

Rapport faisant synthèse des démarches qualité menées dans le champ de la formation professionnelle en liaison avec les financeurs

Dans le débat depuis trente ans, la qualité de la formation professionnelle continue a fait ces dernières années, sous l'impulsion de l'ANI du 14 décembre 2013 puis de la loi du 5 mars 2014, l'objet d'une dynamique sans précédent notamment sur la qualité attendue des organismes de formation. C'est dans ce contexte, à la veille d'une nouvelle réforme de la formation professionnelle qui souhaite « développer la régulation du système de formation professionnelle par la qualité », que le CNEFOP propose, dans le cadre de sa mission de contribution « à l'évaluation de la qualité des formations dispensées par les organismes de formation » (art. L. 6123-1 8° du code du travail), un **rapport faisant « la synthèse des démarches qualité menées dans le champ de la formation professionnelle, en liaison avec les financeurs »** (art. R. 6123-1-3 du code du travail).

Ce rapport est le fruit d'une importante mobilisation de sa Commission « Qualité, développement des compétences et qualifications », qui a réalisé 27 d'auditions et entendu plus d'une centaine d'acteurs.

Il défend une **approche « systémique » de la qualité** selon laquelle, **pour que l'investissement formation débouche sur des actions de formation de qualité, il convient :**

- D'une part, de **renforcer et garantir la qualité des ressources collectives de la formation professionnelle**, c'est-à-dire construire et animer des cadres Qualité de référence pour les **organismes de formation**, mais également pour **l'offre de certification, l'observation des besoins en compétences, l'information sur l'offre de formation, et le conseil et l'accompagnement des individus et des entreprises**. La

qualité de ces ressources relève de la responsabilité des acteurs en charge de la conception et du pilotage des politiques publiques et paritaires (I) ;

- D'autre part, de déployer des **stratégies et pratiques de qualité en matière d'achat** des actions de formation, responsabilité première des acheteurs/financeurs de formation (II).

Ces deux niveaux - ressources de qualité et stratégies d'achat de qualité - sont interdépendants. Ils réunissent les éléments indispensables d'une démarche Qualité globale qui, associant les responsabilités des acteurs publics et paritaires d'une part, de l'ensemble des financeurs en lien avec les opérateurs d'autre part, peut permettre à la formation professionnelle continue de relever les défis qui lui sont assignés.

Partie 1 - GARANTIR LA QUALITE DES RESSOURCES COLLECTIVES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE...

La première partie du rapport identifie, pour chacune des ressources de l'écosystème de la formation, ce qui peut être considéré comme cadre référence ou pratique qualité, puis analyse les axes de progrès utiles pour mieux garantir la qualité de chacune des ressources.

La qualité des organismes de formation, des repères à mieux partager dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue

Bien que nombre de démarches Qualité préexistaient à la loi de 2014 et au décret du 30 juin 2015, il est incontestable que la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions légales et réglementaires a suscité une **dynamique d'acteurs sans précédent** qui a permis **d'accélérer sensiblement la convergence des regards sur la qualité des organismes de formation**.

Les indicateurs qui la définissent comme les éléments de preuve associés constituent désormais un socle largement partagé même si **chaque financeur** reste libre de les adopter. Sur impulsion du COPANEF, les OPCA ont pris l'initiative de créer le **Datadock, base de données mutualisée des organismes de formation** qui respectent les critères du décret. Cette base sert désormais de base source à nombre de catalogues de référence de financeurs. Rapidement, et en parallèle, à l'initiative du Copanef, un Comité de pilotage Qualité a permis de prolonger et élargir cette dynamique à l'ensemble des acteurs concernés.

Les financeurs ont également initié **des campagnes d'information et de communication auprès des organismes de formation**, indispensables pour aider les organismes à appréhender les modalités d'inscription sur le Datadock et les catalogues de référence. Quelques mois plus tard, les organismes de formation reconnaissent que l'exercice a eu des **effets vertueux, l'exigence de formalisation de leurs preuves de qualité les ayant forcés à se réinterroger sur le sujet voire à se professionnaliser et à identifier certaines fragilités de leur organisation.**

Ces avancées ouvrent la voie à **une étape II de la politique publique et paritaire en matière de qualité qui doit permettre d'inscrire la dynamique impulsée dans la durée, de dépasser une approche à dominante de « conformité » pour installer les conditions d'une démarche continue de progrès.** Le rapport suggère plusieurs pistes en ce sens.

Tout d'abord, il paraît opportun de profiter de l'expérience acquise pour **finaliser la convergence et stabiliser les indicateurs de qualité et des preuves associées, afin d'améliorer la pertinence et la clarté du cadre Qualité.** Ce dernier, en l'état, semble plus adapté aux organismes de formation assurant des formations longues et qualifiantes qu'à ceux qui proposent des formations courtes non qualifiantes ou encore aux formateurs indépendants.

Ensuite, le rapport propose de **créer un ou des marqueurs Qualité lisibles et à destination du grand public, afin que les actifs, dont on veut renforcer la capacité à mobiliser leurs droits à la formation, puissent être éclairés dans leurs choix.** De fait, la situation actuelle qui a conduit le CNEFOP à recenser une cinquantaine de certifications ou labels qualité

généralistes ou spécialisés (car ils répondent aux critères du décret), n'est satisfaisante ni du point de vue de la lisibilité, ni de celui de la qualité de l'ensemble, tous ces référentiels ne présentant pas les mêmes garanties...

En outre, **la mise en place coordonnée des audits qualité** des organismes de formation inscrits au Datadock et sur les catalogues de référence est désormais prioritaire pour asseoir la crédibilité de ces référencements.

Enfin, tous les financeurs auditionnés ont insisté sur la nécessité de prolonger la mobilisation suscitée par la mise en œuvre du décret Qualité, pour construire une animation, dans la durée, du cadre Qualité avec les organismes de formation. **Seule une telle animation peut en effet permettre d'engager un processus d'amélioration continue qui permettra notamment d'accompagner de façon volontariste les mutations par ailleurs attendues de l'offre de formation, notamment dans le cadre du Plan d'investissement Compétences.**

Croisant ces recommandations, le CNEFOP a identifié quatre principaux scénarii d'évolution et explicité les avantages et inconvénients identifiés pour chacun d'eux.

La qualité de l'offre de certification professionnelle reste en quête d'un statut de « repère » partagé

Les enjeux de Qualité des certifications professionnelles, des organismes et des formations ont un passé commun important que le rapport retrace rapidement pour montrer comment la notion de certification professionnelle s'est progressivement structurée dans les années 1990. Le **cadre légal et réglementaire, qui date pour l'essentiel de la loi de 2002, n'est pas assez précis pour définitivement asseoir l'indépendance de la notion de certification professionnelle par rapport à la formation et aux organismes et préciser ses caractéristiques et spécificités.** C'est pourtant indispensable si on souhaite renforcer la qualité de ce qu'est le Marqueur « certification professionnelle » sur le marché du travail. Dans ce contexte, mériteraient notamment d'être précisés :

- Qui sont les **autorités de certification** compétentes et légitimes pour présenter une certification à la CNCF, ainsi que les **obligations associées** à cette qualité :

- utiliser un référentiel commun descripteur de compétences ;
- alerter qui de droit (à définir) lorsque le certificateur identifie que le descripteur de compétences partagé doit évoluer ;
- publier les taux d'obtention de la certification ;
- publier une enquête (normée – la même pour tous) sur le devenir des personnes certifiées.
- Les **garanties minimales** attendues du processus d'élaboration :
 - L'utilisation de référentiels permettant de déterminer des niveaux de certification ;
 - Le rôle attendu des partenaires sociaux, et plus généralement des preuves d'adéquation des objectifs de la certification à l'évolution constatée des emplois et des compétences recherchées ;
 - Les conditions d'agrément des organismes de formation habilités à préparer la certification ;
 - Les règles de composition des jurys de certification ;
 - Les conditions de passation en candidat libre, garantes de l'égalité de traitement des candidats
- Le **statut juridique** des référentiels de certification.

Dans la continuité des constats et recommandations portés par le récent rapport de l'IGAS et l'IGAENR « Evaluation de la politique de certification professionnelle », ces précisions apportées seraient de nature à structurer un cadre qualité formalisé. Animé, ce dernier contribuerait à renforcer la lisibilité (comparabilité, équivalences, passerelles) de l'offre de certification et la régulation attendue de la CNCF.

La qualité de l'observation des besoins en compétences doit être orientée vers les usages

La qualité de la formation repose sur un diagnostic précis des évolutions de l'emploi et des besoins en compétences. La nécessité d'une observation des besoins de qualité est renforcée à l'heure de l'accélération des transformations, profondes et continues, des métiers et compétences associées.

Or, le foisonnement des exercices d'analyse et de prospective et le déficit de coordination et de mutualisation des travaux existants sont source de difficultés pour les acteurs, qui peinent à s'en saisir. Des efforts ont été réalisés, dans le cadre de la concertation

quadripartite de la nouvelle génération de CPRDFOP ou encore du plan 500 000. Cependant, les exercices d'observation, dont le rapport dresse un court panorama, doivent impérativement être mieux coordonnés pour favoriser l'appropriation collective des résultats d'analyse utiles à la définition des priorités de la politique de formation professionnelle et du ciblage des achats de formation. Les dynamiques à promouvoir portent sur :

- **Les exigences méthodologiques du recueil et de l'analyse des données** : complémentarité des sources, harmonisation des nomenclatures, actualisations régulières, articulation approches quantitatives et qualitatives ;
- **Le pilotage et l'animation d'espaces de partage, de co-production et d'opérationnalisation des résultats des exercices d'analyse et de prospective.** Les missions des branches relatives à l'anticipation de l'évolution des métiers et des qualifications, et à la mise en œuvre d'une politique d'accompagnement associée à l'attention des entreprises, des salariés et des demandeurs d'emploi gagneraient à cet égard à être renforcées.

La qualité de l'information sur la formation doit être plus accessible, transparente et lisible pour tous

La lisibilité de l'offre de formation (qui, quoi, comment, quels tarifs ou conditions d'entrée), est un enjeu ancien qui ne trouve pas encore de traduction satisfaisante pour le « grand public ». La mise en œuvre du compte personnel de formation a accéléré la prise de conscience de l'importance stratégique de l'enjeu à l'ère des démarches individuelles d'entrée en formation et des smartphones. De fait, d'importants chantiers de développement SI en cours sont de nature à rapidement améliorer la situation. Une base nationale qualifiée des organismes de formation est en passe d'être constituée. Le flux national d'information sur la formation Offre info, réalisé par le réseau des Carif Oref, ne cesse de s'améliorer ; il ne sera cependant pas qualitativement homogène tant que le cadre réglementaire sur les bases régionales d'information sur la formation ne sera pas arrêté. La qualité des descriptions des formations dépend quant à elle de la mise à jour des contenus et de la maîtrise par les acteurs concernés du langage Lhéo ; elle dépend aussi de notre capacité collective à **adopter des descripteurs normés et partagés de**

« **compétences** ». Enfin, il paraît nécessaire de **construire un cadre commun de suivi des résultats des formations (et, le cas échéant, des certifications), qui permette de comparer les performances sur des indicateurs objectifs.**

La qualité de l'accompagnement est un investissement indispensable pour mieux impliquer les entreprises et permettre à tout individu d'être acteur de son parcours et de sa formation

Les entreprises sont inégales dans leur capacité à investir et à commander des formations comme à se saisir des nouveaux outils (ex : entretien professionnel) ou à activer le dialogue social sur le volet formation. Le besoin d'accompagnement et de conseil est grand pour développer, animer et partager les outils et pratiques, en particulier en direction des plus petites entreprises. Le cadre légal et réglementaire gagnera à promouvoir cette ambition, en structurant les objectifs et en clarifiant les responsabilités entre acteurs et opérateurs pour faciliter le développement nécessaire de cet accompagnement.

De même, à l'heure où les individus sont invités à être acteurs de leur parcours, il apparaît indispensable de renforcer l'offre de conseil ou d'accompagnement, mobilisable chaque fois que nécessaire, afin d'éclairer et faciliter le développement de compétences souhaité, le cas échéant de mobiliser de la formation, dans des conditions adaptées au parcours de la personne.

Déjà, la loi de 2014 a fait du Conseil en évolution professionnelle (CEP) la ressource centrale au service de l'individu acteur de son parcours (dont son parcours de formation). Son déploiement a conduit à structurer des pratiques, à partager des outils de référence (panier de services, fiches compétences) et à déployer la professionnalisation et l'animation au niveau national comme en région, autant de dynamiques dont ont témoigné les deux précédents rapports du CNEFOP sur la mise en œuvre du CEP et du CPF (2016 et 2017). Plus de trois ans après, pour permettre le saut qualitatif associé aux ambitions du CEP et pour faciliter un déploiement harmonisé au service des parcours, la formalisation d'un cadre qualité partagé doit être envisagée. Sur la façon dont l'accompagnement traite la question de la formation, l'effort doit aboutir à :

- Rompre avec la prescription subie et promouvoir une logique de co-construction et de capacité d'agir du bénéficiaire sur son parcours de développement de ses compétences, de ses qualifications et certifications ;
- Articuler les liens entre le prestataire de formation et l'accompagnement amont et aval ;
- Limiter les approches liant trop mécaniquement besoins en compétences et recours à la formation et mobiliser, quand cela est pertinent, d'autres modalités d'acquisition de compétences ;
- Permettre l'acquisition de compétences, y compris à partir de l'expérience d'accompagnement.

La première partie du Rapport du CNEFOP a ainsi identifié, pour chacune des ressources de l'écosystème de la formation, les cadres de référence de qualité nécessaires et proposé des évolutions de nature à mieux garantir la qualité de chacune de ces ressources.

Une fois ces ressources installées, l'animation de leur qualité sera nécessaire pour assurer la **coordination et la complémentarité de l'ensemble**, ce qui suppose de structurer sa gouvernance.

Enfin, il est essentiel de garder à l'esprit que la qualité de ces ressources et garanties n'est pas une finalité en soi. Elles constituent autant de repères, points d'appui à la disposition des financeurs, mais aussi des individus et des entreprises, pour développer des actions de formation répondant à leurs besoins et aux priorités de politiques publiques et paritaires.

Reste donc à structurer et à animer en complément la qualité des stratégies d'achat pour garantir la qualité des achats et financements de formation. C'est l'objet de la seconde partie du rapport.

Partie 2 - ... POUR MIEUX INVESTIR SUR LA QUALITE DES ACTIONS DE FORMATION

Mieux exprimer les besoins de formation et mobiliser les pédagogies efficaces

Le rapport identifie plusieurs **repères d'action vertueux pour guider les financeurs en matière d'élaboration des commandes et de sélection des offres formatives.**

En premier lieu, il rappelle que définir les besoins (individuels et collectifs) et cibler les objectifs de formation constitue une étape indispensable qui doit

privilégier une approche en termes de compétences, seul langage commun à même de structurer les articulations entre l'entreprise, l'individu apprenant et le formateur.

Il est ensuite important que les financeurs **rédigent des cahiers des charges qui énoncent finement les objectifs** à atteindre mais également le niveau de leurs **exigences qualité** sur les caractéristiques de la formation (accueil, accompagnement, individualisation, process pédagogique, évaluation, ...) adaptés aux besoins à pourvoir. En effet, sans aller jusqu'à une description prescriptive et détaillée des approches et moyens pédagogiques, qui pourrait limiter l'innovation, il est fondamental que le financeur explicite plus systématiquement ce type d'exigences pour effectivement développer des formations efficaces et efficaces.

C'est ainsi qu'il est possible, et en pratique certainement nécessaire, que les financeurs généralisent leur préférence pour les formations **dans lesquelles le formé est un « apprenant » et le formateur non pas un « transmetteur » mais un « facilitateur » d'apprentissages, et privilégient explicitement** les dispositifs pédagogiques qui :

- Analysent et stimulent la **capacité d'agir et l'engagement actif des bénéficiaires** dans les processus d'apprentissage ;
- **Structurent une fonction d'accompagnement** consistante en complément des approches collectives ou en support de dynamiques d'auto formation ;
- Proposent une véritable **individualisation des modalités d'apprentissage** centrées sur la personne par opposition à une logique de pré requis et d'offre standardisée de formation.

De ce point de vue le rapport rappelle que, **bien qu'il faille se méfier des raccourcis qui assimilent l'innovation pédagogique à la digitalisation de la formation, le recours aux outils numériques comporte des gisements potentiels d'innovation considérables** pour concilier les enjeux de massification de l'accès à la formation et l'impératif d'individualiser les parcours d'apprentissage.

Enfin, le rapport encourage les financeurs à promouvoir des logiques formatives en prise avec les environnements de travail, afin :

- De **rapprocher les modalités d'acquisition des savoirs de leurs contextes d'utilisation professionnels** et de mobiliser les situations de travail des individus, passées et projetées, comme ressources et/ou supports pédagogiques.

- De **raisonner en termes d'ingénierie de parcours d'apprentissage, et pas seulement d'ingénierie pédagogique**, ce qui se joue au poste de travail après la formation étant essentiel à la fabrication des compétences.

- D'intégrer à l'évaluation des résultats, au-delà du périmètre des acquis de la formation, **la question du transfert de ces acquis en situation de travail afin de « sécuriser leur transformation en compétences »**, ce qui impliquera non seulement l'offreur de formation mais également l'entreprise et/ou le commanditaire.

Au-delà de ces exigences de qualité sur le fond des attendus de la formation, il est indispensable que les financeurs puissent ...

Développer des politiques d'investissement qui intègrent systématiquement les enjeux Qualité

Le rapport incite chaque financeur à formaliser sa politique d'investissements pour des formations de qualité, en opérant, en fonction de son besoin, un **choix éclairé entre les modalités d'achat mobilisables**.

Depuis la fin des années 1990 et le développement des procédures formalisées de mise en concurrence, les **achats collectifs** sont devenus les vecteurs de financement centraux et incontournables pour le développement de la qualité des actions : ces processus d'achats, qui intègrent aujourd'hui largement les critères qualité du décret du 30 juin 2015, permettent de faire une commande de qualité (prenant en charge les besoins anticipables, définissant les exigences dans les cahiers des charges, objectivant les décisions de choix des organismes de formation retenus), de suivre et d'évaluer sa mise en œuvre. Si les volumes d'actions sont conséquents et/ou la durée importante, ils donnent en outre la possibilité de structurer un dialogue commanditaire/ prestataire favorable à l'ajustement qualité en continu. Il importe donc de développer les achats collectifs y compris en appui de démarches individuelles d'accès à la formation.

Les **demandes de financement** ou de prise en charge individuelle de formation ne privent cependant pas le

financeur de moyen de peser sur la qualité de l'offre de formation : bien que n'étant pas à l'origine de l'expression du besoin ni de la demande et ayant une relation potentiellement distanciée à l'organisme de formation choisi, les financeurs peuvent (certains l'ont déjà fait) structurer des services « repères » pour éclairer et conseiller les individus ou les entreprises, voire conditionner leur prise en charge (exigence d'un devis d'un organisme référencé sur un catalogue de référence Qualité, observatoire des prix, système de scoring des organismes et des formations accessibles aux bénéficiaires sur la satisfaction ou l'évaluation plus globale des actions). Ces outils doivent se généraliser en appui des démarches individuelles.

Les financeurs peuvent également s'appuyer sur des cadres spécifiques (expérimentation, développement d'innovations, appels à projets ou à manifestation d'intérêt) qui permettent de travailler au renouvellement continu de la qualité de la formation.

Le rapport souligne par ailleurs l'importance de prendre toute la mesure de la reconnaissance récente du « **forfait parcours** » (Loi du 8 août 2016-article 82) permettant le financement, sur décision d'une branche professionnelle, de l'ensemble des briques qui composent un parcours au service de la sécurisation du parcours donc de la qualité / utilité de l'action pour le bénéficiaire. Cette disposition, qui mériterait, au regard de sa portée, d'être applicable à tous les financeurs, ouvre de nouvelles perspectives sur les actions qui peuvent être financées.

Le rapport invite ensuite à penser le coût de la qualité. S'il y a consensus sur le fait que la **qualité a un coût**, ce coût est encore complexe à appréhender. Pour lancer la réflexion, le rapport souligne que le juste prix s'apprécie en fonction des exigences de la commande, mais aussi en fonction du volume d'actions commandées, et au regard des investissements consentis. Ces investissements peuvent être consentis par les parties dans le cadre de l'achat (dialogue de gestion pour accompagner les pratiques Qualité liées à la commande) ou hors du cadre d'achat (investissement des financeurs sur les ressources d'accompagnement ou d'information notamment ; investissement d'adaptation de l'appareil de formation aux mutations économiques, technologiques et pédagogiques).

Contrôler, suivre et évaluer la réalisation et la qualité des actions

Ayant constaté à l'occasion de ses audits encore beaucoup de confusion entre ces notions, le rapport du CNEFOP rappelle ce qui caractérise et distingue les notions de contrôle, d'audit et d'évaluation de la formation pour mieux promouvoir la complémentarité des pratiques. Il distingue :

- Ayant pour **objet l'organisme de formation** :
 - Les **audits conseil** qualité analysent la conformité des pratiques de l'organisme de formation au regard des critères du décret qualité et des indicateurs des catalogues de référence ; ils sont réalisés par les financeurs en lien avec l'organisme de formation et gagneront à être mutualisés entre financeurs.
 - Les **pratiques de contrôle** exercées par l'**Etat** à l'égard, notamment, de l'organisme de formation analysent la conformité des pratiques de l'organisme et des actions de formation au regard du cadre légal qui donne droit d'exercice. Ces contrôles pouvant également s'intéresser aux actions
- Ayant pour **objet l'action de formation** :
 - Le **contrôle de service BIEN fait** porte sur la conformité de l'action au regard de l'ensemble des engagements contractuels, bien au-delà du contrôle de l'effectivité de la réalisation de l'action. Il est nécessairement réalisé par le financeur de l'action.
 - **L'évaluation de l'action** est conduite à l'initiative des financeurs et associe, outre l'organisme de formation, toutes les parties prenantes : financeur - acheteur, acteurs de l'accompagnement, entreprise, individu. L'analyse évaluative doit porter sur le processus d'achat et l'action, en référence aux besoins à l'origine de l'action et aux objectifs fixés. Il est essentiel d'en promouvoir la pratique, à plusieurs titres : la qualité de l'action ne peut pas être analysée au seul prisme du contrôle de conformité à un cahier des charges dont la qualité ne serait pas interrogée, et de la pratique du seul organisme de formation ; l'analyse ne

peut se limiter à la mise en œuvre de l'action sans interroger les impacts et notamment la mobilisation des acquis en situation au service des compétences. L'enjeu est donc aujourd'hui d'inciter les financeurs à structurer des plans d'évaluation et à prévoir les modalités de soutien (financiers ou d'animation de réseau) pour que les acteurs impliqués s'approprient les outils existants et y consacrent le temps utile.

Plus globalement, l'articulation des évaluations d'actions avec les évaluations de programme et de priorités de politiques publiques et paritaires doit être encouragée.

En conclusion, la nécessité d'une réforme qui mobilise tous les niveaux de mise en œuvre

Le grand plan d'investissement pour les compétences le rappelle : **l'avenir est imprévisible et les compétences « de demain » sont difficiles à cerner, la priorité est d'investir dans l'ensemble des outils, services et formations contribuant au développement des capacités individuelles à envisager leur avenir, à réorganiser leurs compétences, à en acquérir des nouvelles, à conduire des projets, à trouver des emplois de bonne qualité.** Ainsi doté de capacités de transition, il faut que chacun puisse bénéficier de ressources collectives sécurisantes et facilitantes et d'une offre de formation de qualité répondant à ses besoins pour évoluer sur un marché du travail ainsi rendu plus agile grâce à la qualité renforcée des compétences des actifs qui le composent.

A l'aube d'une réforme de la formation professionnelle qui s'annonce ambitieuse, la **régulation de l'écosystème de la qualité** en matière de formation professionnelle est une responsabilité et un investissement partagés. Cette régulation doit cibler et articuler :

- **Le pilotage, l'animation et l'évaluation de la qualité des ressources collectives** (organismes de formation, accompagnement, certifications

professionnelles, observation, information), ce qui implique : un cadre qualité de référence pour chacune des ressources, l'animation de sa mise en œuvre, des pratiques de contrôle et des pratiques d'évaluation.

- **Le pilotage, l'animation et l'évaluation des achats et financement d'actions de formation de qualité**, ce qui implique de définir a minima des recommandations pour des achats de qualité.

Ces impératifs invitent à créer une gouvernance dédiée, nationale et régionale, qui dispose des moyens d'animation et d'outils de pilotage adaptés à l'importance stratégique du sujet, et qui sécurise la réforme à tous les niveaux :

- **Au niveau du cadre légal et réglementaire** : définition du cadre qualité des organismes de formation, des certifications professionnelles, du cahier des charges du CEP, ainsi que du périmètre et de la nature des informations capitalisées par les bases régionales et nationales d'information sur la formation et le RNCP ;

- **Au niveau national** : régulation et animation du cadre Qualité des organismes de formation et de l'offre de certification pour en garantir la transparence, la lisibilité et la pertinence ; régulation et animation des pratiques et outils d'observation pour mieux en exploiter les résultats ;

- **Au niveau régional et territorial** : animation des pratiques Qualité des organismes de formation par l'ensemble des financeurs (Qualité des stratégies d'achat, coordination des contrôles qualité et démarches continue de qualité) ; animation de la mise en œuvre du CEP ensemblier en lien étroit avec les projets territoriaux d'accompagnement des mutations économiques, pour sécuriser l'accès des actifs à la formation et à la certification en appui de leur projet et des besoins des entreprises.

En résumé... n° 13 ■ janvier 2018

Directrice de la publication : Catherine BEAUVOIS
Rédactrices de ce numéro : Catherine BEAUVOIS, Béatrice DELAY,
Véronique DESSEN-TORRES
Secrétaire de rédaction : Lise CHIGUER

CNEFOP

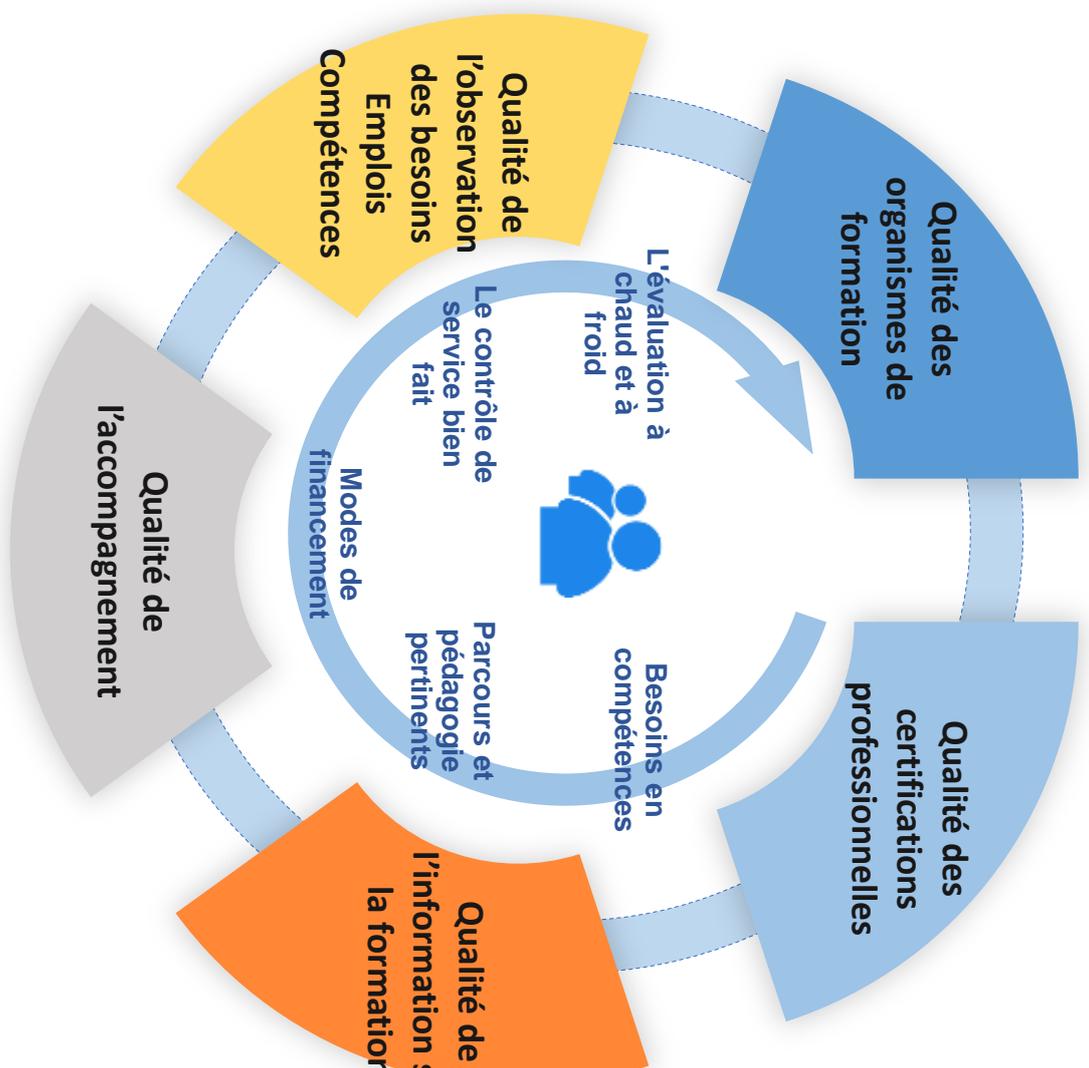
Adresse postale : 14, Avenue
Duquesne 75350 PARIS SP 07
Tél : 01 44 38 33 85
www.cnefop.gouv.fr

1^{ère} partie (1^{er} cercle) : **Garantir la**

Qualité des ressources

collectives de la formation professionnelle continue ...

- A - La qualité des organismes de formation : vers des repères partagés et une approche dynamique;
- B - La qualité de l'offre de certification professionnelle, en quête d'un statut de « repère partagé » ;
- C - La qualité de l'observation des besoins en compétences ;
- D - La qualité de l'information sur la formation plus accessible, transparente et lisible pour tous ;
- E - La qualité de l'accompagnement et le conseil, un investissement indispensable



2^e partie (boucle

intérieure) : ... pour

mieux investir sur la qualité des actions de formation

- A – Mieux définir ses besoins (quel parcours) et reconnaître les pédagogies efficaces, pour mettre en place
- B - ... Des stratégies d'achat et de financement qui intègrent les enjeux Qualité,
- C – ... Des pratiques de contrôle du service BIEN fait et d'évaluation mieux articulées