

# De la qualité de l'offre de formation professionnelle

Par George Asseraf

*La question du recueil et de la diffusion d'informations sur l'offre de formation et la qualité des prestataires est récurrente et essentielle. La réforme en cours la remet à l'ordre du jour. Le président de la CNCP, George Asseraf, présente ses propositions, placées sous le signe de la lisibilité et de la transparence.*

Dans le contexte d'une réforme annoncée de la formation professionnelle, la thématique de la lisibilité et de la qualité de la formation revêt une dimension stratégique. C'est ainsi que le Conseil d'orientation pour l'emploi (COE) vient d'affirmer, parmi les principes directeurs pour la conduite d'une réforme efficace et ambitieuse<sup>1</sup>, la nécessité d'une garantie accrue de la qualité de l'offre et d'une évaluation efficace des dispositifs de formation professionnelle.

S'agissant de l'offre de formation professionnelle, il nous revient tout d'abord de préciser de quelle offre il s'agit. Il me semble en effet indispensable de distinguer l'offre dont la finalité est "diplômante" de l'offre dénommée "qualifiante".

La première désigne l'ensemble des actions de formation conduisant à la délivrance d'une certification professionnelle (diplômes et titres à finalité professionnelle, et certificats de qualification délivrés par les branches professionnelles) ; les certifications professionnelles ayant valeur nationale étant enregistrées dans le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

La seconde renvoie aux actions de formations et stages de professionnalisation, de préparation à la qualification, de remise à niveau, de

(re)mobilisation, de perfectionnement ou de création d'entreprise.

Dans le cadre de l'élaboration du RNCP et de son actualisation permanente, la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) a été confrontée à la recherche d'un objectif concomitant de garantie de la qualité de l'offre de certification professionnelle – notamment abordée sous l'angle de la lisibilité –, et d'une évaluation efficace et probante des dispositifs de certification.

C'est donc fort de l'expérience originale et enrichissante des pratiques de cette instance partenariale<sup>2</sup> que je souhaite aujourd'hui apporter une contribution au débat public et nourrir ainsi la réflexion de tout un chacun.

## Quelques données du problème

Entre 1998 et 2003, environ 6 % des actifs ayant achevé leurs études initiales depuis au moins cinq ans ont accédé à une formation débouchant sur une certification professionnelle. Dans le même temps, ce sont 47 % des actifs qui accédaient à une action de formation<sup>3</sup>. C'est donc environ huit fois plus de personnes qui ont pu accéder à une action de formation qualifiante.

Du côté de l'offre de formation, le nombre d'organismes concernés par des actions de formation est

estimé à plus de 43 000<sup>4</sup>, dont environ 9 000 exercent exclusivement cette activité.

## La qualité : une notion complexe à appréhender

Comment aborder la notion de qualité de la formation, dans ce contexte où les "objectifs" sont distincts et les acteurs particulièrement nombreux ?

Faut-il, comme d'aucuns le suggèrent, l'envisager sous l'angle de l'efficacité de la formation ? Ce qui induit immédiatement la question suivante : efficacité par rapport à quoi ? À des critères économiques de productivité, à des critères d'efficacité au travail, à des critères de motivation, etc. ? Mais alors, si la question des indicateurs était résolue, sous quel délai pourrait-on mesurer certaines évolutions ? Et comment ? Autant de questions de nature à susciter de nouvelles interrogations...

D'autres mettent l'accent sur le besoin des financeurs de se repérer dans un champ caractérisé par son foisonnement, et qualifié parfois de "maquis". C'est autour d'une notion de lisibilité et de transparence que pourrait donc se décliner la notion de qualité.

C'est sous ces deux dimensions que la CNCP a défini les principes – assimilables à une logique qualité –, de la procédure d'instruction sur demande (voir



**George Asseraf** est président de la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).



**1** Cf. "Travaux sur la formation professionnelle", Conseil d'orientation pour l'emploi.

**2** Partenaires sociaux, Régions, ministères, organisations intéressées à la formation professionnelle, personnalités qualifiées, partenaires sociaux européens.

**3** *Premières synthèses*, Dares, avril 2008.

**4** Cf. *La formation professionnelle continue*. Paul Santelmann. La Documentation française, 2006

encadré ci-contre) relative à l'enregistrement au RNCP, des certifications délivrées par des organismes publics ou privés.

### La procédure d'enregistrement sur demande au RNCP : une démarche d'évaluation a posteriori

Découlant des orientations définies collectivement, les choix de la Commission sont fondés sur une "jurisprudence partagée", afin de rendre des avis les plus homogènes possibles et d'en accroître la lisibilité. Cette orientation traduit une volonté de renforcer les liens entre les certifications professionnelles et le monde du travail.

Les quatre grands critères sur lesquels elle se prononce sont l'existence de besoins sur le marché du travail, l'assurance d'une insertion professionnelle, la qualité de l'ingénierie de la certification, et l'efficacité du dispositif de validation des acquis de l'expérience (VAE).

S'agissant du second critère, l'article R. 335-17 fait obligation aux organismes de présenter "un état des emplois occupés, et de leur niveau, par au moins trois promotions de titulaires de la certification." Il permet ainsi de vérifier l'opportunité de la certification, si elle est en lien ou non avec la cible professionnelle, et la pertinence du niveau demandé. C'est donc a posteriori, en s'appuyant sur les placements de trois promotions de titulaires, que la Commission vérifie l'adéquation de la certification proposée avec le marché de l'emploi, ce qui permet d'en assurer la qualité et de lui conférer une reconnaissance nationale dès lors que le ministre en charge de la formation professionnelle, à la suite de l'avis formulé par la CNCPC, décide par arrêté de la faire enregistrer au RNCP.

C'est un des apports les plus originaux et significatifs de la certification professionnelle qui permet ainsi d'établir une passerelle tangible entre la logique "académique" du monde de la

formation et la logique "compétence" du monde de l'emploi.

Au terme d'une expérience particulièrement novatrice et originale, le dispositif législatif et réglementaire régissant la CNCPC et le RNCP est parvenu à assurer une garantie collective de lisibilité et de qualité de l'offre de formation diplômante. L'atteinte de cet objectif ambitieux résulte notamment de la mobilisation et de l'engagement de tous les acteurs, au premier rang desquels il convient de citer les partenaires sociaux et les représentants des ministères.

Évidemment, si les actions de formation qualifiante ne peuvent relever d'une telle procédure du fait de leur nombre et de l'extrême diversité de leur contenu et de leur durée, on peut cependant tirer enseignement des pratiques de la CNCPC pour rendre opératoire le critère "qualité" en retenant comme contenu la lisibilité de l'offre de formation qualifiante sur la base du principe suivant : nécessité de disposer d'une information a posteriori et croisement de plusieurs critères.

### Voies et moyens destinés à garantir la qualité de l'offre de formation qualifiante

En appliquant ce principe, tout en le transposant à la spécificité de la formation qualifiante, on peut concevoir le dispositif suivant.

Un site d'accès grand public serait chargé de répertorier des organismes de formation sur la base du volontariat. Il n'y a pas d'obligation, autre que celle que se donne

#### La procédure d'instruction sur demande

D'une part, le Code de l'éducation dispose que sont enregistrées de droit dans le RNCP les certifications professionnelles délivrées au nom de l'État qui ont été créées après avis d'instances consultatives auxquelles les partenaires sociaux sont parties.

D'autre part, il prévoit que les diplômes et titres à finalité professionnelle, ainsi que les CQP, peuvent être enregistrés, à la demande des autorités ou organismes qui les ont créés, après avis de la CNCPC. La décision d'enregistrement est prise par arrêté du ministre en charge de la formation professionnelle, pour une durée au plus égale à cinq ans. L'enregistrement dans le RNCP, qui concerne la seule certification professionnelle proprement dite, atteste d'une reconnaissance sur l'ensemble du territoire national.

l'offreur de formation à fonctionner en toute transparence.

Pour figurer sur ce site, les organismes de formation seraient soumis à un principe d'auto-évaluation régulier, sur la base d'un cahier des charges normalisé (différents critères<sup>5</sup> à renseigner portant sur la nature de leur offre, les méthodes pédagogiques, la qualité des intervenants, etc.). Le contenu précis du questionnaire d'auto-évaluation pourrait être élaboré en s'inspirant de pratiques internationales.

Des évaluations "clients", réalisées au terme des actions de formation, seraient également accessibles sur ce site. Elles seraient établies tant par les bénéficiaires des formations que par les financeurs, et ce, sur la base d'un cahier des charges normalisé et spécifique.

L'auto-évaluation et les évaluations "clients" seraient mises en ligne sur un site d'accès grand public, au fur et à mesure de leur réalisation.

Enfin, il serait souhaitable que des audits externes puissent être réalisés de manière aléatoire ou sur demande expresse de la part d'un organisme qui jugerait que les évaluations clients sont contestables. Ces audits pourraient être diligentés par des organismes collecteurs de fonds.

Ainsi, toute personne ou tout organisme aurait accès à des informations sur l'offre de formation et la qualité des prestataires en toute transparence, et pourrait effectuer ses choix en toute connaissance de cause.

George Asseraf



5

Dans certains pays, les autorisations à délivrer des certifications sont subordonnées à des auto-évaluations à présenter aux pouvoirs publics à des fréquences parfois élevées (tous les trois mois en Australie, par exemple).

#### Résumé de la proposition

> Création d'un portail national des organismes de formation avec recherche des offres proposées par nature de formation (nomenclature NSF).

> Auto-évaluation fondée sur un questionnaire normalisé, à échéance régulière.

> Évaluation "client" renseignée par les formés, d'une part, et par le prescripteur, d'autre part.

> En ligne sur le portail national : publication d'une fiche sur chaque établissement avec mise en ligne des deux types d'évaluation : auto-évaluation + client (prescripteur et formés).

> Audit externe.