



**Avis A.1368**

**SUR LES CERTIFICATIONS DE QUALITÉ RECONNUES DANS LE CADRE DU DISPOSITIF "CHÈQUES-FORMATION"**

**ADOPTÉ PAR LE BUREAU DU CESW LE 28 mai 2018**

## INTRODUCTION

Par courrier daté du 25 avril 2018, le Ministre de l'Emploi et de la Formation a sollicité l'avis du CESW relatif aux certifications de qualité qui pourraient être reconnues par le Gouvernement dans le cadre du dispositif Chèques-formation et permettraient ainsi de dispenser les opérateurs sollicitant l'agrément ou son renouvellement de l'audit de certification de la Région wallonne.

## EXPOSÉ DU DOSSIER

### 1. CADRE DÉCRÉTAL ET RÉGLEMENTAIRE

L'art. 10 du décret du 10 avril 2003 relatif aux incitants financiers à la formation des travailleurs occupés par les entreprises stipule que:

- pour être agréé, l'opérateur de formation doit notamment *"être un prestataire de formation certifié "chèque-formation" à la suite d'un audit de certification établi par des certificateurs désignés par le Gouvernement"*;
- *"l'audit visé (...) comporte la vérification de l'organisation d'un système de gestion de la qualité"*;
- *"les opérateurs de formation qui au plus tard au moment de l'introduction de la demande d'agrément, disposent d'une certification reconnue ISO 9001 dans le champ de la formation ou CDO\*QFOR, peuvent être dispensés par le Gouvernement de la procédure d'audit"*;
- *"le Gouvernement peut après avis du CESW dispenser les opérateurs de formation qui disposent d'autres types de certification reconnus légalement suite à l'évolution des textes légaux, décrets et réglementaires"*.

La section 2 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> avril 2004 portant exécution du décret du 10 avril 2003 relatif au incitants financiers à la formation des travailleurs occupés par les entreprises précise l'intervention de l'audit de certification dans le cadre de la procédure d'agrément:

- *"simultanément, l'Administration invite l'opérateur de formation à se faire auditer par le certificateur de son choix, parmi ceux désignés par le Ministre. En outre, l'Administration joint à l'accusé de réception un vade-mecum reprenant les éléments à fournir au certificateur, en ce compris le questionnaire d'audit à compléter. Le Ministre détermine le modèle de questionnaire d'audit."* (art.7, §2);
- *"l'audit effectué par le certificateur porte sur une ou plusieurs formations pour lesquelles l'opérateur de formation choisit de se faire agréer"* (art.8, §1);
- *"l'audit consiste principalement pour le certificateur à:*
  - 1° faire compléter un questionnaire par l'opérateur;*
  - 2° effectuer au moins une visite sur le ou les sites de formation;*

3° vérifier la réalité et la pertinence des moyens mis en œuvre pour dispenser une formation répondant aux conditions du décret et du présent arrêté (...);

4° rédiger un rapport d'audit circonstancié et le transmettre par voie postale, électronique ou par télécopie à l'administration avec le questionnaire rempli par l'opérateur de formation dans le cadre de la certification." (art.8, §2);

- "le certificateur transmet son rapport d'audit à l'administration dans les 20 jours qui suivent sa visite chez l'opérateur de formation. Le rapport d'audit se conclut par un avis favorable ou défavorable. Le certificateur doit toutefois veiller à étayer son avis de commentaires particuliers, destinés à faire progresser l'opérateur de formation. En cas d'avis défavorable, le certificateur doit proposer des pistes de remédiation." (art.8,§3).

La section 3 relative à la désignation des certificateurs précises les conditions à remplir pour être désigné comme certificateur autorisé à réaliser l'audit des opérateurs de formation.

" 1° être accrédité par le système BELCRET, en vertu de l'arrêté royal du 6 septembre 1993 portant création d'un système d'accréditation des organismes de certification et fixant les procédures d'accréditation conformément aux critères des normes de la série NBN-EN-45000;

2° s'engager à utiliser le questionnaire opérationnel d'audit, dont le modèle est déterminé par le Ministre, (...) <sup>xxxiii</sup> ainsi que les outils méthodologiques proposés par le Comité;

3° s'engager à appliquer vis-à-vis des opérateurs de formation la tarification prévue à l'article 16;

4° rendre compte semestriellement de ses activités à l'Administration;

5° agir dans le respect des règles de confidentialité et d'éthique commerciale." (art. 13)

## 2. MODALITÉS PRATIQUES

---

### 2.1 ORGANISME CERTIFICATEURS

Les organismes certificateurs désignés par le Ministre en vue de réaliser les audits auprès des opérateurs de formation sont actuellement:

- AIB – Vinçotte S.A.;
- Belgian Quality Association S.A. (BQA);
- Aspect'O BVBA – SPRL.

### 2.2 COÛT DE L'AUDIT

Le coût de l'audit est à charge de l'opérateur de formation et est fonction du nombre de formations et de sites d'activités soumis à l'agrément. Il varie de 1 141 € (1 à 15 formations) à 2 283 € (16 à 30 formations) et à 3 424 € (plus de 30 formations) (montants 2018).

### 2.3 LE QUESTIONNAIRE OPÉRATIONNEL DE CERTIFICATION

L'audit consiste principalement pour le certificateur à faire compléter un questionnaire opérationnel et à vérifier la réalité et la pertinence des moyens mis en œuvre pour dispenser les formations répondant aux conditions du décret et de l'arrêté. Un document préparatoire à l'audit est communiqué à l'opérateur avant l'audit mentionnant les pièces à préparer (CV des formateurs, programmes de formation, ...) et des personnes à rencontrer.

A travers le questionnaire opérationnel de certification, l'auditeur va vérifier que l'opérateur a veillé à mettre en place un système de qualité et que ce système est maîtrisé et documenté.

Le questionnaire opérationnel porte principalement sur

1. La gestion des formateurs : méthodologie de sélection des formateurs, méthodologie d'évaluation des formateurs, formation continue des formateurs.
2. La gestion des formations : détention d'un catalogue des formations dispensées (durée, public-cible, coût), capacité à s'adapter à des desiderata de formation particuliers, démonstration du caractère qualifiant et transférable des formations, démonstration du caractère inter-entreprise de la formation, procédure d'évaluation de la satisfaction des clients pour chaque formation (et enregistrements existants), procédure de traitement des plaintes (et enregistrements existants), mise en place d'actions de traitement des problèmes détectés par les procédures d'évaluation.
3. La gestion des moyens de formation : locaux compatibles avec le type de formation dispensée, matériel didactique compatible, mise à disposition de supports de cours, capacités administratives et logistiques.

Les résultats sont communiqués par le certificateurs à l'Administration et à l'opérateur. Ils sont exprimés sous forme d'avis favorable/avis favorable moyennant remédiations/avis défavorables/avis reporté (délai de 3 mois de commun accord avec l'opérateur).

## AVIS

### PRÉALABLE: ARTICULATION DES RÉFLEXIONS DU CESW AVEC LES TRAVAUX DE LA COMMISSION CHÈQUES

---

Le décret du 10 avril 2003 relatif aux incitants financiers confie au CESW d'une part, des missions générales d'avis, de suivi et d'évaluation sur le dispositif "*Incitants financiers*"<sup>1</sup>, d'autre part, une mission plus particulière, d'avis sur les certifications permettant aux opérateurs d'être dispensés de la procédure d'audit<sup>2</sup>.

La Commission "*Chèques*"<sup>3</sup> dont le secrétariat est assuré par le CESW, a quant à elle notamment pour mission de remettre un avis sur l'agrément et le renouvellement d'agrément d'opérateurs de formation ou de formations lorsque l'Administration le sollicite, ainsi que lorsque l'Administration émet une proposition de refus, retrait ou suspension d'agrément.

La Commission "*Chèques*" est composée de représentants des interlocuteurs sociaux, de l'Administration, du FOREM et de l'IWEPS.

Au cours des dernières années, la Commission a été à plusieurs reprises informée par l'Administration et/ou le FOREM de demande de dispense d'audit de certification émanant d'opérateurs détenant d'autres certifications que les labels ISO 9001 ou CDO\*QFOR.

La Commission Chèques a donc engagé des réflexions sur le sujet et notamment procédé aux auditions de:

- M. Pascal Balancier, Expert e-learning au sein de l'Agence wallonne de Télécommunications (AWT) – Agence du Numérique (AdN) – digitalwallonia.be, pour la présentation du label de qualité e-learning, le 1<sup>er</sup> décembre 2015;
- Mme Greta Descheemaker, Directrice d'exploitation de la SPRL Aspect'O pour la présentation de la certification ISO 29990, le 6 juillet 2016.

Dans le présent avis, compte tenu des missions et de composition de la Commission Chèques, le CESW s'appuiera largement sur les travaux et réflexions menés par celle-ci.

#### 1. LA NORME ISO 29990

---

Créée en 2010, la norme ISO 29990 spécifie les exigences de base pour les prestataires de services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles (hors enseignement).

La norme est composée de 2 thèmes principaux (le service de formation et le management) déclinés en 11 critères clés, puis en sous-critères.

---

<sup>1</sup> Articles 24 et 24 bis, §3 du décret du 10 avril 2003.

<sup>2</sup> Article 10 du décret du 10 avril 2003.

<sup>3</sup> Article 24 bis du décret.

Le service de formation est analysé à travers :

- l'analyse des besoins des parties prenantes;
- le développement de la formation;
- le service de formation;
- le suivi de la formation;
- l'évaluation du transfert des connaissances et la gestion des plaintes.

La norme spécifie les objectifs, les prérequis et le contenu de la formation, ainsi que les acquis d'apprentissage visés.

Le système de management de l'organisation est quant à lui analysé à travers :

- la stratégie et la gestion de l'organisme;
- les actions correctives et préventives;
- la gestion financière et la gestion des risques;
- la gestion des ressources humaines et les compétences du personnel et des formateurs;
- la communication interne/externe;
- l'évaluation de la satisfaction et le feedback des parties prenantes, la gestion des plaintes.

Le CESW note qu'il ressort de l'audition réalisée par la Commission "Chèques" que l'ensemble des éléments vérifiés par l'audit "Chèques-formation", à l'exception du caractère qualifiant et transférable des formations, sont également vérifiés dans la cadre de la certification ISO 29990.

Le CESW relève que les certifications QFOR (ProcessScan et ClientScan) et ISO 9001 sont axées sur les processus et méthodes de travail des organismes et ne vérifient pas non plus le contenu des formations, notamment pour ce qui concerne le respect des conditions du décret.

Le CESW constate que suite à la présentation de cette norme, les membres de la Commission Chèques se sont déclarés favorables à l'intégration de la certification ISO 29990 parmi les certifications permettant aux opérateurs d'être dispensés de la procédure d'audit.

Le CESW se rallie à cette position et recommande au Gouvernement wallon d'insérer la certification ISO 29990 parmi les certifications permettant la dispense de la procédure d'audit.

## 2. LA NORME ISO 29993

---

Complémentairement, le CESW attire l'attention du Gouvernement sur la norme ISO 29993 qui spécifie les exigences relatives aux services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel. Les services visés comprennent tous les services du prestataire de formation qu'ils s'adressent aux apprenants eux-mêmes ou aux commanditaires qui acquièrent les services pour le compte des apprenants.

La norme ISO 29993 donne des lignes directrices et définit des exigences minimales en matière de qualité pour la fourniture efficace de services de formation. Elle identifie plusieurs étapes en amont et aval de la formation proprement dite et formule des recommandations aux opérateurs, en terme d'analyse des besoins, de conception du service de formation, sur la formation proprement dite, sur l'évaluation de l'apprentissage et l'amélioration continue des services.

Cette norme met particulièrement l'accent sur la définition claire des objectifs de la formation, l'évaluation des services et le fait que l'apprenant peut demander à la fin de sa formation une évaluation de ses connaissances en vue de l'obtention d'une attestation ou d'un certificat.

Le CESW relève que la norme ISO 29993 constitue une des normes de référence pour le référentiel de qualité et la Charte des prestataires de services de formation dans le cadre du dispositif des Chèques-entreprises, mis en œuvre en janvier 2017.

En conséquence, le CESW recommande au Gouvernement d'intégrer la certification ISO 29993 parmi les certifications permettant la dispense de la procédure d'audit.

### 3. LE LABEL DE QUALITÉ E-LEARNING

---

Le label de qualité e-learning trouve son origine dans le Plan Stratégique Transversal 2 qui en 2004 prévoyait la création d'une coupole e-learning au sein de l'AWT. Cette coupole fut mise en place en 2007 et avec l'appui des services pédagogiques de l'ULB, l'ULG et l'UCL, un label de qualité e-learning visant à promouvoir une formation à distance de qualité en Région wallonne fut lancé en 2009.

Selon les termes de l'audition de M. Balancier par la Commission Chèques, *"le label s'inscrit dans une logique auto-formative et vise à sensibiliser les opérateurs, plutôt que dans une approche diagnostique et prescriptive; l'approche se veut aussi légère (en temps, énergie et argent) que possible tant pour les opérateurs que pour l'Administration"*.

La labellisation des dispositifs se fait par ratification de la Charte des bonnes pratiques qui constitue un engagement à respecter les 7 principes suivants:

- Principe 1 : Fournir aux apprenants toutes les informations nécessaires pour suivre le parcours d'apprentissage avec succès;
- Principe 2 : Varier les apprentissages, voire utiliser des méthodes et stratégies innovantes;
- Principe 3 : Proposer un suivi et un encadrement (tutorat ou coaching) et favoriser les échanges et les interactions entre les apprenants et/ou avec les encadrants;
- Principe 4 : Entretenir la motivation et favoriser la persévérance des apprenants;
- Principe 5 : Proposer une évaluation transparente et cohérente (concordance entre les objectifs annoncés, les méthodes pédagogiques mobilisées et l'évaluation proposée);
- Principe 6 : Exploiter les technologies web, TIC et multimédia de manière pertinente et adéquate;
- Principe 7 : Etre inscrit dans une démarche qualité, notamment suivre et avoir suivi une démarche structurée et rigoureuse de gestion et d'évaluation de projets.

Cette charte signée doit être renvoyée à l'AWT, devenue Agence du Numérique, accompagnée de justificatifs prouvant le respect des principes ratifiés.

Sur base du dossier rassemblant les preuves et justificatifs un comité d'évaluation<sup>4</sup> statuera et délivrera ou non le label.

L'évaluation vérifiera la prise en compte de chaque principe de la Charte sans pour autant évaluer si *"l'option adoptée ou la résiliation est pertinente ou efficace, d'une part parce que cette évaluation est longue, coûteuse et complexe, d'autre part parce qu'elle reste empreinte subjectivité et souvent discutable"*<sup>5</sup>.

Le label est délivré pour une période de 3 ans. La procédure est gratuite.

---

<sup>4</sup> Composé de 9 personnes; 3 représentants académiques, 3 représentants institutionnels, 3 représentants des entreprises.

<sup>5</sup> Extrait de la présentation de M. Balancier devant la Commission Chèques.

55 dispositifs ont été labellisés en 2011, puis 11 dispositifs supplémentaires dans les années suivantes. Cette faible demande s'explique d'une part, par la période d'incertitude quant à l'évolution de l'AWT, d'autre part, par l'absence d'actions de promotion du label.

Le CESW souligne l'intérêt d'une démarche de soutien à l'amélioration de la qualité des formations à distance en Wallonie s'appuyant sur des organismes publics tel que l'Agence du Numérique.

Le Conseil émet cependant un avis réservé sur la reconnaissance du label de qualité e-learning en tant que certification permettant la dispense d'audit de certification dans le cadre du dispositif "*Chèques-formation*", pour plusieurs raisons.

A la différence de l'audit de certification et des autres certifications reconnues, le label s'inscrit dans une logique auto-formative visant à sensibiliser les opérateurs, plutôt que dans une approche diagnostique et prescriptive. L'adhésion à la Charte constitue un engagement à respecter un certain nombre de principes et apparaît peu contraignante, même si des justificatifs prouvant le respect des principes ratifiés doivent être joints sur dossier. En outre, le label s'intéresse à la médiatisation du contenu, sans se prononcer sur le contenu lui-même.

Pour le CESW, en l'état, le label de qualité e-learning ne paraît pas couvrir l'entièreté des critères vérifiés par l'audit "*Chèques-formation*" et par les autres certifications reconnues. Il conviendrait dès lors de vérifier si la détention du label de qualité e-learning pourrait permettre la dispense d'une partie de l'audit de certification "*Chèques-formation*".

Le Conseil constate également que depuis plusieurs années, le label de qualité e-learning ne semble plus faire l'objet d'une promotion active de la part de l'Agence du numérique en Wallonie, même si ce label est évoqué dans le Plan pour le Numérique en Wallonie.

Le CESW invite donc le Gouvernement à préciser ses intentions en la matière.

Le Conseil attire enfin l'attention sur le fait qu'une éventuelle reconnaissance totale ou partielle du label e-learning dans le cadre du dispositif "*Chèques-formation*" pourrait générer, notamment vu la gratuité du label, un afflux de demandes auprès de l'Agence du Numérique. Il invite à vérifier si l'Agence et le Comité d'évaluation mis en place pourraient répondre à cet accroissement des demandes.