passées intervient dans la mesure de la qualité des prestations.



# V – Labellisation et démarches Qualité : quelques exemples

## Fiche 11. Les différentes modalités de mise en œuvre des processus d'accréditation

Les financeurs qui souhaitent mettre en place un processus d'accréditation / de labellisation sont appelés à se questionner à la fois sur la façon dont le standard est construit (dispositif d'accréditation), sur le processus d'accréditation lui-même, sur les preuves retenues et sur les effets de l'accréditation.

C'est à partir des réponses apportées à ces différentes questions qu'il est possible de déterminer la nature de l'accréditation - labellisation classique ayant pour objectif l'information du consommateur ou labellisation-agrément ayant pour objectif de restreindre l'accès à la commande publique -, les obligations à respecter et les éventuels risques juridiques que pourraient encourir les financeurs (Cf. fiche 2 de ce dossier).

Modalités	Questions
<b>Dispositif d'accréditation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le standard est-il défini au niveau national / standards régionaux ?</li><li>▪ Le standard est-il délivré par une autorité indépendante de type AFNOR / structure en charge de l'animation régionale de l'orientation</li><li>▪ Le standard est-il obligatoire ou facultatif ?</li></ul>
<b>Processus d'accréditation</b>	<p>Le processus repose-t-il sur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Un autodiagnostic par la structure ...</li><li>▪ ... détermine la mise en place d'un plan d'actions en faveur de la qualité avant ou après l'accréditation ?</li></ul>
<b>Preuves retenues de l'accréditation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Type d'éléments de preuves retenus : outils, avis des usagers, avis des partenaires.</li><li>▪ Notation selon les différents critères et pondération de l'importance des différents critères</li><li>▪ Durée de validité de l'accréditation.</li></ul>
<b>Effet de l'accréditation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'acquisition de tout ou partie des normes (idée de socles minimum) détermine-t-elle l'accès à la commande publique (= critères d'accès à la commande) ?</li><li>▪ L'acquisition du standard impose-t-elle une coopération avec les autres détenteurs du standard ?</li></ul>

## Fiche 12. Les démarches Qualité dans les régions

Plusieurs régions ont introduit des démarches Qualité. Il s'agit pour l'essentiel de démarches volontaires. La fiche présente les démarches Qualité introduites dans deux régions différentes.

### 1. La démarche Qualité instaurée en Région PACA (depuis 2001)

La démarche Qualité de la commande publique de formation a été introduite en 2001 en Région PACA à l'initiative du Conseil Régional et de la DRTEFP. Elle s'appuie sur une démarche volontaire et débouche sur la délivrance d'une Attestation Qualité attribuée pour trois ans.

**Inscrite dans le Contrat de Plan 2000-2006, avec l'appui du Fonds Social Européen, et basée sur le principe du volontariat, elle s'adresse aux organismes de formation afin de :**

- répondre efficacement aux enjeux régionaux et aux besoins des hommes et des femmes en matière de formation;
- réduire les inégalités d'accès à la formation;
- garantir la qualité et l'efficacité de l'offre de formation publique afin qu'elle soit un atout pour le développement social et économique.

**La démarche est conçue en plusieurs étapes et se développe suivant un processus dynamique :**

#### **L'acte de candidature**

Le comité de pilotage sélectionne les organismes de façon à garantir une répartition représentative de l'appareil de formation régional.

#### **Le diagnostic et le contrat de progrès**

Un consultant externe réalise un diagnostic initial au regard d'un guide de référence découpé en quatre axes formalisés en objectifs dont la satisfaction est mesurée par rapport à plusieurs critères.

A l'issue de ce diagnostic, un contrat de progrès est établi à travers un plan d'actions, avec l'appui du consultant.

#### **Le plan d'action**

La mise en œuvre de ce plan intervient après validation du contrat de progrès par le comité de pilotage et attribution d'un soutien financier. L'objectif est de réaliser le plan d'actions dans un délai maximum de 18 mois.

#### **L'audit final**

Réalisé par un consultant externe, il s'agit de vérifier l'atteinte des objectifs identifiés dans le contrat de progrès.

#### **L'Attestation qualité**

Elle est attribuée pour une durée de trois ans

### ENJEUX ET OBJECTIFS

## La qualité de l'offre de formation: Un appui au développement social et économique

En tant que commanditaires publics de formation professionnelle continue, le Conseil Régional et les services déconcentrés du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité ont des préoccupations conjointes et majeures:

- réduire les inégalités d'accès à la formation.
- répondre plus efficacement aux enjeux de notre région et aux besoins des hommes et des femmes qui y résident
- garantir la qualité et l'efficacité de la formation aux personnes qui en bénéficient afin que la formation professionnelle continue soit un atout pour le développement social et économique,

L'appareil régional de formation professionnelle continue est riche et diversifié.

Les commanditaires publics affirment à son égard une responsabilité particulière. Il s'agit donc de développer un contrat de progrès par la mise en place d'une **démarche qualité des organismes de formation œuvrant dans le champ de la commande publique**.

### Une démarche et une organisation

Cette démarche volontaire est contractuelle et progressive. Conçue en plusieurs étapes, elle se développe suivant un processus dynamique. **Diagnostic initial**, proposition de **contrat de progrès** sous la forme **d'un plan d'action**, mise en place du contrat de progrès et **audit final** rythment le déroulement de la démarche.

Un accompagnement régional est proposé à toutes les étapes:

- L'organisme de formation bénéficiera de l'appui d'un consultant externe pour la réalisation du diagnostic initial, l'élaboration du contrat de progrès et du plan d'action qui seront l'un et l'autre validés par le comité de pilotage de la démarche (cf. ci-dessous), de même que pour l'audit final. Une aide à la mise en œuvre du plan d'action sera également prévue.
- Un suivi ultérieur et de proximité sera réalisé par les Chargés de mission Territoriaux et les Coordonnateurs Emploi Formation mandatés par leurs institutions respectives.

Cette démarche s'appuie sur des supports:

↳ un **"guide référence - qualité à l'usage des organismes de formation"**

↳ un **livret d'auto évaluation** qui permet à l'organisme d'identifier les avancées au regard du contrat de progrès.

L'engagement des organismes de formation dans cette démarche se fera de manière progressive.

Un suivi en continu de cette démarche qualité sera assuré.

## SCHEMA D'ORGANISATION

Etapes	Objectifs	Moyens - supports
--------	-----------	-------------------

<b>En amont une présentation de la démarche est proposée aux organismes de formation au travers d'un dossier comprenant: l'organisation générale, le cahier des charges de la démarche, le guide référence, le livret d'auto-évaluation</b>		
<b>1- Acte de candidature</b>	Proposer un engagement volontaire des organismes de formation	Lettre motivée adressée par l'organisme de formation aux services de l'Etat ou de la Région
<b>Le comité de pilotage de la démarche sélectionne les organismes</b> afin de garantir une répartition représentative de l'appareil de formation régional et de façon progressive.		
<b>2- 1 Diagnostic initial</b>	- Etablir l'état des lieux au regard du guide référence	- Un consultant sélectionné par le comité de pilotage
<b>2- 2 Contrat de progrès</b>	- Elaboration du contrat de progrès	- le guide référence - Le livret d'auto-évaluation
<b>Les contrats de progrès élaborés sont proposés au comité de pilotage</b> qui, après validation, apportera son soutien financier en fonction du projet.		
<b>3- Mise en œuvre du plan d'action</b>	Permettre la réalisation du contrat de progrès dans un délai maximum de 18 mois	- Des moyens financiers attribués pour l'accompagnement
A l'issue de la mise en œuvre du plan d'action : <b>Saisine du comité de pilotage par l'organisme</b> pour faire valider l'atteinte des objectifs		
<b>4- Audit final</b>	Vérifier l'atteinte des objectifs identifiés dans le contrat de progrès	- un consultant sélectionné par le comité de pilotage - le contrat de progrès et le guide référence - preuves fournies par l'organisme
<b>Attribution de "l'Attestation qualité formation professionnelle continue commande publique région Provence Alpes Côte d'Azur"</b>		

## LES INSTANCES

### Le comité de pilotage

Emanation des commanditaires de la Démarche Qualité, il assure la maîtrise d'ouvrage de celle-ci.

Il est co-présidé par le Directeur Régional du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle pour l'Etat, et par la Présidente de la Commission Formation et Apprentissage pour la Région.

Le comité est également composé de responsables de services de la Direction Régionale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, d'un Directeur Départemental du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, de responsables de services de la Direction de la Formation et de l'Apprentissage de la Région.

Il peut s'adjoindre des personnes qualifiées selon besoins et notamment les représentants organisés des organismes de formation.

Il établit la liste des consultants habilités à réaliser les actions de diagnostic initial et d'audit final.

Il valide les contrats de progrès et l'atteinte des objectifs et il délivre "l'attestation qualité"

### **Le comité technique régional**

Mandaté par le comité de pilotage, il effectue le suivi des opérations. Il est composé d'agents des services des deux institutions commanditaires et se réunit mensuellement.

Il bénéficie d'une structure d'appui opérationnelle : l'Espace compétences, interface entre les organismes de formation et les commanditaires.

## **2. Démarche Qualité instaurée en Région Languedoc Roussillon**

La région Languedoc-Roussillon a signé et mis en œuvre une Charte pour la qualité de la formation professionnelle avec 16 financeurs « partenaires » (OPCA, Pôle Emploi, AGEFIPH).

**Cette démarche se décline en trois étapes principales :**

1. Renseigner un dossier d'autodiagnostic par les organismes de formation pour identifier les forces et leurs faiblesses. Ce document est téléchargeable sur le portail formation de la Région
2. Mettre en place un programme d'appui et d'accompagnement des organismes de formations pour améliorer certains domaines (équipements pédagogiques, formation de formateur, refonte des outils pédagogiques,...). Sur ce volet, la Région et ses partenaires seront présents et apporteront des financements.
3. Labelliser les organismes de formation par un opérateur externe financé par tous les signataires de la charte.

### ***Un constat***

*La Région consacre un budget de plus de 238 M€ à la formation et à l'apprentissage, en 2009. Avec un budget en constante augmentation depuis 2004 (+ 113,8 %), elle place la formation de tous et pour tous au cœur de ses priorités d'actions.*

*A travers les actions de formation qu'elle finance et soutient, la Région favorise le retour ou l'accès à l'emploi.*

*Cela nécessite :*

- un appareil de formation adapté pour aider les stagiaires à déterminer leur projet professionnel et trouver un emploi,
- des organismes de formation qui répondent aux évolutions à venir en professionnalisant leur offre.

### **Une démarche commune vers la qualité**

La formation professionnelle permet d'accroître les qualifications et de faciliter l'insertion professionnelle. Pour être accessible à chacun et s'adapter aux évolutions permanentes de l'économie, la formation professionnelle doit fournir une offre de qualité.

Pourtant, tous les organismes de formation ne disposent ni des mêmes atouts ni des mêmes moyens. L'offre est très hétérogène et la situation des organismes souvent inégale. La qualité de la prestation ne répond pas toujours aux attentes des bénéficiaires ni à celles des prescripteurs et des financeurs.

Face à ce constat, la Région et les financeurs de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon ont souhaité, suite à une large concertation, initier une démarche de qualité globale et un processus commun de mise en œuvre pour permettre à l'ensemble de l'appareil de formation régional d'améliorer son offre.

La Région signe ainsi une convention régionale d'engagement des financeurs de la formation professionnelle avec :

1. l'ADEFIM LR (Association de développement des formations des industries de la métallurgie),
2. l'AFDAS,
3. l'AGEFIPH LR (Association nationale pour la gestion du fonds d'insertion professionnelle des handicapés),
4. l'AGEFOS PME LR,
5. l'AGEFAFORIA LR,
6. l'AREF BTP LR,
7. le FAFSEA LR (Fonds national d'assurance formation des salariés des exploitations et des entreprises agricoles),
8. le FONGECIF LR (Fonds de gestion du congé individuel de formation),
9. l'INTERGROS,
10. l'OPCALIA LR,
11. l'OPCA 2 (organisme paritaire collecteur agréé),
12. l'OPCA PL,
13. l'OPCA transports,
14. Pôle emploi LR,
15. l'UNIFAF (Fonds d'assurance formation des entreprises de la branche sanitaire, médico-sociale et sociale) et
16. l'UNIFORMATION,

Cette convention permettra la mise œuvre d'une Charte qualité de la formation professionnelle. Le CARIF LR, dans le cadre de son programme d'activité annuel, vient en soutien de la démarche tout au long du processus de mise en œuvre.

**La Région Languedoc-Roussillon est la 1ère région de France dont l'initiative « Qualité » obtient l'adhésion de Pôle emploi, de l'AGEFIPH et de la quasi totalité des OPCA.**

Elle prend ainsi une longueur d'avance sur la loi à venir sur la formation professionnelle ; loi qui sera discutée au Parlement d'ici juin prochain. Ce projet de loi fait de la qualité un des quatre axes prioritaires de la réforme de la formation professionnelle.

La charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon, impulsée par la Région, répond à l'ambition commune et nécessaire d'améliorer l'offre de formation en Languedoc-Roussillon. Cette signature s'inscrit parfaitement dans l'accord national interprofessionnel de février 2009 et dans les dispositions de la future loi sur la Formation Professionnelle.

## **La mise en œuvre de la charte : un défi pour l'emploi, une réponse à la crise**

### **La Charte de qualité**

*Ce travail avec l'ensemble des partenaires a permis de rassembler tous les financeurs sur un texte commun de 3 pages qui constitue la Charte proprement dite et sur une démarche partagée qui va se dédier en trois étapes principales :*

- 1. Renseigner un dossier d'autodiagnostic par les organismes de formation pour identifier les forces et leurs faiblesses. Ce document sera à télécharger sur le portail formation de la Région ([www.laregion-seformer.fr](http://www.laregion-seformer.fr)).*
- 2. Mettre en place un programme d'appui et d'accompagnement des organismes de formations pour améliorer certains domaines (équipements pédagogiques, formation de formateur, refonte des outils pédagogiques,...). Sur ce volet, la Région et ses partenaires seront présents et apporteront des financements.*
- 3. Labelliser les organismes de formation par un opérateur externe financé par tous les signataires de la charte.*

### **La mise en œuvre**

*La volonté exprimée par la Région et ses partenaires dans cette Charte est de « rendre le système de la formation professionnelle plus efficace par une amélioration de la qualité des formations et une meilleure coordination des acteurs ». Elle prévoit :*

- d'adapter l'appareil de formation aux réalités de l'économie régionale,*
- 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 professionnels,*
- d'améliorer les prestations réalisées auprès des stagiaires,*
- d'améliorer le retour vers l'emploi.*

*Elle est suffisamment large pour englober toutes les formations, quels qu'en soient la durée et le public et pour permettre à tous les organismes d'y adhérer.*

*A terme, la charte sera la base des exigences des financeurs de la formation et le document de référence et d'engagement de tous les acteurs de la formation professionnelle dans une démarche de progrès.*

*Cette mise en œuvre est prévue à partir du mois de mai 2009 sur une durée de 4 ans. Elle pourra avoir des répercussions sur l'organisation et les ressources des organismes. Un accompagnement est prévu : il peut concerner les moyens humains comme ceux matériels. Ces efforts de professionnalisation des organismes seront valorisés par l'attribution de la labellisation.*

### **Financement de l'opération**

*Les financements, qui seront partagés par les signataires, porteront sur un audit d'évaluation.*

*Un appel d'offre commun sera lancé courant 2010.*

*Pour compléter cette démarche commune vers la qualité, la Région procède à des évaluations sous forme d'enquête de satisfaction et de devenir auprès de tous les bénéficiaires d'actions financées par la Région, qu'elles soient de formation ou de validation des acquis et de l'expérience (VAE).*

## Fiche 13. Les démarches Qualité en matière d'Information Conseil Orientation

---

Plusieurs régions françaises se sont investies dans des démarches Qualité en matière d'information et d'orientation, notamment dans le cadre de projets menés au niveau européen ou dans de démarches de benchmarking auprès de pays voisins.

La fiche présente deux projets complémentaires, développés au niveau européen, pour la mise en place de labellisation volontaire des organismes d'orientation (projets DROA et AQOR). Elle présente également la norme MATRIX (norme britannique de qualité des opérateurs en orientation) qui a fait l'objet d'une étude de la part de plusieurs CARIF OREF et dont la détention conditionne quant à elle l'accès aux appels d'offre publics.

### 1. Les projets européens pour l'amélioration de la qualité de l'orientation

Plusieurs régions françaises se sont engagées dans des projets au niveau communautaire pour l'amélioration de la qualité de l'orientation.

La région Rhône-Alpes a piloté le projet Leonardo DROA (Développement des Réseaux pour l'orientation active) qui s'était fixé pour objectif de définir au niveau européen un référentiel de qualité de l'orientation. Ce projet, conduit de 2003 à 2006, a été prolongé par le projet AQOR (Amélioration de la Qualité de l'Orientation) pour la période 2006-2009 qui devait rendre opérationnel le référencement ainsi défini et concrétiser le développement de la qualité de l'orientation en Europe. La région Rhône-Alpes a alors été rejoint, par la région PACA et l'Université de Bretagne-Sud.

#### 1.1 Projet DROA

---

##### Les objectifs du projet DROA

###### Objectifs généraux

- Accroître la lisibilité des dispositifs d'orientation tout au long de la vie
- Développer la coopération entre les réseaux
- Améliorer l'accès des usagers aux services d'orientation
- Améliorer la qualité de l'orientation et du conseil

###### Objectifs opérationnels

- Réaliser un état de lieu de l'orientation sur les territoires expérimentaux
- Observer et échanger sur les pratiques d'orientation
- Développer les expériences de partenariat entre les réseaux au niveau :
  - Infra régional (2 territoires par régions)
  - Inter régional (4 moteurs pour l'Europe)
- Élaborer des critères de qualité en orientation
- Capitaliser et transférer les résultats

##### Les résultats du projet DROA

**Présentation des structures d'orientation ayant un rôle en matière d'orientation active :**

- Il n'existe pas forcément de structures dédiées spécifiquement à l'orientation dans toutes les régions.
- Ce peuvent être des organismes dont les objectifs sont divers (insertion, emploi, accueil du public sur de multiples demandes..) qui travaillent sur le champ de l'orientation.
- Ils peuvent être de type privé, public, bénévole ou associatif et avoir ou non une commande spécifique sur le sujet.
- Les publics accueillis sont globalement les mêmes mais chaque région a fixé des priorités concernant l'accueil de publics spécifiques correspondant à la fois à son contexte socio-économique et à son système d'orientation.
- Les compétences des professionnels sont beaucoup centrées autour de l'information sur le marché du travail ou la formation, de l'écoute et de la psychologie. Mais on ne peut pas déterminer comment ces compétences sont mises en œuvre ni quels sont les outils utilisés pour le faire. Les activités et les pratiques sont très diverses et il n'existe pas de métier type de professionnel de l'orientation ni de formation spécifique préparant à ce métier.

**Conclusions : Conditions ou critères pour l'amélioration de la qualité**

Le projet DROA a révélé que les systèmes et les approches de qualité en matière d'orientation active sont différents dans les régions des 4 moteurs. Certaines des régions ont une approche plutôt réflexive autour du processus d'orientation, d'autres ont une approche plutôt centrée sur la recherche de la qualité totale et la recherche de standards qualité. Au-delà de ces différences des points communs ont été repérés. Un travail de réflexion a amené à formuler des recommandations communes pour l'amélioration de la qualité de l'orientation.

Le projet Leonardo DROA a abouti à la rédaction d'un « Référentiel de l'Orientation des Quatre Moteurs pour l'Europe » qui contient une série de recommandations visant à améliorer la qualité de l'orientation.

**1.2 Projet AQOR**

---

**Le projet AQOR vise à améliorer la qualité des systèmes**, des pratiques professionnelles et des services d'orientation en développant une culture commune des acteurs de l'orientation au sein des régions européennes. Le bénéficiaire doit être au cœur du processus et c'est bien pour répondre à sa demande que l'on souhaite développer la qualité de la démarche.

**Objectifs généraux**

- Améliorer la qualité de l'orientation
- Développer une culture commune de l'orientation
- Viser l'accréditation du système d'orientation

**Objectifs opérationnels**

- Professionnaliser les acteurs de l'orientation
- Construire des indicateurs de la qualité
- Vérifier la pertinence des indicateurs dans la mise en œuvre d'une action test

**Modalités**

Sur une durée totale de deux ans (nov. 2007 à oct. 2009), le projet comporte 3 actions:

1. **Sensibiliser les professionnels** des réseaux des régions participantes à la thématique « **qualité de l'orientation** » par le biais d'un transfert des recommandations communes du référentiel DROA
2. **Construire une liste d'indicateurs de la qualité en orientation**, en s'appuyant sur un premier travail élaboré par l'équipe du projet DROA, en les testant et en vérifiant leurs pertinences avec les structures partenaires du projet AQOR, et en les adaptant pour qu'ils deviennent significatifs dans les réseaux d'orientation locaux

3. **Mettre en place un mode de labellisation européen** pour faire reconnaître l'existence d'un système d'amélioration de la qualité de l'orientation dans les réseaux participants

**Les indicateurs peuvent prendre plusieurs formes** (par exemple numérique, descriptive ou la combinaison des deux) **et être utilisés comme base pour aider à détecter les changements, l'amélioration.** Ils peuvent servir de comparaison de résultats par rapport aux services rendus et aux pratiques.

**Objectifs des indicateurs de la qualité :**

- Ils précisent des résultats à atteindre
- Ils doivent être des éléments facilement observables et mesurables
- Ils sont liés aux outils de référence européens communs
- Ils constituent :
  - des références de qualité communes à un réseau de l'orientation identifié
  - des points de repères significatifs et adaptés pour/et par les réseaux locaux
  - une base de questions pragmatiques que peuvent se poser les professionnels de l'orientation. Par rapport à chaque indicateur:
    - o Est-ce que je le réalise ? Oui ou Non ? Et dans quelles mesures ?
    - o Qu'est ce qui le prouve concrètement ?
    - o Quelle est l'importance de cet indicateur pour l'utilisateur ?
    - o Quelle est sa pertinence pour le service ou le réseau ?
- des critères d'évaluation de la qualité des services rendus par les structures d'orientation au public

**Quelques exemples d'indicateurs de la qualité définis pour l'orientation :**

- Le service, de la conception à la réalisation, est-il axé sur l'utilisateur ?
- Le service respecte-t-il la liberté de choix de l'utilisateur ?
- Le service est-il respectueux du principe de non-discrimination ?
- Le personnel de l'organisme possède-t-il les compétences appropriées pour offrir une gamme de services d'orientation ?
- La structure fournit-elle une gamme de ressources et d'outils d'information adaptée à la diversité des individus ?
- L'accès aux services prend-il en compte l'individu dans toutes ses dimensions ?
- Le réseau a-t-il une approche commune pour l'évaluation du service auprès du public ?
- Le réseau organise-t-il des activités de formation continue communes à leurs personnels ?

## 2. Analyse de la norme britannique MATRIX de Qualité dans l'orientation (conduite par les CARIF de 7 régions françaises)

En lien avec Euroguidance (réseau européen de la mobilité et de l'orientation professionnelle), les CARIF OREF d'Auvergne, Basse-Normandie, Champagne-Ardenne, Limousin, Nord-Pas-de-Calais, Poitou-Charentes et Rhône-Alpes ont initié en 2008 une réflexion autour des normes de qualité dans l'orientation à travers un état des lieux des démarches expérimentées dans les régions et en Europe.

Dans ce cadre, la norme qualité « services » MATRIX s'est révélée particulièrement intéressante et a retenu l'intérêt du groupe de travail.

### Qu'est ce que la norme MATRIX ?

La norme Matrix est la norme de qualité nationale britannique pour tout organisme qui délivre des informations, des conseils et/ou de l'accompagnement sur l'orientation, la formation et l'emploi pour les jeunes et les adultes.

Cette norme peut s'appliquer à des organismes qui s'adressent au grand public, comme par exemple un service de l'emploi, un centre de formation, une agence de recrutement une organisation professionnelle ou un service d'orientation ...

Elle peut également permettre à des employeurs, engagés dans une démarche de GPEC, de donner à leurs personnels les moyens d'une meilleure gestion interne du service (reconnaissance des compétences, professionnalisation, développement managérial ..).

2125 structures sont aujourd'hui accréditées Matrix en Angleterre. Pour être reconnue, cette norme doit être certifiée par un organisme extérieur (EMQC ldt).

### La norme Matrix est constituée de 8 éléments :

- 4 centrés sur « *Comment délivrer le service* »
- 4 centrés sur « *Comment gérer le service* ».

Cette norme a développé un certain nombre d'indicateurs de qualité en adéquation avec les besoins du public. Elle est certifiée au Royaume Uni par un organisme extérieur (EMQC ldt). Elle est destinée à tout organisme qui conseille et oriente les adultes et sert à la fois à l'accréditation des prestataires et à l'amélioration de la qualité de service. La norme Matrix est en outre particulièrement originale car elle propose un système basé sur des indicateurs qualitatifs, singuliers à chaque structure.

### Impact de la certification MATRIX ?

- La certification est nécessaire pour l'obtention de marchés dans le cadre des appels d'offre publics (subventions plus importantes).
- Elle assure le « client » d'un service de qualité reconnu
- Elle positionne la structure sur le territoire et notamment auprès des partenaires professionnels
- Elle favorise une prise de conscience des structures et de leur personnel de travailler dans un objectif d'amélioration continue (compétences du personnel, reconnaissance des compétences, service rendu aux usagers, accessibilité des ressources, qualité de l'offre, satisfaction de l'utilisateur...)
- Elle cadre les critères qualité à prouver pour obtenir l'accréditation mais laisse une grande liberté dans les procédures de mise en œuvre

## Fiche 14. La labellisation des Centres Interinstitutionnels de Bilans de Compétences (CIBC) : l'exemple du Fongecif IDF

## 1. Présentation de la démarche partenariale entre le Fongecif IDF et les CIBC

Source : site internet du Fongecif IDF [<http://www.fongecif-idf.fr/vous-etes-un-prestataire/vous-etes-un-centre-de-bilan/la-demarche-partenariale/>]

Afin d'accompagner au mieux son public, le Fongecif Île-de-France a décidé d'**évaluer** et d'**améliorer la qualité des prestations** de bilan de compétences, en engageant une démarche partenariale avec certains centres de bilan.

### L'historique

La démarche partenariale s'inscrit dans les préconisations de l'**accord national interprofessionnel** (ANI) sur la formation professionnelle, signé en 2003 par les partenaires sociaux. Cette démarche partenariale encourage en effet les acteurs de la formation à mieux accompagner et orienter les salariés dans leur évolution professionnelle.

Pour atteindre cet objectif, le Fongecif Île-de-France s'est engagé dans des **relations partenariales solides avec certains centres de bilan**.

Le réseau des centres de bilan partenaires a été créé en 2006.

### Les objectifs

D'après une définition validée paritairement en 2004 : « *Le bilan de compétences doit permettre à la personne d'analyser son expérience afin de gérer au mieux ses ressources personnelles et d'organiser ses priorités dans une perspective d'évolution professionnelle. Il ne peut s'agir uniquement d'une compilation de résultats d'évaluation mais bien d'un **travail de réflexion** sur ses points d'appui et ses marges de manœuvre afin de construire un projet réalisable.* »

À la fin du bilan de compétences, le salarié doit pouvoir :

- identifier ses atouts personnels et professionnels,
- repérer ses priorités,
- appréhender les possibilités offertes par le marché du travail pour évoluer,
- mieux connaître les différents dispositifs susceptibles de l'orienter dans cette évolution (VAE, CIF, etc.),
- identifier les différentes actions à effectuer afin de mettre en œuvre son projet,
- envisager des solutions alternatives,
- prendre des décisions éclairées.

### Les 4 critères pour entrer dans le réseau partenaire

Pour entrer dans le réseau partenaire, le Fongecif Île-de-France a défini des **critères d'éligibilité**.

Pour entrer dans le réseau partenaire, les centres de bilan doivent remplir les conditions suivantes :

- avoir une **expérience du congé bilan de compétences** :
  - au minimum 5 années d'accréditation consécutives,
  - au minimum 15 bilans de compétences financés par le Fongecif Île-de-France au cours de l'année précédente.
- **être présent sur l'ensemble du territoire** régional,
- être disponible et avoir une équipe composée d'**au moins 2 consultants** praticiens de bilan de compétences permanents,
- être volontaire pour **répondre à l'ensemble des exigences** du Fongecif Île-de-France :
  - le respect du référentiel Qualité (évalué par la réalisation d'un audit et d'un suivi),

- l'utilisation d'outils communs (engagement du bénéficiaire, trame du document de synthèse, attestation de présence et de remise du document de synthèse, questionnaire de satisfaction),
- la participation aux réunions d'information organisées par le Fongecif Île-de-France.

### **La procédure pour entrer dans le réseau partenaire**

Le Fongecif Île-de-France souhaite développer la démarche partenariale en intégrant de nouveaux prestataires. Tout prestataire répondant aux exigences définies ci-dessus et désirant devenir membre du réseau partenaire du Fongecif Île-de-France devra suivre la procédure mise en place indiquée ci-dessous :

1. Contact direct par le Fongecif Île-de-France ou demande par courrier pour s'engager dans la démarche partenariale.
2. Visite de suivi des critères d'accréditation auprès des centres éligibles au réseau partenaire.
3. Sélection des centres répondant parfaitement aux critères d'accréditation et aux critères de la démarche partenariale.
4. Contact du Fongecif Île-de-France avec les centres sélectionnés : interrogation sur leur intérêt pour la démarche (volontariat).
5. Réunion avec les centres intéressés : présentation de la démarche partenariale et du document d'engagement partenarial.
6. Signature d'un engagement partenarial (durée : 1 an) après un délai de réflexion et un temps d'échange entre les membres de l'équipe bilan de compétences.
7. Audit qualité du centre de bilan au cours des 6 derniers mois de la phase d'engagement partenarial, proposition d'actions correctrices si nécessaire par le centre de bilan.
8. Validation du plan d'action par le Fongecif Île-de-France.
9. Signature d'un contrat de partenariat pour une durée de 3 ans (sous réserve du suivi du plan d'action). Inscription sur la liste des prestataires membres du réseau partenaire Fongecif Île-de-France.
10. Suivi du centre entre la 1ère et la 2ème année : vérification de la mise en conformité.
11. Années 2 et 3 : suivi de la satisfaction et du devenir des bénéficiaires de congé bilan de compétences (questionnés à chaud et à froid). Retour systématique au centre de bilan.
12. Renouvellement éventuel du contrat, sur demande du centre 6 mois avant la fin du contrat, au vu des résultats d'un nouvel audit et de la satisfaction des bénéficiaires.

Le Fongecif Île-de-France veille à une répartition homogène des centres : tous les départements d'Île-de-France doivent être représentés avec une priorité donnée aux départements dans lesquels il y a un nombre plus important de bilans financés par le Fongecif Île-de-France.