

# **LABEL QUALITE DES ACTIONS DE FORMATION**

## **Référentiel de labellisation QUAF-AC-V2-2016**

**GOUVERNANCE, CONCEPTION, ORIENTATION, ACCUEIL, OFFRE DE SERVICE,  
COMPETENCES DES ACTEURS ET AMELIORATION DE LA QUALITE DU SERVICE DE FORMATION**

Référence : QUAF-AC-V2-2016  
Version n° 2 en date du 13/10/2016

©Apave Certification – 191, rue de Vaugirard – 75738 Paris Cedex 15  
Tél : 01 45 66 18 18 – Fax : 01 45 67 39 76  
Sarl au capital de 357 000 € - RCS Paris 500 229 398 – SIRET : 500 229 398 00010 – APE : 7120B

Rédacteur : M BOUISSET  
Responsable de Labellisation  
Date : 13/10/2016  
Visa : original signé

Vérificateur : D DE RAFFIN  
Responsable Qualité  
Date : 13/10/2016  
Visa : original signé

Approbateur : JM VIONNET  
Directeur  
Date : 13/10/2016  
Visa : original signé

<b>1. CONTEXTE DU LABEL ET DOMAINE D'APPLICATION.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET NORMATIF .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DOSSIER DE RECEVABILITE DE L'ORGANISME DE FORMATION.....</b>	<b>5</b>
<b>4. EXIGENCES DU LABEL : QUALITE DES ACTIONS DE FORMATION (QUAF-AC-V1-2016).....</b>	<b>6</b>
<b>5. EVALUATION TIERCE PARTIE PAR APAVE CERTIFICATION / PLAN DE CONTROLE EXTERNE.....</b>	<b>11</b>
5.1. Evaluation initiale.....	11
5.2. Suivi annuel de la labellisation .....	11
5.3. Durée des audits et règles d'échantillonnage (organisme multi sites).....	12
<b>6. COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES LABELLISEES.....</b>	<b>13</b>

# 1. Contexte du Label et domaine d'application

La capacité à développer ses compétences, à faire évoluer son projet professionnel grâce à la formation professionnelle constitue une attente forte des actifs mais également un enjeu pour les pouvoirs publics et les entreprises afin de répondre aux évolutions du marché de l'emploi et aux mutations des organisations.

Le présent référentiel de labellisation est applicable aux activités d'un Organisme de Formation, il s'inscrit dans le cadre défini par le Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

C'est un outil qui vise à démontrer la conformité de l'organisation qualité du Prestataire de Service de Formation aux exigences du décret qualité mais également la capacité de cet Organisme à s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue de son offre de formation.

C'est également un élément de confiance dans la qualité du service de formation pour les organismes qui financent la formation professionnelle.

Ce référentiel s'applique à tout type d'organisme de formation professionnelle continue (FPC), que ce soit hors ou en alternance, quelles que soient les modalités pédagogiques mises en œuvre : présentiel, e-learning etc...

Les thématiques de labellisation portent sur :

- La gouvernance et le pilotage de l'Organisme de Formation
- L'identification et l'adaptation des objectifs de formation
- L'accueil des publics, le suivi pédagogique et l'évaluation des stagiaires
- L'adéquation des moyens à l'offre de formation
- La qualification et la formation des personnels de formation
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation
- La prise en compte des appréciations des stagiaires
- L'amélioration continue de l'offre de formation

## 2. Contexte réglementaire et normatif

### Principaux textes réglementaires :

- Loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale
- Code du travail, livre III, titre I, « La formation professionnelle continue » Chapitre VI : Qualité des actions de la formation professionnelle continue
- Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, JO n°0150 du 1<sup>er</sup> juillet 2015

### Normes de référence dans le cadre du label :

- Norme ISO 29990 (octobre 2010) : Service de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles – Exigences de base pour les prestataires de services
- Norme NF EN ISO 9001 (octobre 2015) : Système de management de la qualité - Exigences

### Cadre d'exigences de l'Organisation Qualité pour l'Organisme de Labellisation - Apave Certification :

Apave Certification est accrédité par le COFRAC selon la norme ISO 17024 pour la Certification des personnes et compétences (accréditation n°4-0521 COFRAC Certification de Personnes, liste des sites accrédités et portée disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

Apave Certification est accrédité par le COFRAC (Comité français d'accréditation) selon la norme ISO 17021 pour la Certification des systèmes de management de la qualité et de l'environnement (ISO 9001 et ISO 14001) (accréditation n°4-0552 COFRAC Certification de Système de Management, liste des sites accrédités et portée disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

Apave Certification est reconnue par l'IECEE (IEC System of Conformity Assessment Schemes for Electrotechnical Equipment and Components) dans le schéma CB de certification des produits électriques.

Apave Certification est habilitée par l'ANESM (Agence dépendant du Ministère de la Santé français) sous le n° H2012-07-986 pour la réalisation d'évaluations externes.

**Nous nous engageons formellement à prévenir tout conflit d'intérêt selon les dispositions propres aux Organismes Certificateurs.**

### 3. Dossier de recevabilité de l'organisme de formation

Le candidat à la labellisation doit prendre en compte certains pré-requis qui constituent le dossier de recevabilité, il doit fournir lors de son inscription dans le schéma de labellisation les éléments suivants :

- Numéro de déclaration d'activité pour les prestations de formation associées
- Dernier bilan pédagogique et financier transmis à la DIRECCTE
- Règlement intérieur applicable aux stagiaires
- Tout agrément, habilitation obligatoire pour dispenser des formations lorsque cela est applicable

D'autre part le représentant légal du candidat à la labellisation adresse une attestation sur l'honneur dans laquelle il s'engage à respecter :

- La réglementation en vigueur pour l'ensemble de ses activités
- La loi handicap du 11 février 2005
- La loi n°2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations
- La loi n°2006-340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes

Après examen de ces différents éléments, le Responsable de Labellisation prononce la recevabilité du dossier du candidat.

## 4. Exigences du Label : Qualité des Actions de Formation (QUAF-AC-V1-2016)

Thématiques de labellisation	Critères du décret qualité 2015-790	Moyens de maîtrise, document de référence, indicateur	Modalités d'évaluation
1. Gouvernance et pilotage de l'Organisme de Formation	<i>Pour partie les six critères du décret</i>	<p>1.1 L'organisme de Formation documente son système qualité et sa politique de qualité des actions de formation</p> <p>1.2 L'organisme de Formation spécifie des objectifs mesurables et vérifiables en relation avec sa politique qualité</p> <p>1.3 L'organisme de Formation procède à la revue de son système de management à intervalles planifiés afin de s'assurer de la pertinence, de l'adéquation et de l'efficacité de ce système, en prenant notamment en compte la politique et les objectifs définis (revue de direction).</p> <p>1.4 L'organisme de formation communique sur sa politique qualité et sur sa démarche de labellisation auprès de son personnel et de ses sous-traitants</p>	<p>Entretiens avec la direction et/ou l'instance de gouvernance</p> <p>Examen de documents : politique qualité, indicateurs et objectifs, revue de direction, organigramme, supports de communication</p>
2. Identification et adaptation des objectifs de formation	1. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	<p>2.1 Pour développer une nouvelle action de formation, l'organisme de formation réalise au préalable une analyse de faisabilité afin d'assurer qu'il dispose des ressources appropriées : compétences techniques, moyens matériels, agréments et autorisations si nécessaires.</p> <p>2.2 Lors du développement d'une action de formation, un dossier de conception à destination des formateurs est élaboré, il comprend les éléments suivants : description de l'offre de formation, cibles et objectifs à atteindre, compétences visées, manuel formateur, manuel stagiaire, liste des matériels, éléments d'évaluation des acquis, conclusions de la session pilote/test si pertinent. (point 4)</p>	<p>Examen de documents : analyse de faisabilité, dossier de conception, enregistrement du besoin, programmes détaillés, fiche stagiaire, feuille d'émargement</p> <p>« Fond de salle »</p> <p>Entretiens avec le(s) formateur(s), le Responsable pédagogique</p>

		<p>2.3 Avant de proposer une action de formation et afin de l'orienter efficacement, l'organisme de formation assure une analyse des besoins d'apprentissage afin d'adapter si nécessaire les modalités pédagogiques aux objectifs de formation.</p> <p>2.4 Toute action de formation fait l'objet d'un programme détaillé intégrant les pré-requis de formation, les objectifs pédagogiques, les méthodes d'apprentissage à mettre en œuvre et les méthodes d'évaluation.</p> <p>2.5 Lors du démarrage de l'action de formation, un « tour de table », test de positionnement ou équivalent permet de vérifier que les apprenants ont bien compris les objectifs, le format et le contenu de l'action de formation et de vérifier l'adéquation des besoins d'apprentissage au contenu de la formation, si des pré-requis spécifiques sont identifiés, un test permettant de mesurer la maîtrise de ces pré est mis en œuvre.</p> <p>2.6 Lorsque le type d'action de formation le justifie (formation « longue » notamment), un jury d'admission ou d'examen sera mis en place</p>	
3. Accueil des publics, suivi pédagogique et évaluation des stagiaires	2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics	<p>3.1 La prise de contact avec l'organisme de formation est possible par l'intermédiaire des moyens suivants : téléphone, mail, courrier, site internet. Quelque soit le support utilisé la demande fait l'objet d'un traitement personnalisé.</p> <p>3.2 L'accueil des stagiaires est organisé selon une procédure documentée qui prend en compte l'environnement d'apprentissage tel que locaux, équipements, supports d'apprentissage, etc. (y compris lorsque ceux-ci n'appartiennent pas à l'Organisme de Formation) afin de garantir un environnement favorable</p> <p>3.3 Un livret d'accueil et le règlement sont remis aux stagiaires et/ou affiché</p>	<p>Examen de documents et enregistrements : procédures, livret d'accueil, site internet, courriers, répondeur, planning de formation, feuille de présence, manuel formateur, évaluations, contrats de mise à disposition de locaux ou équipements, règlement</p> <p>Entretiens avec le(s) formateur(s), le Responsable pédagogique</p>

		<p>3.4 Le suivi pédagogique du stagiaire est organisé selon une procédure documentée qui prend en compte l'existence d'un planning de formation, d'une feuille de présence (ou autre preuve d'assiduité), d'un manuel formateur (ou équivalent) permettant d'identifier et d'adapter la progression pédagogique et d'identifier les étapes d'évaluation intermédiaire (cf 3.5), d'un enregistrement qualité permettant le suivi des non conformités, anomalies, dysfonctionnements et réclamations.</p> <p>3.5 Les différents éléments constituant le processus d'évaluation font l'objet d'une procédure documentée, celle-ci prend en compte notamment : les objectifs et l'étendue de l'évaluation, l'évaluation de l'apprentissage, l'évaluation du service de formation.</p> <p>L'Organisme de formation décrit et enregistre les méthodes d'évaluation, il s'assure que les informations recueillies pour l'évaluation sont valides, fiables et significatives</p> <p>L'Organisme de formation mesure et analyse dans quelles mesure les apprenants ont atteint les résultats d'apprentissage</p> <p>L'Organisme de formation mesure l'efficacité du service de formation proprement dit et la satisfaction des stagiaires</p>	<p>Entretien avec le Responsable Qualité</p> <p>Test des dispositions de prise de contact</p> <p>Visite des locaux</p>
<p>4. Adéquation des moyens à l'offre de formation</p>	<p>3. L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement à l'offre de formation</p>	<p>4.1 Les moyens, outils et supports mis à disposition des stagiaires afin d'atteindre les objectifs de formation sont décrits, disponibles et accessibles aux apprenants</p> <p>4.2 Les ressources d'apprentissage nécessaires, personnel, encadrement, équipe pédagogique sont décrits, choisis, déployés et entretenues afin d'accompagner les apprenants en fonction des objectifs de formation.</p> <p>4.3 En fonction de la nature de la formation une session pilote ou session test pourra être organisée afin de valider et/ou ajuster les moyens de formation</p>	<p>Examen de documents : supports de présentation et de réalisation, planning, liste des matériels, supports de formation</p> <p>Entretiens avec la direction et/ou l'instance de gouvernance, le Responsable pédagogique</p> <p>Examen des moyens mis à disposition</p> <p>« Fond de salle », Visite des locaux</p>

<p>5. Qualification et formation des personnels de formation</p>	<p>4 La qualification professionnelle et la formation continue du personnel en charge des formations</p>	<p>5.1 L'Organisme de formation s'assure que son personnel et ses intervenants possèdent les compétences clés requises pour réaliser les activités de formation qui leur incombent. Des descriptions de poste ou équivalent décrivent les compétences clés requises.</p> <p>5.2 Les compétences de chaque membre du personnel ou intervenant fournissant des services de formation sont évaluées ou revues à une fréquence définie en fonction des descriptions de poste. Ceci comprend les compétences liées à la fourniture des services de formation, les compétences personnelles et les compétences professionnelles</p> <p>5.3 Des dispositions sont en place afin d'évaluer les compétences et la performance du personnel de formation et d'appréhender leur motivation et leur satisfaction professionnelle</p> <p>5.4 Un dispositif permettant le développement professionnel continu est documenté et évalué.</p> <p><u>Note</u> : Tous les aspects de ces processus sont cohérents avec la législation en vigueur et avec les principes de base de l'équité et des droits de l'homme.</p>	<p>Examen de documents et enregistrements : dossier formateur, description de poste, entretiens d'évaluation, preuves de qualification, plan de formation, compte rendus de réunions, matrice de qualification des formateurs (ou équivalent)</p> <p>Entretiens avec la direction et/ou l'instance de gouvernance</p> <p>Entretiens avec le Responsable Qualité et le Responsable pédagogique</p>
<p>6. Conditions d'information du public sur l'offre de formation</p>	<p>5. Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus</p>	<p>6.1 L'offre de formation est documentée et revue périodiquement, quelque soit le support utilisé (site internet, catalogue papier...) celui-ci permettra d'accéder aux informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs, format et contenu des services de formation fournis, y compris les critères d'évaluation, le certificat / titre ou document devant être émis à l'issue de l'apprentissage</li> <li>Engagements et responsabilités de chacune des parties</li> <li>Procédures à mettre en œuvre en cas d'insatisfaction</li> <li>Aide à l'apprentissage</li> <li>Pré requis techniques ou autre tels que qualifications, expérience professionnelle...</li> <li>Méthodes évaluatives</li> <li>Calendrier des actions de formation</li> <li>Programme détaillé</li> <li>Informations sur la valeur ajoutée des formations et les éléments de preuve associés : diplôme, certificat, attestation...</li> <li>Nature et montant des coûts de formation : frais d'inscription,</li> </ul>	<p>Examen de documents et enregistrements : site internet, catalogue, fiches programmes, charte déontologique, contrats/devis, conventions, formulaires d'inscription, CGV, attestations, certificats, diplômes</p> <p>Entretiens avec le Responsable Qualité et le Responsable pédagogique</p>

		<p>frais d'examen, achat éventuel des supports, conditions générales de vente</p> <p>6.2 Une charte déontologique a été rédigée et est disponible pour le public, elle comprend des critères relatifs à l'équité et l'impartialité de traitement</p> <p>6.3 Des informations générales sur l'Organisme de formation (CA, nombre de stagiaires...) sont facilement accessibles ou disponibles sur demande</p>	
7. Prise en compte des appréciations des stagiaires	6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	<p>7.1 Chaque action de formation fait l'objet d'une évaluation « à chaud » documentée</p> <p>7.2 Des modalités d'évaluation de l'efficacité des actions de formation (évaluation « à froid ») sont en place et documentées</p> <p>7.3 Les appréciations des stagiaires sont des données d'entrée pour l'amélioration continue de l'offre de formation (chapitre 8 du référentiel QUAF-AC)</p> <p>7.4 Des modalités de réexamens sont prévues en cas d'échec lors de l'évaluation finale si pertinent</p>	<p>Examen de documents et enregistrements : évaluations</p> <p>Entretien avec le Responsable Qualité</p>
8. Amélioration continue de l'offre de formation	6. <i>La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (pour partie)</i>	<p>8.1 Une procédure documentée de traitement des réclamations et des demandes est en place</p> <p>8.2 L'Organisme de formation réalise des audits internes selon une procédure documentée prévoyant des dispositions en matière de qualification, planification et documentation.</p> <p>8.3 Des actions correctives sont identifiées, planifiées, documentées, mise en œuvre, leur efficacité est vérifiée en fonction des résultats des évaluations, suite à réclamations, audits internes et/ou revue de direction.</p> <p>8.4 L'organisme de formation tient un bilan des formations réalisées, comprenant des éléments quantitatifs et qualitatifs, ce bilan est une donnée d'entrée de la revue de direction</p>	<p>Examen de documents et enregistrements : procédures, rapport d'audit interne, documents de suivi des actions correctives, fiches réclamation, compte rendu de revue de direction, bilan annuel</p> <p>Entretien avec le Responsable Qualité</p> <p>Entretiens avec la direction et/ou l'instance de gouvernance</p>

## 5. Evaluation tierce partie par Apave Certification / Plan de contrôle externe

Le label « Qualité des actions de formation », QUA-F-AC (version en cours de validité) est attribué par Apave Certification à l'organisme de formation pour l'ensemble des sites relevant de la même entité juridique selon les règles d'échantillonnage définies en 5.3.

Le label est attribué pour une durée de 3 ans suite à un audit initial et maintenu sous réserve de la réalisation d'audits de suivi annuels selon les modalités suivantes.

### 5.1. Evaluation initiale

---

Audit du respect des exigences du label « Qualité des actions de formation » selon une check list préalablement définie permettant d'établir la conformité du dispositif au référentiel et de délivrer le label « Qualité des actions de formation », QUA-F-AC (version en cours de validité).

Audit du siège et des lieux de mise en œuvre des actions de formation, examen et évaluations des dispositions organisationnelles et des bonnes pratiques relatives aux thématiques figurant dans le référentiel de labellisation :

- Planification, préparation de l'audit
- Audit sur site
- Rédaction du rapport
- Suivi des non conformités éventuelles et des actions correctives associées

**Durée : Variable selon la taille de l'Organisme de formation (voir chapitre 5.3)**

### 5.2. Suivi annuel de la labellisation

---

L'évaluation continue se fait sur un cycle de trois ans comprenant deux audits partiels de surveillance et un audit complet de renouvellement.

Les audits de surveillance permettent de :

- Vérifier la permanence des dispositions
- Proposer des axes d'amélioration
- Maintenir le label

**Durée : Variable selon la taille de l'Organisme de formation (voir chapitre 5.3)**

L'audit de renouvellement permet de:

- Vérifier la permanence des dispositions
- Proposer des axes d'amélioration
- Renouveler le label

**Durée : Variable selon la taille de l'Organisme de formation**

### **5.3. Durée des audits et règles d'échantillonnage (organisme multi sites)**

Les organismes multi sites peuvent choisir de procéder à un échantillonnage des sites audités selon les modalités suivantes :

Type d'audit \ Typologie Org.Form	1 centre moins de 10 personnes	1 centre, plus de 10 personnes et moins de 50 personnes	1 centre, plus de 50 personnes	Plusieurs centres Nombre de centres à auditer
<b>Audit initial</b>	1 + 0,25	2 + 0,5	3 + 0,5	$\sqrt{\text{nombre de centre}} + 1,5$
<b>Audit de surveillance</b>	0,5 + 0,25	1 + 0,25	1,5 + 0,5	$\sqrt{\text{nombre de centre}} + 0,5$
<b>Audit de renouvellement</b>	0,75 + 0,25	1,5 + 0,5	2 + 0,5	$\sqrt{\text{nombre de centre}} + 1$

Note 1 : 2 + 0,5 veut dire 2 jours sur site + 0,5 rédaction du rapport

Note 2 :  $\sqrt{\text{nombre de centre}}$ , la racine carré du nombre de centre est arrondi au 0,5 jour supérieur

Pour les organismes multi sites, l'organisme de formation souhaitant bénéficier de la règle d'échantillonnage devra justifier de l'existence d'une organisation qualité partagée, notamment de procédures et enregistrements communs, d'une mise en commun des résultats d'audit interne et d'une consolidation des actions d'amélioration lors de la revue de direction.

Le siège et/ou équivalent est systématiquement audité.

## 6. Communication sur les caractéristiques labellisées

La communication par l'Organisme de formation devra se faire selon le règlement d'usage de la marque « Apave Certification », en prenant notamment en compte les éléments suivants :

Supports de communication obligatoires	Mentions minima devant figurer sur ces supports
<p>1. Le certificat de labellisation Apave Certification : Il doit être affiché à la vue des usagers dans les locaux du labellisé. Ce document est élaboré par l'organisme certificateur.</p> <p>2. Un document d'information sur la démarche de labellisation « Qualité des actions de formation » : Il est mis à la disposition des stagiaires sur simple demande sur chacun des sites labellisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Les coordonnées du labellisé (lorsque le bénéficiaire dispose de plusieurs sites avec la même raison sociale et que l'ensemble de ses sites n'est pas labellisé, la liste et les coordonnées des sites labellisés doivent être précisées dans toute communication).</li> <li>· La marque collective de certification, à savoir : Apave Certification et son logotype</li> <li>· L'adresse d'Apave Certification, 191 Rue de Vaugirard, 75738 Paris Cedex 15</li> <li>· L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (QUAF-AC-Vx-année)</li> </ul>
<p>Support Facultatif</p> <p>3. Documents publicitaires, commerciaux et contractuels, tout support de communication (exemples : véhicules, cartes de visite, papier à en-tête, factures, pages jaunes de l'annuaire, site internet)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Les coordonnées du labellisé</li> <li>· La marque collective de certification, à savoir : Apave Certification et son logotype</li> </ul> <div style="text-align: center;">  <p>Label Qualité des actions de formation</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Les coordonnées d'Apave Certification : au minimum l'adresse restreinte (75738 Paris)</li> </ul>

· L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (QUAF-AC-Vx-année)

· Une mention du type "référentiel disponible sur [www.apave-certification.com](http://www.apave-certification.com)