



juillet 2015

Démarches qualité
en formation professionnelle
et certifications
des prestataires de formation

Sommaire

Qu'est-ce qu'une démarche-qualité en formation ?	4
Les référentiels-qualité : de la charte à la norme	7
La certification des prestataires de formation	10
Quelle différence entre label, certification, qualification professionnelle, attestation ?	12
Comment caractériser les certifications en formation professionnelle ?	13
Focus sur les démarches qualité initiées et pilotées par les financeurs	16
Prestataire de formation : quelle certification choisir ?	18
Annexe - Le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue	20

Réalisation : Centre Inffo

Rédaction : Françoise Gérard, directrice Production & partenariats de Centre Inffo, expert Afnor normalisation

Maquette-graphisme : Bettina Pedro et Valérie Cendrier

Impression : Centre Inffo

Centre Inffo, 4, avenue du Stade-de-France, 93218 Saint-Denis-La Plaine cedex

tél. : 01 55 93 91 91 - www.centre-info.fr

ISBN : 978-2-84821-149-7

Ne peut être vendu - Toute reproduction interdite

En France, les démarches qualité dans le secteur de la formation professionnelle sont nées dans les années 1980. Aucune d'elles n'est obligatoire à ce jour. D'application volontaire, elles ont pour but essentiel d'engager la confiance, d'optimiser et de garantir la qualité du service rendu dans le cadre d'une relation « client-fournisseur », entre l'offreur et l'acheteur de formation.

Chaque démarche apporte ses garanties spécifiques à des niveaux différents. Sa valeur sur le marché repose essentiellement sur sa pertinence et sa notoriété, qui sont proportionnels :

- à la représentativité des intérêts qui ont accompagné son élaboration : plus grande est la diversité des acteurs impliqués, plus large sera le consensus autour de cette démarche ;
- au mode de reconnaissance de cette la démarche : on accorde en général plus de crédit à une démarche certifiée par un tiers qu'à une auto-déclaration de respect d'engagements.

Ce document se propose d'apporter une grille de lecture pour comprendre les différents éléments des démarches qualité en formation et pour être en mesure d'établir ensuite ses propres critères de choix.

Pourquoi s'engager dans une démarche qualité ?

S'engager dans une démarche qualité permet de revisiter ses pratiques et de renforcer le dialogue avec ses interlocuteurs autour d'une culture partagée. Les différentes démarches et certifications en usage poursuivent des logiques spécifiques et sont plus complémentaires que concurrentielles. C'est le marché qui en grande partie définit la valeur accordée aux dispositifs existants et détermine le choix de telle ou telle démarche et certifications.

Les démarches de qualité sont d'excellents moyens de professionnalisation, autant pour le prestataire de formation, qui trouve matière à optimiser son activité, définir sa stratégie et améliorer sa visibilité sur le marché, que pour l'acheteur qui améliore ses pratiques d'achat, de pilotage et d'évaluation de la formation.

Important

Ce document a été rédigé avant la publication du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue (dont l'intégralité figure en annexe).

Il fera l'objet d'une nouvelle édition enrichie, à paraître en octobre 2015.

Qu'est-ce qu'une démarche-qualité en formation ?

Toute démarche-qualité en formation repose sur deux éléments clés :

- **la formalisation, au travers d'un référentiel-qualité**, des engagements du prestataire ou des exigences nécessaires pour délivrer cette prestation. Ce document caractérise soit :
 - un service ou un produit
 - le prestataire de formation :
 - . soit les compétences attendues de la personne qui délivre la prestation (en termes d'expérience, de qualification...);
 - . soit l'organisme de formation (en termes de moyens et d'organisation nécessaires pour fournir le service ou la prestation).

Selon la nature de la démarche-qualité, ce document de référence s'appelle référentiel, charte, cahier des charges, norme...

On distingue les « référentiels normatifs » (normes françaises NF, européennes CEN, internationales ISO) des référentiels privés (tous les autres).

Le périmètre de légitimité d'un référentiel-qualité (cf. schéma 2) dépend de son mode d'élaboration : ce document peut être rédigé par un seul prestataire de formation, par des pairs ou un groupement professionnel, par un ou plusieurs financeurs, par un groupe réunissant l'ensemble des parties prenantes (dont les pouvoirs publics et usagers). De même, sa représentativité géographique va de l'échelon local à l'échelon mondial en passant par le national.

- **la reconnaissance de la conformité de l'application de ce référentiel-qualité** ; elle est soit :
 - **déclarative** et dans ce cas n'engage que celui qui l'énonce (« je déclare respecter tel engagement, telle charte ou appliquer telle norme »). C'est le cas des démarches-qualité dont le référentiel présente des engagements de prestataires ou des recommandations/bonnes pratiques ;
 - **contrôlée et attestée formellement** par un tiers après une procédure d'audit (cf. page 11). Ce contrôle est systématique lorsque le référentiel-qualité pose des exigences.

NB : tous les référentiels-qualité ne donnent pas lieu à une reconnaissance délivrée par un tiers. En revanche, la reconnaissance de la démarche-qualité ne peut exister sans référentiel.

Schéma 1 - Les 2 piliers des démarches qualité en formation

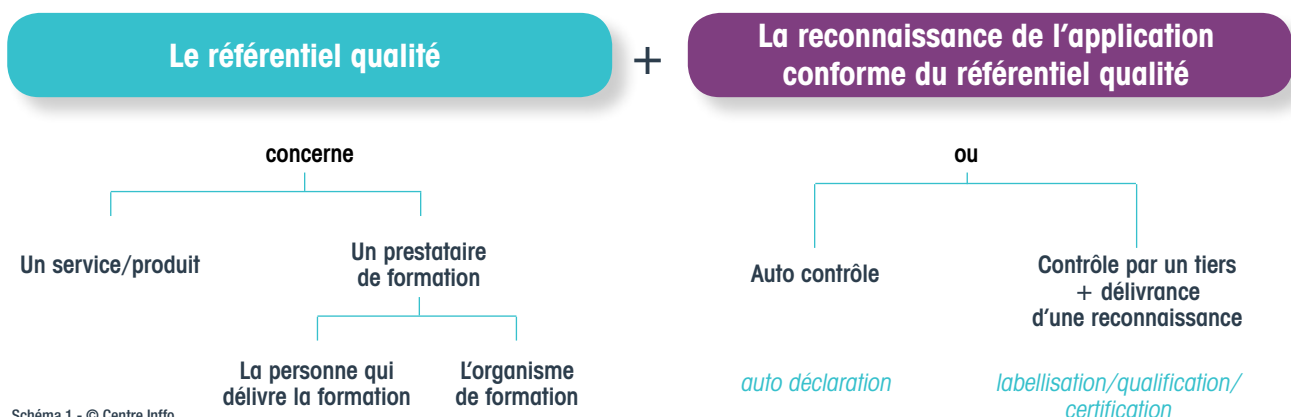
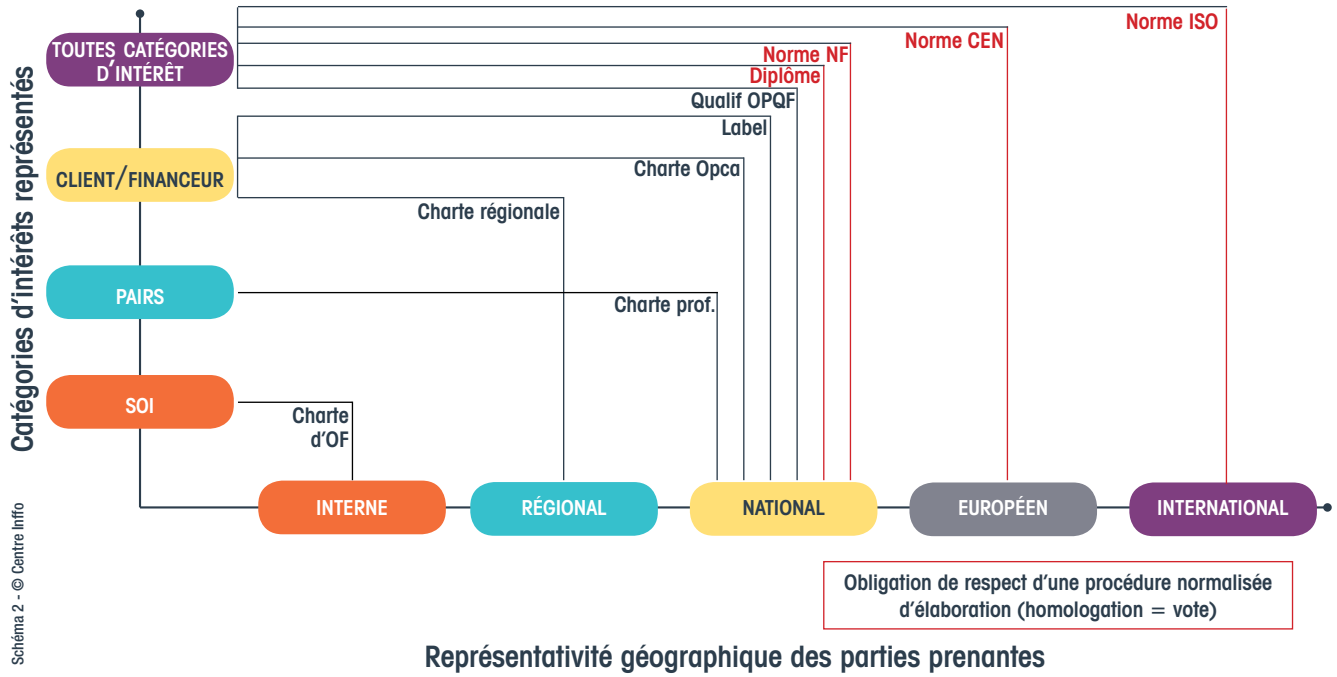


Schéma 1 - © Centre Inffo

Ne pas confondre

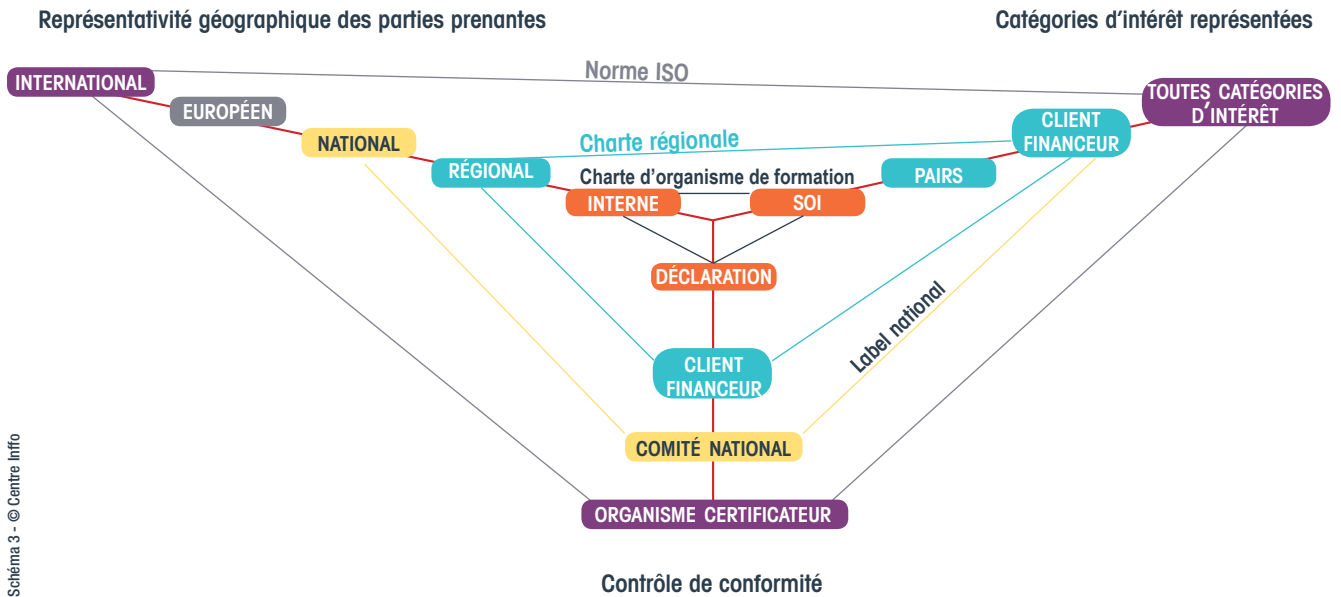
- **Démarche-qualité et obligation réglementaire** : les démarches-qualité décrites dans le présent document, dont les normes NF et ISO, sont d'application volontaire. Elles sont régies par le marché. Par ailleurs, il existe des obligations réglementaires imposant à un prestataire de formation de posséder un agrément ou une certification ad hoc pour délivrer des actions de formation dans certains domaines (notamment santé, sécurité, cf. tableau des certifications) ;
- **Normalisation et certification** : la normalisation est l'activité de production de normes. La certification est, selon le Code de la consommation, « l'activité par laquelle un organisme, distinct du prestataire, atteste, à la demande de celui-ci, effectuée à des fins commerciales, qu'un service est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel et faisant l'objet de contrôles » ;
- **Le référentiel-qualité et la certification**, dont les noms peuvent parfois être identiques : ainsi, la certification ISO 29990 porte le même nom que la norme ISO 29990... ;
- **Formation certifiante et certification d'un organisme de formation**. L'action de formation dite « certifiante » prépare les apprenants à une certification (diplôme, titre...) ; ce sont eux qui seront certifiés après avoir passé avec succès les épreuves de ce titre ou diplôme. Il n'est pas (toujours) nécessaire que le prestataire de formation soit certifié lui-même pour délivrer des actions de formation certifiantes. La certification d'un prestataire atteste de sa conformité aux exigences et critères d'un référentiel, et témoigne ainsi de sa compétence et de son expertise. Dans certains cas (santé, sécurité par exemple), un agrément ou une certification ad hoc lui est nécessaire pour délivrer des actions de formation spécifiques ;
- **Accréditation et certification**. La certification est une attestation réalisée par une tierce partie, relative à des produits, des processus, des systèmes ou des personnes (source : Cofrac). L'accréditation est une « attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité » (norme ISO/CEI 17000). Les organismes d'accréditation ont pour mission de contrôler les organismes de contrôles, dont les organismes qui délivrent des certifications. En résumé, l'accréditation est la certification des certificateurs.

Schéma 2 - Périmètre de légitimité du référentiel



Représentativité géographique des parties prenantes

Schéma 3 - Périmètre de reconnaissance d'une démarche qualité



Les référentiels-qualité : de la charte à la norme

L'élaboration d'un référentiel-qualité consiste à **décrire et caractériser les résultats attendus** de la démarche qualité.

Ce document peut prendre plusieurs formes :

- **la charte** est un document court, généralement rédigé avec des phrases simples et sous forme d'une liste d'actions. Aucune règle juridique ou technique ne régit son élaboration :
 - lorsqu'elle résulte de l'initiative de prestataires de formation, elle liste des engagements volontaires. Exemples : la « Charte qualité de la Fédération de la Formation Professionnelle », la « Charte des bonnes pratiques en alternance et formation à distance du Forum français pour la formation ouverte et à distance ». Dans ce cas, elle ne fait pas systématiquement l'objet d'un contrôle de conformité par un tiers ;
 - lorsqu'elle résulte de l'initiative d'un ou plusieurs commanditaires/financeurs de formation, la charte décline leurs exigences à l'égard des prestataires de formation : par exemple les chartes d'Opcv, de conseils régionaux... Le contrôle de conformité aux exigences de la charte est généralement piloté par ces commanditaires/financeurs de formation. Il donne lieu à la délivrance d'une attestation lorsque le prestataire répond aux exigences de façon satisfaisante ;
- **le cahier des charges** est rédigé par le client, commanditaire ou financeur de la démarche-qualité. Il décrit de la façon la plus précise possible le résultat attendu, voire les moyens nécessaires pour obtenir ce résultat ;
- **la norme** qui a un statut particulier : son processus d'élaboration est porté par des organismes officiels de normalisation aux niveaux français (Afnor – Association française de normalisation), européen (CEN – Centre européen de normalisation) et international (ISO – International Standard Organization) selon des règles précises. Les documents normatifs (normes homologuées, fascicules de documentation, référentiels de bonnes pratiques) sont élaborés selon des procédures normalisées, après consultation et consensus entre toutes les parties prenantes du secteur : organisations professionnelles, commanditaires et financeurs publics et privés de la formation, prestataires de formation, représentants des pouvoirs publics, partenaires sociaux, représentants des usagers, etc. Ce processus d'élaboration leur donne une forte légitimité.

A propos des normes NF, EN et ISO

- Dans l'ensemble des documents normatifs, les **normes homologuées** (NF en France, EN en Europe et ISO à l'international) bénéficient de la reconnaissance la plus large car elles résultent de votes du secteur professionnel.
- On distingue les **normes de service** et les **normes de système de management**.
 - la **norme de service** définit des engagements sur le service attendu et délivré (exprimés en termes de résultat à atteindre) ;
 - la **norme de système de management** définit les modes de pilotage et de maîtrise de l'organisation nécessaires pour garantir la qualité du service.
- Les normes qui contiennent des exigences servent de base à des référentiels de certification, qui eux-mêmes donnent lieu à des certifications ISO (internationales) ou NF (norme française).
- Les normes ou documents normatifs qui ne contiennent pas d'exigences sont appelés des **normes-outils**. Ils peuvent être appliqués sans donner lieu à une certification par un tiers (par exemple, la norme NF sur la terminologie, le référentiel de bonnes pratiques en FOAD).

Comment jouer un rôle dans la normalisation ?

La commission de normalisation Afnor sur la formation professionnelle (X50 SF) est ouverte à tous. En participant à ces travaux de normalisation, chacun peut faire valoir ses intérêts dans l'élaboration des documents normatifs, échanger avec les acteurs du marché, anticiper les évolutions. C'est également une garantie de cohérence avec les travaux normatifs européens et internationaux.

Corpus normatif actuel des principales normes et documents normatifs ISO et Afnor

RÉFÉRENCE DE LA NORME	INTITULÉ	NATURE DU DOCUMENT NORMATIF	SERT DE BASE POUR LA CERTIFICATION (1)
Normes ISO (internationales)			
ISO 9001 : 2008	GÉNÉRIQUE – NON SPÉCIFIQUE A LA FORMATION Systèmes de management de la qualité. Exigences Modèle pour l'assurance qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées	Norme de système de management de la qualité	Certification ISO 9001
ISO 29990 (X 50-763)	Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles Exigences de base pour prestataires de services	(2)	Certification ISO 29990
ISO 29991	Services de formation en langues en dehors de l'éducation formelle - Exigences - Services d'apprentissage de langues en dehors de l'éducation formelle	Norme d'engagement de service	
Normes ISO relatives aux nouvelles technologies en formation/e.learning : voir la série ISO/IEC : 12785, 19778, 19796, 20606, 20013, 23988, 24751, 29140, 29163, 29187, 30119...			
Normes EN (européennes) et NF (françaises)			
EN 15981	European Learner Mobility - Achievement information (EuroLMAI) Mobilité des apprenants européens - Informations relatives aux résultats obtenus		
EN NF 15982	Metadata for Learning Opportunities (MLO) – Advertising Métadonnées pour les opportunités d'apprendre – Publicité (description de l'offre de formation)	Norme outil	
Normes NF (françaises) et documents normatifs Afnor			
NF X50-750	Formation professionnelle - Terminologie	Norme outil	Certification NF Service formation
FD X50-751	Fascicule de documentation Formation professionnelle - Terminologie : Fascicule explicatif	Norme outil	
FD X 50-758	Fascicule de documentation - Formation professionnelle - Formation en alternance - Guide de lecture des normes de la formation professionnelle	Outil	Certification NF Service Formation
NF X 50-760	Formation professionnelle - Organisme de formation - Les informations essentielles sur l'offre de formation - Lisibilité de l'offre de formation	Norme d'engagement de service	Certification NF Service Formation
NF X 50-761 (en révision)	Formation professionnelle - Organisme de formation - Service et prestation de service : spécifications	Norme d'engagement de service	Certification NF Service Formation
NF X50-769	Formation professionnelle - Processus de réalisation d'une action de formation - Recommandations/Bonnes pratiques opérationnelles	Norme de système de management de la qualité	
NF X50-768	Formation professionnelle - Conception d'un système d'évaluation de la formation - Lignes directrices	Norme d'engagement de service	
BP Z76 001	Technologies de l'information - Formation ouverte et à distance - Lignes directrices	Référentiel de bonnes pratiques : outil	
BP X50-762	Formation et prestations sur mesure pour adultes - Engagements de service	Référentiel de bonnes pratiques ; engagement de service	Label Gréatplus

(1) La norme doit être mise en œuvre et ses exigences respectées dans le cadre des certifications citées.

(2) En révision pour devenir soit une norme d'engagement de service, soit une norme de système de management de la qualité.

NB : Le résumé de ces documents normatifs est consultable sur le site d'Afnor (<http://www.boutique.afnor.org>)

La certification des prestataires de formation

L'intérêt de répondre de façon satisfaisante aux exigences d'une démarche-qualité est renforcé par la possibilité de le faire reconnaître par l'ensemble du secteur professionnel. C'est l'objet de la certification (terme employé ici au sens générique) qui apporte la garantie d'un contrôle externe et donne une visibilité aux efforts déployés par le prestataire.

La certification des prestataires de formation ressort d'une démarche :

- volontaire de la part du prestataire de formation, qui souhaite démontrer son expertise et sollicite un organisme certificateur ou une instance de certification : c'est le cas des démarches qualité qui font l'objet de ce document ;
- réglementaire et obligatoire dans certains cas, afin d'obtenir la possibilité de délivrer des actions de formation dans des domaines « à risque » (santé, sécurité...) : par exemple l'enregistrement des organismes de formation pour le développement professionnel continu des professionnels de santé. Ces « agréments » ne sont pas davantage détaillés ici.

Le principe de certification consiste à

- **construire un référentiel de certification** qui définit des exigences contrôlables. Ce référentiel peut être construit *ex nihilo*, ou reprendre les exigences d'un seul référentiel-source, ou être élaboré à partir de plusieurs sources (référentiels normatifs + autres exigences par exemple). Selon le cas, ce référentiel définit des exigences relatives à un service, à une organisation, à un domaine de formation
- **faire contrôler par un tiers** (au travers d'audits sur sites ou sur dossiers) la **conformité du candidat aux exigences** posées par le référentiel de certification ; ce tiers transmet son rapport d'audit à l'organisme certificateur ou l'instance de certification ;
- **faire délivrer une attestation de conformité aux exigences** du référentiel par l'organisme certificateur ou l'instance de certification, après présentation d'un rapport d'audit satisfaisant.

Cette attestation a une validité limitée (souvent 3 ou 4 ans), ponctuée d'audits intermédiaires. Selon les cas, elle s'appelle label, certificat de qualification professionnelle, certification... Lorsqu'il s'agit de certifier des engagements de services ou de personnes, l'organisme certificateur doit être accrédité par le Cofrac (comité français d'accréditation).

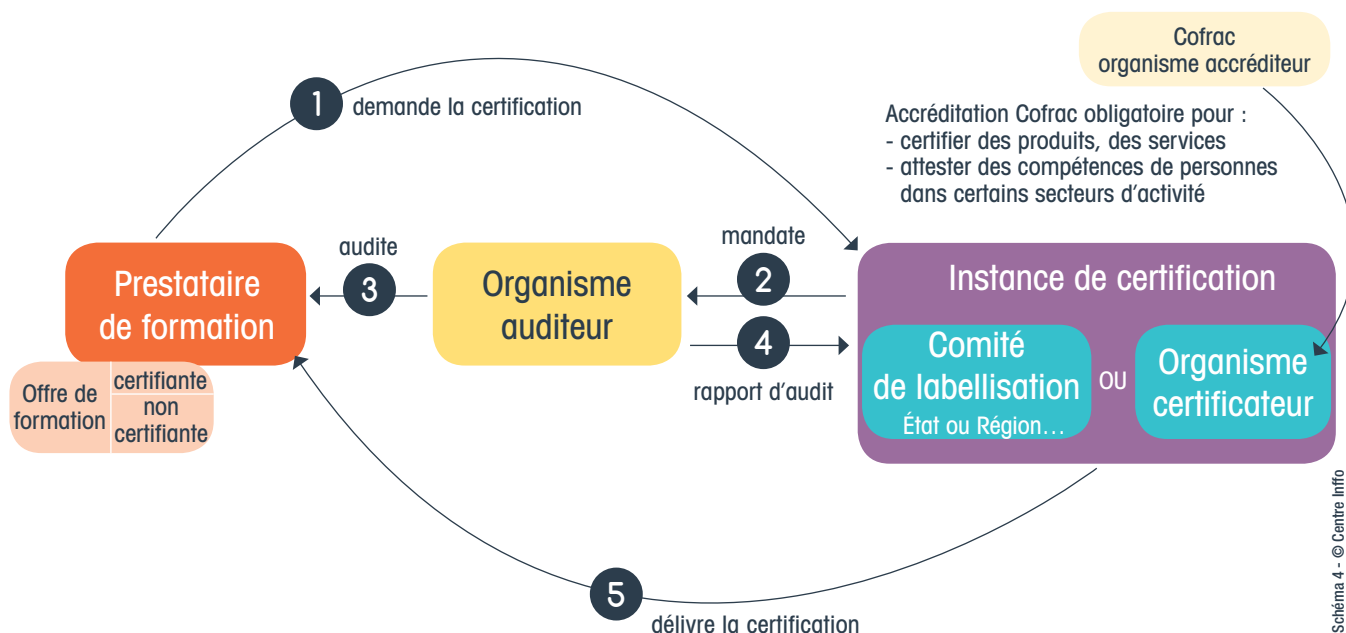
Entrer dans une démarche qualité implique-t-il de se faire certifier ?

NON, si la préoccupation première du prestataire de formation est l'amélioration de sa professionnalisation sans nécessairement viser une reconnaissance externe : entrer dans une démarche de progrès, mieux dialoguer avec ses interlocuteurs, optimiser et rationaliser son activité, améliorer ses process...

Suivre les recommandations de référentiels et de normes-outils sera très utile à son activité pour réaliser une action de formation (norme NF X50-769), utiliser le vocabulaire pertinent de la formation (norme NF X50-750), décrire très précisément son offre de formation (norme NF X50-760), savoir quoi et comment évaluer (norme NF X50-768)...

OUI, si le prestataire souhaite délivrer sa prestation de formation dans un secteur réglementé (santé, sécurité...).

Schéma 5 - Processus de certification d'un prestataire de formation



Que veut dire contrôle par première, seconde ou tierce partie ?

- **le contrôle dit de « première partie »** est un audit interne réalisé par le prestataire de formation engagé dans la démarche qualité. Il met en place une procédure pour contrôler la conformité du respect des exigences et critères du référentiel ;
- **le contrôle par « seconde partie »** est piloté par le client/financeur/commanditaire qui a posé ses exigences et critères et mandate des auditeurs externes auprès du candidat à la certification. Les auditeurs contrôlent la conformité du candidat aux exigences et critères du référentiel et transmettent leur rapport d'audit au client/financeur/commanditaire. Le certificat est délivré par un comité ad hoc (comité de labellisation, comité de financeurs...);
- **le contrôle par « tierce partie »** est réalisé sous la responsabilité d'un organisme certificateur sans lien avec le client/financeur/commanditaire. Des auditeurs externes contrôlent la conformité du candidat aux exigences et critères du référentiel et transmettent leur rapport d'audit à l'organisme certificateur. Ce dernier délivre au candidat la certification qui atteste de sa compétence technique dans le domaine considéré. Dans plusieurs cas, le Code de la consommation impose à l'organisme certificateur d'être accrédité par le Cofrac (comité français d'accréditation) : lorsqu'il s'agit d'attester de la compétence de personnes, de certifier un service ou un produit.

Quelle différence entre attestation, label, certification, qualification professionnelle ?

Label, certification, certificat de qualification professionnelle, attestation... Ces différentes attestations de reconnaissance correspondent à des marques et à des processus légèrement différents, mais qui respectent tous le principe énoncé ci-dessus.

- **L'attestation est la formalisation d'une reconnaissance.**
- **Le label** : sauf exception, un label implique l'engagement des pouvoirs publics. Au niveau national, le label est porté par un ou plusieurs ministères. Au niveau régional, il est porté par la Région. Les syndicats professionnels sont également légitimes à délivrer des labels. L'instance de certification est un comité ou une commission de labellisation, qui réunit les pouvoirs publics et des professionnels du secteur. Le comité délivre le label au candidat après rapport d'audit favorable. NB : dans le cas de labels nationaux, c'est le Ministre concerné qui délivre le label sur proposition de la commission nationale de labellisation.
- **Les certifications ISO** : elles sont délivrées par de nombreux organismes certificateurs, accrédités ou non par le Cofrac (obligatoire pour certifier un engagement de service), après résultats d'audits satisfaisants réalisés par des auditeurs externes. Les certifications ISO 29990 et ISO 9001 certifient la conformité aux exigences des normes du même nom. NB : le contenu de la certification ISO 9001 est générique et ne comporte rien de spécifique à la formation.
- **La certification NF Service Formation professionnelle** est une marque délivrée par l'organisme certificateur Afnor Certification, après résultats d'audits satisfaisants réalisés par des auditeurs externes. Son référentiel de certification NF 214 repose sur la conformité aux normes NF X50-760, NF X50-761, FD X50-758 et d'autres exigences (conformité à la réglementation).
- **La qualification professionnelle OPQF** est délivrée par l'Office professionnel de qualification des organismes de formation (ISQ-OPQF), accrédité par le Cofrac, lui-même. Elle reconnaît la compétence de l'organisme de formation dans un ou plusieurs domaines (22 au total). Particularité : le dossier est instruit par des pairs, professionnels du secteur. Le comité de qualification attribue un certificat de qualification professionnelle relativement au domaine demandé à une structure qui satisfait à l'ensemble des critères et exigences. Il lui délivre une qualification probatoire pour une durée limitée si elle satisfait aux principaux critères mais ne dispose pas encore de références ou des références insuffisantes en nombre et/ou en qualité. La qualification OPQF habilite les organismes de formation certifiés OPQF adhérents de la fédération de la formation professionnelle à délivrer à leurs stagiaires, à l'issue d'un parcours de formation, un Certificat Professionnel (CP FFP) qui atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier.

Comment caractériser les certifications en formation professionnelle ?

On peut établir plusieurs critères de différenciation, qui répondent à des logiques différentes :

- **les certifications ou agréments obligatoires pour délivrer certaines actions de formation.**
Exemples : label Qualité Français langue d'intégration, « organisme du développement professionnel continu » (professions de santé), les agréments des organismes à délivrer des formations à la sécurité (bâtiment, électricité, transport...), ... ;
- **la nature de ce qui est certifié :**
 - la **certification de produits, services ou processus** : c'est l'attestation d'évaluation de la conformité de produits, services ou processus réalisée par une tierce partie. La certification d'engagement de services garantit le respect d'engagements de service clients. Exemples : marque NF Service Formation, certificat de qualification professionnelle OPQF, label Français langue étrangère... ;
 - la **certification de système de management** : c'est l'attestation d'évaluation de la conformité de système de management mis en place par un organisme, réalisée par une tierce partie. Elle garantit l'organisation mise en place pour satisfaire les exigences des clients (certifications ISO 9001, 29990) ;
 - la **certification de personnes** : c'est l'attestation, réalisée par une tierce partie, de la capacité à réaliser des activités professionnelles dans le cadre de situations de travail à des degrés de responsabilité définies dans un référentiel. Exemples : la certification ICPF-PSI, le certificat Certif LR « qualité en Languedoc-Roussillon » (pour les consultants formateurs réalisant plus de 50 000 euros de chiffre d'affaires annuel) ;
- **l'aire de reconnaissance et/ou le marché auquel elles permettent d'accéder plus facilement :**
 - les certifications créées par des acheteurs/financeurs de formation. Exemples : l'attestation « Qualité commande publique Région Provence-Alpes-Côte d'Azur », « Certif LR Qualité Languedoc-Roussillon », « charte qualité professionnelle Nord-Pas-de-Calais » pour les contrats aidés... ;
 - les certifications répondant à des exigences techniques ou « métiers », le plus souvent sur l'impulsion des professionnels. Exemples : certifications ISO, NF Service, qualification OPQF... ;
 - les certifications porteuses d'identité de réseau ou de spécialité de formation. Exemples : label Grétaplus, label APP, label École de la 2^e Chance, label Qualité Français langue étrangère, label Qualité Français langue d'intégration... ;
 - l'aire de reconnaissance géographique : internationale (certifications ISO ou EN), nationale (certification NF service Formation, qualification OPQF, certification Qualicert FAF Vivéa), régionale (label « qualité Nouvelle Calédonie »)...

Juin 2015 – Exemples de certifications, labellisations,

Certification - Accréditation	Cible	Aire de reconnaissance	Type de marché	Périmètre couvert
Exemples de certifications, labels ou « marques » nécessaires pour entrer sur un marché (obligation réglementaire)				
Enregistrement « organisme de développement professionnel continu »	OF	Nationale	Établissements de santé	Formations pour professions de santé
Accréditations ou habilitations techniques	OF + personnes	Nationale	Tous financeurs	Formations techniques
Label Français langue d'intégration	OF	Nationale	tous financeurs	Formations linguistiques
Label École 2 ^e chance	OF	Nationale	Multi financeurs	Insertion sociale et professionnelle des jeunes de 18 à 25 ans
Exemples de certifications, labels ou « marques » créés sous l'impulsion de professionnels				
ICPF-PSI	Professionnels de la formation et du conseil (formateurs, consultants...)	Internationale	Tous financeurs	Par secteurs d'intervention
ISO 9001 : 2008	OF	Internationale	Tous financeurs	Générique Non spécifique à la formation
ISO 29990	OF	Internationale	Tous financeurs	Toutes formations
NF Service Formation	OF	Nationale	Tous financeurs	Toutes formations
Qualification professionnelle OPQF	OF	Nationale	Tous financeurs	Toutes activités de formation (par domaines)
Label Gréatplus	OF	Nationale	Tous financeurs	Toutes formations (tout ou partie des actions)
Label APP	OF	Nationale	Tous financeurs	Formations compétences-clés européennes + prestataires complémentaires
Label qualité Français langue étrangère	OF (formation continue + formation initiale)	Nationale	Tous financeurs	Formations de langue française et offres de services périphériques
Exemples de certifications, labels ou « marques » créés par des acheteurs/financeurs de formation				
Attestation Qualité Commande Publique Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Tous OF (dont sanitaire et social) + CFA	Régionale	Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur	Toutes formations FC + apprentissage
Label qualité FP Nouvelle Calédonie	OF	Territoriale	Collectivité de Nouvelle Calédonie	Toutes formations
Certif LR « qualité Languedoc-Roussillon »	OF + Consultants formateurs (CA annuel sup à 50 000 €)	Régionale	Languedoc Roussillon 17 financeurs	Toutes formations
Vivea/Qualicert des entrepreneurs du vivant	OF	Nationale sectorielle	FAF Vivea	Toutes formations

qualifications, agréments pour les prestataires de formation

Le référentiel de certification s'appuie sur	Nombre de certifiés	Instance de certification du prestataire de formation	Validité de la certification
Obligation réglementaire		Comité national HAS	3 ans
Obligation réglementaire + Référentiels nationaux		Organisme accrédités	Variable
Cahier des charges	347 centres (2014)	Ministre chargé de l'intégration sur proposition la Commission de labellisation	
Cahier des charges École 2 ^e chance	107 sites (2014) 40 écoles 2015	Commission nationale de labellisation	4 ans Audit tous les 2 ans
Normes ISO 9000 ; ISO 9001 ; ISO 29990 ; NF X50-750 ; NF X50-760 ; NF X50-760 ; NF X50-761 ; X50-769 + réglementation	450 personnes	ICPF & PSI (pas d'obligation d'accréditation Cofrac)	3 ans Audit tri-annuel
Norme ISO 9001 : 2008 En cours de révision pour publication en 2015		Organismes certificateurs (pas d'obligation d'accréditation Cofrac)	3 ans Audit annuel
Norme ISO 29990 : 2010	30 à 50 OF	Organismes certificateurs (pas d'obligation d'accréditation Cofrac)	3 ans Audit annuel
Réf. Certif NF 214 + conformité aux normes NF X 50-761 + NF X50-760 + FD X50-758 + réglementation	115 OF, 170 sites	AFNOR Certification (accréditation Cofrac obligatoire)	1 an puis 3 ans Audit tous les 18 mois
Le référentiel OPQF	550 OF, 900 centres	ISQ-OPQF (accrédité Cofrac)	4 ans avec surveillance annuelle
Référentiel de bonnes pratiques Afnor X50 – 762 (2009)	45 Gréta, Dafco ou GIP FCIP	Comité national de labellisation (ministère Éducation nationale)	3 ans (confirmation chaque année par audit interne)
Cahier des charges national	112 OF	Commission nationale après audit AFNOR Certification	3 ans Contrôle documentaire à 18 mois
Cahier des charges national	95 centres (mai 2015)	Commission de labellisation interministérielle (3 ministères)	4 ans
Référentiel démarche qualité « Responsabilité sociale et environnementale pour l'apprenant-usager » : RESEAU	211 OF dans démarche : 176 OF et 6 CFA attestés	Commission régionale	3 ans
Cahier des charges			
1 référentiel « Organisme de formation » + 1 référentiel « Formateurs consultants »	103 OF et 153 sites (2015)	Comité de labellisation (17 financeurs)	3 ans

Focus**sur les démarches qualité initiées et pilotées par les financeurs**

De grands acheteurs et financeurs de la formation ont élaboré leurs propres démarches qualité, pouvant aboutir à une certification (remise d'un label ou d'une attestation-qualité). On y trouve principalement les conseils régionaux et les Opca-Opacif. C'est l'opportunité pour eux d'ajouter leurs propres exigences aux exigences techniques que l'on trouve dans d'autres certifications existant sur le marché.

Exemples de démarches-qualité de conseils régionaux.

Les conseils régionaux sont très attentifs à la qualité des formations qu'ils financent pour leurs administrés et incitent fortement leurs prestataires à maintenir un niveau satisfaisant de qualité de prestation. Depuis le début des années 2000, ils ont développé leurs propres démarches-qualité dans quatre domaines : la formation, l'apprentissage, les formations sanitaires et sociales et l'orientation. Leurs objectifs sont de professionnaliser et fidéliser l'appareil de formation, de réduire les inégalités d'accès à la formation, d'assurer aux bénéficiaires finaux une formation répondant à leurs attentes, besoins et aux débouchés, en cohérence avec le développement du territoire.

Lorsqu'elles prennent l'initiative de créer une certification qualité sur leur territoire pour leurs prestataires de formation, les Régions organisent et financent l'accompagnement vers l'obtention de la certification finale. L'engagement dans ces démarches est volontaire, mais l'expérience montre que la quasi-totalité des organismes prestataires de ces Régions s'y engage.

En **Languedoc-Roussillon**, la « Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon » a été co-élaborée depuis 2009 par la Région, Pôle Emploi, l'Agefiph, le Fongecif et les branches professionnelles à travers 12 Opca. L'accompagnement des organismes est porté par le Carif-Oref. Un comité de labellisation (17 financeurs en 2015) délivre la charte Certif LR aux organismes candidats dont la pratique a été jugée conforme aux exigences du référentiel.

En **Provence-Alpes-Côte d'Azur**, la « démarche qualité formation professionnelle continue commande publique région Paca » a été initiée en 2001 par le Conseil régional et la DRTEFP, puis portée par le Conseil régional depuis 2007. Le référentiel a été rénové en 2010 pour intégrer des engagements envers les apprenants, et des objectifs en matière de responsabilité sociale et environnementale. Un comité technique délivre « l'attestation qualité RE.S.E.A.U » aux organismes candidats dont la pratique a été jugée conforme aux exigences du référentiel.

Exemples de chartes d'Opca-Opacif

Ces chartes ne donnent pas lieu à des certifications : elles récapitulent les exigences des financeurs et engagements réciproques des parties prenantes.

- La charte d'engagement mutuel du réseau des Fongecif & Faf TT avec les organismes de formation, déclinée ensuite dans chaque région.
- La charte d'Opcabaia.
- En Nord-Pas-de-Calais : la « Charte pour la qualité de la formation professionnelle » concerne les prestataires de formation intervenant dans le dispositif cofinancé par la Région Nord-Pas de Calais et 5 Opca à destination des salariés en contrats aidés du secteur non marchand (CUI-CAE, Emplois d'avenir, CDDI pour les ACI).

En savoir plus sur les labellisations, certifications et qualification des prestataires de formation

Certification des consultants-formateurs

La certification ICPF-PSI

<http://certif-icpf.org/certification/6>

Certification des organismes de formation

La certification NF Service - Formation (NF214)

<http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/nf-service-formation-professionnelle-nf-214>

La certification ISO 9001 (NB : générique, non spécifique à la formation)

http://www.iso.org/iso/fr/iso_9000

La certification ISO 29990

<http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/certification-iso-29990>

La qualification OPQF

<http://www.isqualification.com/page-opqf-presentation.htm>

Le label GretaPlus

<http://eduscol.education.fr/pid23192/demarche-qualite.html>

Le label APP

http://www.app-reseau.eu/article/MzQGAA==/De_la_marque_au_label?PHPSESSID=pvf9nf255rf697j59be7074923

Le label École de la 2e Chance

<http://www.reseau-e2c.fr/ecole-de-la-deuxieme-chance/reseau/labellisation>

Le label Français langue étrangère

<http://www.qualitefle.fr/le-label-qualite-fle>

Le label Français langue d'intégration

<http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Accueil-et-accompagnement/L-apprentissage-du-francais/Le-label-qualite-Francais-langue-d-integration>

Label FCU (en cours de création) Formation continue universitaire

www.fcu.org et http://www.fcu2014.upmc.fr/document/Atelier_3_FCU2014.pdf

Languedoc-Roussillon : La démarche qualité Certif LR

<http://professionnels.atout-metierslr.fr/fr/la-demarche-qualite-certif-lr/c-2.html>

La Démarche Qualité en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (RE.SE.AU) Espace-compétences

<http://www.espace-competences.org/fr/espace-pro/demarche-qualite.aspx>

Prestataire de formation : quelle certification choisir ?

Le choix d'une certification est stratégique pour le prestataire de formation, et il est souvent guidé par le marché. Les questions et points de vigilance suivants peuvent faciliter le choix d'une certification, à partir des besoins du prestataire (cf. tableau des certifications pages 14 et 15).

■ **Par rapport aux formations dispensées, la réglementation impose-t-elle une certification particulière (santé, sécurité, bâtiment...)?**

■ **S'il cible un client en particulier, exige-t-il une certification spécifique ?**

Cette mention figure souvent dans le cahier des charges de la demande de formation. Si le prestataire peut connaître la sensibilité ou les exigences de ses clients/commanditaires en la matière, il pourra s'engager dans cette démarche en sachant la valoriser.

A noter : les certifications créées par des financeurs/acheteurs ne seront reconnues qu'au sein de leur réseau et sur leur périmètre géographique. Un organisme délivrant des prestations de formation à plusieurs acheteurs ne se référant pas à la même certification devra ainsi candidater à ces différentes certifications.

■ **Qui veut-il faire certifier : une personne ou un organisme ?**

- La personne qui délivre la formation : il existe très peu de telles certification (ICPF & PSI, ou Certif LR pour les consultants formateurs réalisant plus de 50 000 euros de CA annuel et exerçant leur activité en Languedoc-Roussillon).
- L'organisme : les autres certifications.

■ **Veut-il faire certifier un service, un domaine de formation ?**

Choisir une certification d'engagement de service.

■ **Veut-il faire certifier son expertise d'organisation en lien avec sa stratégie ou bien son aptitude à délivrer un service de formation en satisfaisant ses clients à un niveau de performance défini, observable et mesurable ? Choisir une certification de système de management de la qualité.**

■ **A-t-il besoin d'une reconnaissance internationale, nationale, régionale ?**

- Reconnaissance internationale : les certifications ISO.
- Reconnaissance nationale : la certification NF Service Formation, la qualification professionnelle OPQF, la certification ICPF & PSI, les certifications d'Opca-Opacif, les labels nationaux, les certifications réglementaires.
- Reconnaissance régionale : les certifications portées par les conseils régionaux (souvent en partenariat avec d'autres financeurs).

■ **Veut-il marquer son appartenance à un réseau ?**

Les labels APP, Grétaplus, École de la 2^e Chance, sont des marques identitaires qui garantissent aux clients une homogénéité de réponse sur l'ensemble du territoire. Il faut appartenir au réseau pour se faire labelliser.

■ **Veut-il faire reconnaître son expertise et ses compétences dans un ou plusieurs domaines de formation spécifiques ?**

La qualification professionnelle OPQF s'obtient sur 22 domaines de formation (dont chacun fait l'objet d'une demande), la certification ICPF & PSI également, ainsi que les labels « Français langue étrangères », « Français langue d'intégration ».

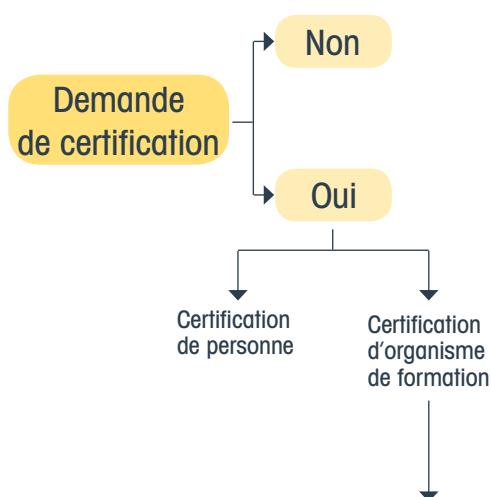
■ Combien de temps faut-il pour obtenir la certification ?

Plus l'organisme est habitué à décrire et formaliser des procédures, plus il entrera facilement dans la logique de la démarche de certification. A titre d'exemple, compter entre 6 à 12 mois pour obtenir une certification de type ISO ou NF service Formation.

■ Quel est le coût de l'accompagnement et de la certification ?

Se renseigner auprès des organismes certificateurs et des instances de certification. Il peut être intéressant de se faire accompagner dans cette démarche et d'en prévoir le coût. Certains promoteurs de démarches qualité prévoient un accompagnement pour les candidats : les réseaux d'organismes, les conseils régionaux notamment et les Opca. Certains Opca financent une partie du coût de l'accompagnement.

Prestataire de formation - Les critères de choix d'une certification



Nature	Aire de reconnaissance	Objet de la certification
Obligatoire (réglementaire)	Nationale	<ul style="list-style-type: none"> • Domaines de santé • Domaines de sécurité • Autres
Expertise métiers (exigences techniques)	Internationale	<ul style="list-style-type: none"> • Système de management de la qualité • Engagement de service
	Nationale	<ul style="list-style-type: none"> • Système de management de la qualité • Engagement de service
Expertise métiers + exigences de financeurs (Opca/Opacif, entreprises, Conseils régionaux...)	Nationale	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes formations • Formations sectorielles (par financeurs...) • Service de formation
	Régionale/territoriale	

Schéma 5 - © Centre Info

ANNEXE

DÉCRET N° 2015-790 DU 30 JUIN 2015 RELATIF À LA QUALITÉ DES ACTIONS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

NOR: ETSD1506316D

Publics concernés

Les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L6332-1, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L6333-1, l'État, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L5214-1.

Objet

Détermination des critères permettant de s'assurer de la qualité des actions de formation.

Entrée en vigueur

Les dispositions du décret entrent en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des dispositions du I de l'article 1^{er} qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Notice

Ce décret a pour objet de préciser les critères que doivent prendre en compte les organismes collecteurs paritaires agréés (Opc) mentionnés à l'article L6332-1, les organismes paritaires agréés pour la prise en charge du congé individuel de formation (Opacif) mentionnés à l'article L6333-1, l'État, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L5214-1 lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, afin de s'assurer de la qualité de cette action.

Il précise notamment le rôle du Cnefop dans l'amélioration des démarches de certification de la qualité et prévoit que les organismes financeurs de formation doivent mettre à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées.

Références

Le présent décret est pris pour l'application de l'article 8 de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Les dispositions du Code du travail modifiées par le présent décret peuvent être consultées sur le site [Légifrance](http://legifrance.gouv.fr).

Le Premier ministre,
Sur le rapport du ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social,
Vu le Code du travail, notamment ses articles L6316-1 et L6332-6 ;
Vu l'avis du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles en date du 10 février 2015 ;
Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 mai 2015 ;
Le Conseil d'État (section sociale) entendu,
Décrète :

Article 1

I. - Le titre I^{er} du livre III de la sixième partie du Code du travail est complété par un chapitre VI ainsi rédigé :

« **Chapitre VI** - Qualité des actions de la formation professionnelle continue

Art. R6316-1. - Les critères mentionnés à l'article L6316-1 sont :

- 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Les organismes financeurs s'assurent en outre du respect des dispositions des articles L6352-3 à L6352-5, L6353-1, L6353-8 et L6353-9.

Art. R6316-2. - Les organismes financeurs mentionnés à l'article L6316-1 inscrivent sur un catalogue de référence les prestataires de formation qui remplissent les conditions définies à l'article R6316-1 :

- 1° Soit dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation ;
- 2° Soit par la vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label au sens de l'article R6316-3.

Ce catalogue est mis à la disposition du public par chacun de ces organismes.

Art. R6316-3. - Les certifications ou labels dont les exigences sont conformes aux critères mentionnés à l'article R6316-1 sont inscrits sur une liste établie par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle selon des modalités qu'il détermine.

Cette liste est mise à la disposition du public.

Art. R6316-4. - Les organismes financeurs mentionnés à l'article L6316-1 veillent à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.

Art. R6316-5. - Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées. »

II. - L'article R6123-1-3 du code du travail est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Il favorise l'amélioration et la promotion des démarches de certification qualité, notamment sur la base du rapport mentionné à l'alinéa précédent. »

Article 2

La sous-section 3 de la section 1 du chapitre II du titre III du livre III de la sixième partie du code du travail est ainsi modifiée :

1° A l'article R6332-24, après les mots : « un employeur » sont insérés les mots : « ou un prestataire de formation » ;

2° A l'article R6332-25, les mots : « l'assiduité du stagiaire des stagiaires » sont remplacés par les mots : « l'assiduité du stagiaire » ;

3° Après l'article R6332-26, il est inséré un article R6332-26-1 ainsi rédigé :

« **Art. R6332-26-1.** - Pour remplir leurs missions prévues respectivement au 4° de l'article L6332-1-1 et au 5° de l'article L6333-3, les organismes paritaires agréés concernés s'assurent de l'exécution des formations dans le cadre d'un contrôle de service fait selon des modalités qu'ils déterminent.

En cas d'anomalie constatée dans l'exécution d'une action, l'organisme paritaire sollicite auprès de l'employeur ou du prestataire de formation tout document complémentaire à ceux mentionnés aux articles R6332-25 et R6332-26 pour s'assurer de la réalité de l'action qu'il finance et de sa conformité aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles.

Le défaut de justification constitue, après que l'employeur ou l'organisme de formation a été appelé à s'expliquer, un motif de refus de prise en charge ou de non-paiement des frais de formation au sens des articles R6332-24 et R6332-25. Ces organismes paritaires effectuent tout signalement utile et étayé auprès des services de l'État chargés du contrôle de la formation professionnelle. ; »

4° La première phrase du second alinéa de l'article R6332-31 est remplacée par deux phrases ainsi rédigées : « L'état est accompagné d'une note présentant les principales orientations de l'activité de l'organisme et d'un document, élaboré par l'organisme, concernant l'évolution des charges et l'organisation du contrôle interne. Le commissaire aux comptes présente, dans un rapport, ses observations sur ce dernier document. »

Article 3

A l'article R6333-8 du code du travail, après les mots : « Les dispositions prévues par les articles R6332-18 à R6332-22 » sont insérés les mots : « et R6332-38 à R6332-42 ».

Article 4

Les dispositions prévues au I de l'article 1^{er} du présent décret entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Article 5

Le ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 juin 2015.

Manuel Valls

Par le Premier ministre :

Le ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle
et du Dialogue social,
François Rebsamen

calendrier des formations à Centre Inffo

Septembre à décembre 2015



THÈMES	septembre	octobre	novembre	décembre
MAÎTRISER L'ENVIRONNEMENT ET LE DROIT DE LA FORMATION				
Panorama du droit de la formation professionnelle continue : acteurs et mesures		12 au 14		9 au 11
Utiliser la formation au service du développement territorial				1 ^{er} et 2
Maîtriser les nouveautés de la réforme de la formation	18	9	23	14
Maîtriser la mise en œuvre du compte personnel de formation (CPF)		8		
PILOTER ET GÉRER LA FONCTION FORMATION EN ENTREPRISE				
Mettre en œuvre la fonction formation en entreprise dans le respect du nouveau cadre légal		6 au 8		
Identifier, organiser et partager les connaissances dans une entreprise ou un organismes de formation : le management de la connaissance (Knowledge Management – KM)	14 et 15			
Optimiser l'évaluation de vos actions de formation			2 et 3	
Définir les contours d'une action de formation après la réforme	22	28		
Entreprises : connaître l'apprentissage (contrat, financement, formation)	30			
Mieux collaborer avec son Opcva après la réforme de 2014	22			
Mettre en œuvre la réforme dans l'entreprise : plan, professionnalisation, CPF, GPEC			19 et 20	
Intégrer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) dans l'élaboration du plan de formation			17 et 18	
Élaborer et manager son plan de formation			4 et 5	
PILOTER ET GÉRER UN ORGANISME DE FORMATION				
Maîtriser la réglementation de l'activité d'un organisme de formation			24 au 26	
Respecter les obligations comptables d'un organisme de formation				15 et 16
Savoir renseigner le bilan pédagogique et financier d'un organisme de formation		30		
Respecter les principales obligations d'un organisme de formation		1 ^{er} et 2		
Sécuriser les contrats des formateurs	23 et 24			
Répondre efficacement à un marché de formation public et privé	3 et 4			
Respecter les obligations d'un CFA ou d'une UFA				3 et 4
Obtenir des fonds de la taxe d'apprentissage : campagne de collecte, utilisation, obligations			16	
Rendre son offre de formation lisible pour mieux la vendre				17
Indexer son offre de formation avec le Formacode®				18
ASSURER SES MANDATS DANS LE CHAMP DE LA FORMATION				
Assurer la fonction d'administrateur d'Opcva ou d'Opacif : rôles et responsabilités	1 ^{er} et 2	7 et 8	12 et 13	
ASSURER L'ORIENTATION ET L'INFORMATION SUR LES DISPOSITIFS DE FORMATION				
Informier sur les dispositifs d'accès à la formation et à l'emploi de la fonction publique	25			
Maîtriser les spécificités des contrats aidés et leur « volet formation »			27	
Informier sur le contrat d'apprentissage et le contrat de professionnalisation	21			
Orienter les candidats à la VAE vers le bon financement			30	
Informier les salariés sur leurs droits d'accès à la formation après la réforme	16 et 17			
Maîtriser les dispositifs d'accès à la formation et à l'emploi des jeunes de 16 à 25 ans	28 et 29			
Orienter les demandeurs d'emploi et les salariés licenciés économiques vers les dispositifs d'accès à la formation et à l'emploi			6	
OPTIMISER SA PÉDAGOGIE ET SON INGÉNIERIE DE FORMATION				
Concevoir une action de formation	7 et 8			
Préparer et animer une action de formation	9 et 10			
Concevoir un dispositif de formation mixant différentes modalités pédagogiques : ingénieries et NTIC			9 et 10	
UTILISER LES RÉFÉRENTIELS ET LES CERTIFICATIONS				
Concevoir un référentiel de formation en lien avec un référentiel d'emploi et de compétences		15 et 16		
Connaître la Commission nationale de la certification professionnelle et utiliser le Répertoire national		5		
Enregistrer une certification au Répertoire national				7 et 8

En complément de ce document

retrouvez notre sélection d'articles de presse et de repères bibliographiques dans le dossier documentaire de juin 2015 (« Décret qualité de la formation : prestataires, sachez répondre aux exigences de financeurs ») sur

www.ressources-de-la-formation.fr
rubrique
Dossiers documentaires et bibliographiques

suivez l'actualité relative à la qualité de la formation dans la presse de Centre Info sur
www.actualite-de-la-formation.fr

participez aux événements d'actualité de Centre Info consacrés à la qualité, à la certification et à l'achat de formation

www.centre-info.fr
rubrique Agenda de nos événements

Centre Info

4, avenue du Stade-de-France
93218 Saint-Denis-La Plaine cedex
tél. : 01 55 93 91 91
www.centre-info.fr

ISBN : 978-2-84821-149-7

Ne peut être vendu

