

# OF'afiec #04

BULLETIN D'INFORMATION  
À DESTINATION  
DES ORGANISMES  
DE FORMATION  
DÉCEMBRE 2017



À LA UNE

**Critères 2018 : de très  
bonnes résolutions**

P.7

LES RÉGIONS À LA LOUPE

**Le Fafiec voit Grands  
Formats**

P.9

LE FAFIEC ET VOUS

**Le Fafiec  
pour vous servir**

P.25



# Baromètre de l'activité du 01/01/2017 au 30/11/2017

## CPF (2017)

### NOMBRE DE DOSSIER

**9816**

CPF autonome

**4208**

CPF accompagné  
par l'entreprise

**1082**

CSP CPF

**15106**

Total

### MOYENNES D'HEURES

**56 heures**

CPF autonome

**90 heures**

CPF accompagné  
par l'entreprise

**218 heures**

CSP CPF

**77 heures**

Total

## Dispositifs d'accompagnement à l'emploi (2017)

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

**4853**

POEI

**606**

POEC

**5459**

Total

## Plan de formation (2017)

### RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR EFFECTIF

**45%**

- de 11 salariés

**13%**

de 50 à 299  
salariés

**42784**

total

**22%**

de 11 à 49  
salariés

**20%**

300 et plus



## Période de professionnalisation (2017)

### RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR EFFECTIF

**17%**

- de 11 salariés

**19%**

de 50 à 299  
salariés

**5260**

total

**27%**

de 11 à 49  
salariés

**37%**

300 et plus



## Contrat de professionnalisation (2017)

### RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR EFFECTIF

**33%**

- de 11 salariés

**16%**

de 50 à 299  
salariés

**13000**

total

**22%**

de 11 à 49  
salariés

**29%**

300 et plus



Suivez  
le fil grâce à  
cette pastille

### À LA UNE

Les réformes en marche  
Trois questions à Hélène Clédat  
Critères de financement 2018  
[P.4-8](#)

### LES RÉGIONS À LA LOUPE

Le Fafiec voit Grands Formats  
Les CPREFP au complet  
[P.9-24](#)

### NANTES

Du nouveau en Pays de la Loire  
Penser la qualification et le handicap  
[P.11](#)

### LYON

Des besoins en formations  
pour la branche  
Employabilité vs mobilité  
[P.12](#)

### AIX

L'indispensable Commission recours  
TPE/PME: et alors?  
[P.13](#)

### TOULOUSE

Démarche qualité: la région pionnière  
Les enjeux de la certification  
[P.14](#)

### STRASBOURG

L'exception alsacienne  
Numeric Emploi Grand Est  
[P.15](#)

### LILLE

Urgence en Hauts-de-France  
Invest in digital people  
[P.16](#)

### BORDEAUX

La nouvelle région dans la continuité  
Le mix vertueux formation interne  
et externe  
[P.17](#)

### PARIS

Un TripAdvisor des formations?  
Motiver, motiver, il faut rester motivants  
[P.18](#)

Le best OF: se projeter en 2020  
[P.19-22](#)

Dis-moi comment tu choisis ton OF...  
[P.23-24](#)

### LE FAFIEC ET VOUS

Le Fafiec pour vous servir  
La qualité toujours d'actualité  
[P.25-27](#)

AGENDA  
[P.28-29](#)

# Édito

## Avancer main dans la main

Entre septembre et octobre, nous avons organisé dans toute la France des réunions Grands Formats qui vous étaient spécialement dédiées. Une première récompensée par une forte mobilisation et vos encouragements à renouveler cette initiative.

Les tables rondes que nous avons réunies à cette occasion nous ont permis de discuter avec nos invités de l'avenir de la formation professionnelle et de vous interroger sur les évolutions de votre activité et sur vos attentes vis-à-vis de votre OPCA.

Des échanges riches dont nous nous sommes nourris et qui nous confortent dans l'idée que nous pouvons gagner en lucidité et en efficacité ensemble, en nous rapprochant de vous et de tous les acteurs concernés par l'investissement formation.

Si vous avez manqué ces rendez-vous, ce 4<sup>e</sup> numéro de votre magazine OF'afiec vous en révélera les temps forts, région par région, avec un aperçu des actions emploi-formation menées localement et des témoignages autour de l'offre de formation. Dans ce numéro spécial Grands Formats, nous reviendrons aussi sur les grands sujets qui ont rythmé nos rencontres et que vous avez plébiscités: l'actualité emploi-formation et notamment la réforme qui va de nouveau bouleverser notre activité; nos nouveaux critères de financement très avantageux notamment pour le CPF; Datadock qui vous a particulièrement occupé ces derniers mois; et, enfin, notre offre de services dont nous avons pu révéler les nouveautés en exclusivité lors de ces réunions, comme la mise en place d'un numéro d'appel pour les seuls organismes de formation et le lancement en début d'année prochaine de services en ligne que vous nous réclamiez et qui devraient faciliter vos futures démarches administratives. C'est ainsi que nous envisageons notre futur: à vos côtés, à votre écoute et dans une relation de confiance sans cesse renouvelée.

—  
**Régis Berthelot**  
Directeur général

# Les réformes en marche

Le 25 octobre 2017, les réunions bilatérales sur les réformes de l'apprentissage, de la formation professionnelle et de l'assurance chômage se sont achevées entre le Président de la République, le gouvernement, les organisations syndicales patronales et salariées. Bilan.

Le Premier ministre Édouard Philippe présentait fin octobre devant la presse une « Feuille de route pour la transformation de l'apprentissage, la formation professionnelle et l'assurance chômage ». Cette feuille de route méthodologique annoncée dès le début des concertations impacte très fortement l'activité des OPCA et des OCTA.

En introduction, elle rappelle le document réformant le modèle social français dévoilé le 6 juin aux partenaires sociaux. Celle-ci décrivait déjà six grandes réformes complémentaires à mener sur 18 mois parmi lesquelles deux nous intéressaient tout particulièrement :

« Transformer la formation professionnelle pour permettre à chacun de trouver sa place sur le marché du travail » et « Refonder l'apprentissage pour développer massivement l'offre des entreprises en direction des moins de 25 ans ».

Les objectifs communs des deux réformes citées ci-dessus et de la réforme de l'assurance chômage sont de donner à chacun plus de liberté professionnelle, plus de protection pour s'insérer et évoluer sur le marché du travail, et la possibilité de s'adapter aux mutations technologiques et de progresser en compétences.

## La feuille de route en bref

### L'apprentissage

Accessible à tous les niveaux de qualification et très favorable à l'insertion, l'apprentissage reste insuffisamment développé en France. Quatre groupes de travail pilotés par Sylvie Brunet (CESE) réfléchissent actuellement sur quatre sujets : parcours de l'apprenti, entreprise et apprentissage, gouvernance et financement, offre de formation et certification.

### La formation professionnelle

Le système doit être réformé au service d'un investissement majeur dans les compétences (voir Zoom). Le marché de la formation demande à être structuré avec une meilleure information sur ses débouchés et une qualité de l'offre attestée de manière indépendante. Les actifs doivent pouvoir se former dans une logique qualifiante

et autonome. Dans le même temps, les salariés qui en ont besoin doivent pouvoir être accompagnés dans l'élaboration de leur projet professionnel. Une attention particulière doit être apportée aux demandeurs d'emploi, salariés de TPE-PME et actifs les moins qualifiés.

### L'assurance chômage

Le régime d'assurance chômage doit évoluer vers un régime de protection permettant d'accompagner la mobilité professionnelle. Il existe des situations où la démission doit aussi ouvrir accès à une indemnisation. Les travailleurs indépendants doivent obtenir la garantie d'un revenu protection en cas de chômage. Le système de financement et de contrôle doit par ailleurs inciter les employeurs et les demandeurs d'emploi à des comportements responsables.

### CALENDRIER 2018

**De fin janvier à mi-février**  
Fin des discussions, négociations, concertations sur l'apprentissage, la formation professionnelle et l'assurance chômage

**Avril**  
Présentation d'un projet de loi unique « visant à la création de nouvelles libertés et de nouvelles protections professionnelles » devant l'Assemblée Nationale, comprenant les 3 volets de la réforme

**Printemps**  
Débats sur la loi au Parlement

**Fin Juillet**  
Adoption définitive de la loi au Parlement



**EN SAVOIR +**  
[Feuille de route pour la transformation de l'apprentissage, la formation professionnelle et l'assurance chômage](#)

### ZOOM

#### Édifier une société de compétences

Le plan d'investissement compétences est l'un des quatre volets du grand plan d'investissement présenté par Jean Pisani-Ferry au 1er Ministre le 25 septembre 2017. Un plan de 57 Mds d'€ dont 15 Mds d'€ seront consacrés sur cinq à la formation. Il engagera un effort sans précédent sur la formation des demandeurs d'emploi. L'objectif est d'en former 2 millions sur 5 ans. Les jeunes et les demandeurs d'emploi peu qualifiés sont les principales cibles du plan d'investissement.

**EN SAVOIR +**  
[Cliquer ici](#) pour lire et télécharger le Grand Plan d'Investissement



### TROIS QUESTIONS À...

## Hélène Clédât, Directrice juridique du Fafiec

Pendant toute la durée de nos Grands Formats, Hélène Clédât est revenue sur l'actualité juridique de la formation professionnelle. Une prise de parole attendue qu'elle tient à intensifier à la veille des réformes. Elle nous explique la constance du Fafiec pour garder informés ses partenaires et ses ambitions à la veille des réformes.

« En mai 2017, 27% des entreprises interrogées par l'Insee — et 84% des entreprises en développement — citaient comme frein à l'embauche l'indisponibilité de main d'œuvre compétente. Alors même que le taux de chômage demeure très élevé, ce facteur est, avec l'incertitude sur la situation économique, le premier des obstacles à l'emploi — loin devant le coût du travail ou les risques juridiques associés au licenciement. »

### Les organismes de formation sont-ils assez informés sur l'actualité juridique des RH et de la formation ?

Les Grands Formats que nous avons animés avec d'autres responsables du Fafiec pendant un mois dans toute la France, m'ont permis de passer en revue une actualité politique riche qui a de réels impacts sur notre secteur d'activité. Pendant ces réunions, nous avons pu demander aux organismes de formation présents comment et à quel rythme ils s'informaient sur l'actualité juridique des RH et de la formation. Deux tiers attendent de recevoir une information ciblée et décryptée ou n'ont pas le temps de se tenir informés de façon régulière. L'actualité juridique est complexe. Il faut pouvoir la décrypter. Notre rôle est d'apporter des éclairages sur cette actualité qui bouleverse notre activité. Ces rencontres nous ont permis de les délivrer sous un format vivant qui facilite leur compréhension et leur assimilation.

### Mais ces rencontres sont rares, comment maintenir cet échange dans le contexte des réformes ?

L'information est au cœur de nos missions. Notre site Internet dont nous attendons la refonte en début d'année prochaine (v. page 25) est une mine d'informations. Le service juridique y publie des fiches pratiques: les Essentiels, concentré thématique de ce qu'il faut retenir des dispositifs, des contributions, de l'impôt, du financement. Une cinquantaine de fiches sont disponibles en téléchargement. Les organismes de formation pourront trouver celles sur la conformité des actions de formation récemment mises à jour.

Nous produisons également des guides pratiques plus complets. En septembre, nous avons mis en ligne le Guide d'éligibilité (anciennement imputabilité). Même si la fiscalité de la formation a disparu depuis 2015, les règles perdurent, il faut les rappeler. Le code du travail a gardé la définition de ce qu'est une action de formation et sous quelles conditions elle peut être éligible pour un OPCA. Mais la notion de parcours change. Il ne se limite plus à un seul face-à-face pédagogique, mais prend désormais en compte d'autres modalités pédagogiques. Les organismes de formation ont besoin d'avoir une vision sur l'évolution de leur environnement légal. Notre rôle est de leur garantir qu'ils seront informés au gré de toutes les réformes en cours.

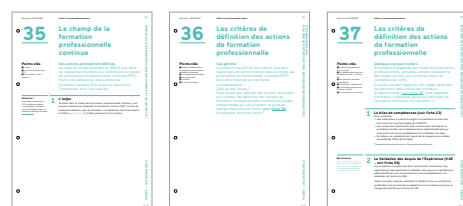
### Justement, que prévoit le service juridique du Fafiec ces prochains mois dans le cadre des réformes ?

Nous sommes sur un processus dont on dit qu'il va très vite mais nous en verrons la fin dans plusieurs mois seulement. Avant le 15 décembre, nous mettrons en ligne une quinzaine d'Essentiels sur les ordonnances Macron, la réforme du Droit du Travail et son implication dans le champ emploi-formation. Parmi les sujets traités: le télétravail, la pénibilité et le C2P, les négociations de branche et celles d'entreprise relative à l'emploi et à la formation professionnelle, ou encore le rôle et les enjeux du nouveau CSE. Un guide pratique de la réforme est également prévu. Nous y expliquerons tout ce qui va changer pour les entreprises et les organismes de formation. Notre rôle est de faire de la pédagogie sur des sujets qui ne sont pas facilement abordables. Nous souhai-

tons innover en la matière en concertation avec le service Communication pour que notre prise de parole soit toujours plus accessible et interactive. Nos interlocuteurs ont besoin d'un décryptage immédiat, d'apprendre des choses qu'ils n'ont pas eu le temps d'aller chercher. Les informations que nous proposons doivent permettre d'éviter de mauvaises surprises et une meilleure compréhension des évolutions de leur activité.

### Téléchargez nos fiches Essentiels

→ Guide complet



### Téléchargez notre Guide Éligibilité



Nos réunions Grands Formats nous ont permis de sonder les organismes de formation présents sur leur rapport à l'actualité de leur secteur. Il en ressort que :

→ **75 %** des organismes de formation interrogés sont en attente d'informations sur l'actualité des RH et de la formation

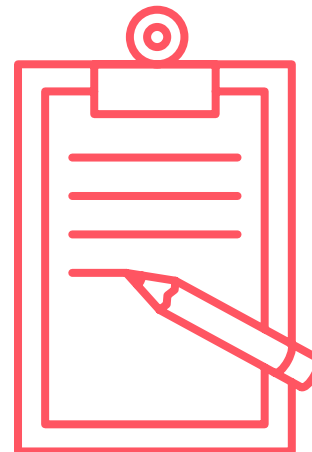
→ Seul **1 organisme de formation sur 4** effectue sa veille au quotidien

→ Pour plus d'**1 organisme de formation sur 2**, les contenus sur l'actualité des RH et de la formation diffusés par le Fafiec constituent l'une des principales sources d'information

**EN SAVOIR +**  
[Sur l'évolution des parcours de formation](#)



[Regardez l'interview de Stéphane Rémy, Chef de mission à la DGEFP - Politiques de formation et du contrôle](#)



# Critères 2018 : de très bonnes résolutions

À partir du 1<sup>er</sup>/01/18, le Fafiec applique de nouveaux critères de financement pour soutenir l'activité de la branche professionnelle et ses besoins en formation. Des critères revalorisés et simplifiés pour bien commencer l'année.

La branche professionnelle du Numérique, de l'Ingénierie, des Études et du Conseil et des métiers de l'Événement, se porte bien. Les entreprises recrutent et de nouvelles entreprises se créent. Une tendance qui bénéficie aux fonds alloués à la formation professionnelle pour notre branche et qui nous permet de réviser nos critères de prise en charge pour l'ensemble des dispositifs de formation, à la hausse.

### Revalorisation

En janvier, le financement de l'ensemble des dispositifs de la formation professionnelle est revalorisé de manière conséquente. Le plafond du Compte Personnel de Formation (CPF) notamment passe de 55€ HT maximum par heure de formation financée à 80€ HT à l'exception des formations en langues (hors français et langue des signes), dont la limite est de 45€ HT par heure. Le Fafiec maintient par ailleurs son abondement à hauteur de l'intégralité des

heures manquantes aux CPF mobilisés. L'indemnisation complémentaire des frais de salaire pour les heures réalisées sur le temps de travail que nous avons déjà augmentés en octobre, est elle aussi revalorisée.

### Simplification

Autre nouveauté importante : les critères de prise en charge sont largement simplifiés. Dans le cadre du financement des actions au titre du plan de formation et des bilans de compétences par exemple, la plupart des entreprises disposent désormais, en fonction du nombre de leurs salariés, d'un budget annuel qu'elles peuvent allouer comme elles le souhaitent. Le contrat de professionnalisation, bénéficie désormais d'un taux unique de prise en charge à hauteur de 15€ pour tous les contrats diplômants. Pour les actions collectives nationales le plafond de financement par entreprise de 1 à 299 salariés a été harmonisé et relevé à 8 salariés.



**EN SAVOIR +**  
Téléchargez nos critères de financement applicables au 01/01/2018  
[Critères de prise en charge](#)

## Deux dispositifs en plein essor

### Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)

Le dynamisme de notre branche professionnelle suppose de trouver des compétences qui manquent bien souvent. La POE est dans ce contexte un dispositif favorable pour former des demandeurs d'emploi en fonction des besoins des entreprises. En 2017, sa mobilisation a augmenté de 25% par rapport à l'année précédente. Face à cette demande, le Fafiec maintiendra ses financements en sa faveur en soutien à l'insertion professionnelle et à la croissance de sa branche professionnelle.

### CPF : une facturation facilitée

Pour faciliter le financement des projets de formation CPF, vous pouvez procéder à une facturation intermédiaire. La 1ère facture peut être payée dès 6h de formation sauf pour les formations linguistiques qui doivent être facturées par tranches de 10h, les certifications seules sans formation et les heures complémentaires de conduite (permis B) où une prise en charge est accordée pour moins de 6h. Pour rappel, les heures d'absence ne sont pas prises en charge et les factures doivent être établies au prorata des heures réalisées.



### CPF

Le CPF a été largement commenté pendant nos Grands Formats. Plusieurs organismes de formation ont confirmé l'essor de ce dispositif, encouragé par des critères de financement favorables. Un succès relativisé par les entreprises qui pointent un manque d'information de leurs salariés sur le CPF et des modalités administratives complexes pour le mobiliser. Les petites entreprises notamment, sans service juridique ou personnels dédiés à la formation, mais qui souhaitent inciter leur salariés à profiter de ce dispositif, demandent à être accompagnées par leur OPCA sur ce sujet.

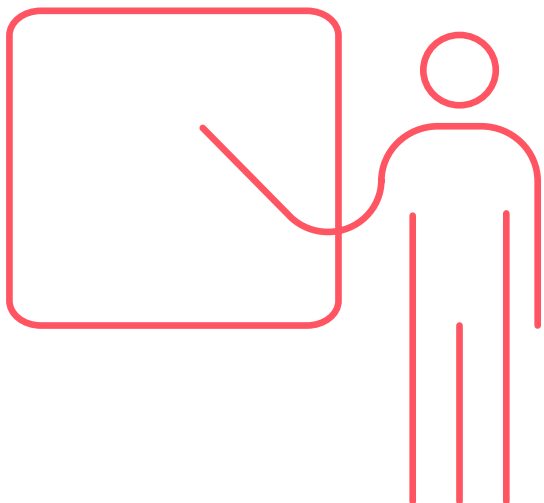
« En tant que petite entreprise, j'aurais besoin qu'on explique à mes salariés ce dispositif. Je n'ai pas de responsable formation et je n'ai ni les moyens, ni le temps, ni la compétence pour le faire moi-même. »

Lyon, Yohan Lechevalier, Salto Ingénierie

**EN SAVOIR +**  
Retrouvez l'espace dédié aux organismes de formation sur notre mini-site [moncpf.fafiec.fr](http://moncpf.fafiec.fr)



Plus de **15 000** dossiers CPF ont été acceptés au 30/11/2017 pour plus de **1 M** d'heures de formation



## Le Fafiec voit Grands Formats



Pendant un mois, les équipes du Fafiec ont parcouru la France pour vous rencontrer. L'occasion de décrypter une actualité politique et juridique qui nous concerne tout particulièrement à la veille d'une réforme annoncée. L'occasion également de revenir sur la qualité de la formation professionnelle qui vous occupe depuis plusieurs mois avec Datadock.

Ces réunions nous ont permis de discuter de l'avenir de la formation professionnelle, de ses évolutions et des initiatives menées localement avec des entreprises de notre branche professionnelle, d'autres organismes de formation et des représentants de votre région. Chaque étape de ce tour de France a mis en lumière des sujets qui vous animent, mais aussi de découvrir des actions ou des dispositifs locaux originaux et de partager des expériences de formations pour les entreprises et d'évolutions pour les organismes de formation. Vous avez été un millier à vous déplacer pour ces réunions. Parmi vous, près de 60% représentaient des organismes de formation de moins de 10 salariés confirmant l'importance des petits organismes dans le paysage de la formation professionnelle.

Grâce à ces réunions nous avons pu vous présenter notre offre de services et ses nouveautés, mais aussi échanger avec vous sur vos attentes vis-à-vis de votre OPCA pour imaginer les progrès à engager. Nous vous proposons de revivre ou de découvrir, ville par ville, les nombreux sujets abordés pendant ces réunions.

## Les CPREFP au complet

Dans un contexte où les politiques d'emploi et de formation, tout comme l'attribution des fonds de la formation professionnelle et de l'apprentissage, sont de plus en plus souvent décidées et mises en œuvre en région, les partenaires sociaux de la branche ont décidé en 2012 de créer des CPREFP, représentantes régionales de la CPNEFP, Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

Après avoir testé ces commissions en région Auvergne-Rhône-Alpes et Hauts-de-France (anciennement Rhône-Alpes et Nord-Pas-de-

Calais), le Fafiec a depuis déployé 6 nouvelles commissions pour couvrir l'ensemble du territoire national. Actrices incontournables des politiques emploi-formation, elles mettent en œuvre au plan régional les priorités annuelles et la politique nationale de formation professionnelle établies par la CPNEFP et peuvent remonter les spécificités locales qui vont permettre d'ajuster ses orientations. Nos réunions Grands Formats ont été l'occasion de rencontrer plusieurs représentants de ces commissions pour mieux comprendre leurs motivations et leurs actions sur le terrain.

**Thierry Vonfelt,**  
Vice-Président de la CPREFF Grand-Est,  
« La CPREFF est l'équivalent de la CPNEFF en termes d'organisation, avec des représentants des organisations syndicales et des organisations patronales. Nous couvrons tous les secteurs d'activité de la branche et les discussions concernent des problématiques territoriales et donc le développement économique et les compétences formation. La CPREFF permet d'expliquer aux différents acteurs institutionnels, dont la région, dans le cadre des contrats d'objectifs territoriaux, quelle est la vision des entreprises que ce soit du côté des dirigeants d'entreprise ou du côté des salariés. »

**Isabelle Rundstadler,**  
Membre de la CPREFF PACA,  
« En étant responsable de la formation dans une ESN je me suis rendu compte qu'il n'y avait pas assez de connexions entre les acteurs économiques et les institutionnels. Particulièrement lorsque nous avons des problématiques liées à la branche. C'est le site pilote de la CPREFF à Lyon qui m'a donné envie de m'engager. Je me suis dit que la constitution d'une CPREFF en région PACA était une occasion pour moi d'agir. »

**Bruno Caussiol,**  
Membre de la CPREFF Nouvelle Aquitaine  
« À la CPREFF nous travaillons sur la façon dont vont être investis les différents moyens financiers dont nous disposons. Comme lorsque nous rencontrons la DIRECCTE sur le développement des ressources humaines dans les TPE/PME qui en ont besoin. Nous sommes pour que les entreprises embauchent et développent leur masse salariale mais avec les objectifs de valeur du syndicat de salariés auquel j'appartiens. L'intérêt de la représentation territoriale est de coller à la réalité des tissus économiques et des bassins d'emploi. C'est le moyen aussi de travailler avec les acteurs du terrain comme la région, politiquement, dans le dialogue. La région qui a aussi une représentation paritaire sur le territoire. »

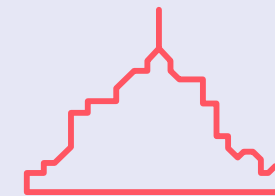
**Matthieu Tézenas du Montcel,**  
Vice-Président de la CPREFF Hauts-de-France  
« C'est la CPRE qui va discuter avec la région ou avec la DIRECCTE sur le développement des partenariats dans le cadre du développement des formations à destination des personnes en recherche d'emploi. La CPRE va défendre aussi l'ensemble des formations à destination des entreprises et des salariés de la région sur des formations qui nous intéressent plus particulièrement par rapport au parcours qui pourrait être développé au niveau national. »

**Grégoire Dacheux,**  
Président de la CPREFF Hauts-de-France  
« En tant que président de la CPREFF, j'ai récemment participé à une séance de réflexion avec le conseil régional pour essayer de déterminer comment adapter le besoin en formation aux nouvelles technologies dans la région. 300 réunions ont été organisées à Arras, à Amiens et à Lille lors desquelles nous avons donné des idées de développement possible des formations dans tous les départements et pas seulement dans le secteur de Lille. »



# NANTES

## Du nouveau en Pays de la Loire



**André Martin**

Président de la commission Emploi, apprentissage, formation professionnelle, insertion au Conseil régional des Pays de la Loire

La politique formation de la région repose sur trois problématiques: insertion, qualification, emploi. Elle prévoit trois dispositifs pour y répondre. Le dispositif **Prépa** prépare à l'insertion des demandeurs d'emploi et des jeunes décrocheurs. **Visa Métiers** est une certification qui correspond aux attentes de certains métiers. Ce dispositif est associé à Visa Métiers + qui prévoit que si une entreprise ou une branche remonte un besoin qui n'a pas été anticipé dans l'offre commandée, le conseil régional peut allouer de nouveaux moyens. Enfin, le dispositif

**Accès** est destiné à un besoin ponctuel soumis par une entreprise. Si un candidat est identifié avec des compétences incomplètes, Accès permet de financer la formation nécessaire pour compléter ses connaissances. Ce dispositif correspond à de la POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle) et se fait en partenariat avec Pôle Emploi. Ce sont des actions de formation courtes, de quelques centaines d'heures parfois. Une volonté qui correspond à une réalité économique: les besoins des entreprises sont immédiats.

**EN SAVOIR +**  
[Prépa Avenir](#)  
[Prépa Clés](#)  
[Prépa Rebond](#)  
[Visa Métiers](#)  
[Visa Métiers + Accès Emploi](#)  
[Accès](#)  
[Entrepreneur](#)  
[Accès Évolution](#)

## Penser la qualification et le handicap



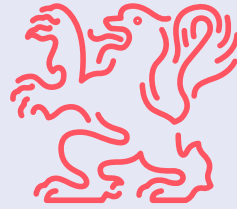
**Gladys Gallen**  
Chargée de mission handicap pour Informatique Banque Populaire

« Nous avons une obligation légale de 6 % d'embauche de personnes en situation de handicap. Pour atteindre cet objectif nous avons besoin de recruter. Or, nous recrutons des ingénieurs formés à bac +4 ou +5. Sur le marché de l'emploi, 80 % de la population en situation de handicap ne va pas au-delà du bac. À partir de 2015, nous avons donc réfléchi avec une petite dizaine d'entreprises de notre secteur à des solutions. Nous avons mené une étude de faisabilité sur un projet d'alternance qui

s'adresserait à des personnes en situation de handicap avec un niveau bac + 2 requis. L'idée était de les intégrer dans une formation qui leur permette d'atteindre un niveau bac + 4 avec un diplôme reconnu par les entreprises du collectif, pour les rendre recrutables par nous ou par d'autres. L'antenne du Fafiec à Nantes nous a accompagnés tout le long de notre projet. Nous avons intégré une promotion en école et en alternance dans nos entreprises. Dans deux ans nous saurons si nous recruterons ces personnes ou pas, en fonction de nos besoins et de nos projets. »

# LYON

## Des besoins en formation pour la branche



Muriel Hassenfratz

Responsable du service Formation et Relations aux CFA au Conseil régional Auvergne Rhône-Alpes

Tous les plans stratégiques de l'exécutif régional adoptés cette année concourent à identifier de façon accrue les besoins des employeurs et l'offre de formation destinée à répondre à ces besoins, avec des partenaires - dont les branches -, et en s'appuyant aussi fortement sur l'agence régionale de développement économique lancée en mai 2017. Un Contrat d'Études Prospectives (CEP), mené et cofinancé par le Fafiec, a ainsi permis une analyse fine des bassins d'emploi, des leviers économiques et technologiques et des compétences stratégiques que les entreprises de la

région ont besoin de développer. Il a aussi permis d'établir une prospective sur les besoins en emploi et compétences sur les trois prochaines années. Suite à ce CEP, la Fafiec a signé le premier Contrat d'Objectif Emploi-Formation (COEF) avec la région, la DIRECCTE, la branche professionnelle, Pôle Emploi, les rectorats, et des partenaires tels que les clusters, universités et réseaux d'écoles. Ce COEF durera quatre ans et déclinera un plan d'actions pour chaque enjeu et objectif évalué par le CEP.

**EN SAVOIR +**  
[Étude prospective pour la Branche des métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil, des études et de l'événement en région Auvergne Rhône-Alpes \(Octobre 2016\)](#)



## Employabilité vs mobilité



Pascal Gustin

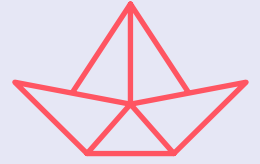
Vice-Président de la CPREFF, Syntec Management, Algoé Consultants

« Notre branche s'intéresse beaucoup aux évolutions de nos métiers. Ce sont des métiers qui bougent en permanence, qui sont amenés à se transformer, où les gens changent de travail tous les 5 à 10 ans. Dans l'étude conduite par la Fafiec, ce sont 80 000 emplois qui ont été regardés et à horizon 5 ans, 100 000. Ce sont des métiers en très fort développement. Parallèlement, les compétences à l'intérieur de ces métiers sont en train d'être complètement bouleversées. Cette étude

a permis d'identifier les axes sur lesquels travailler, les demandes, les attentes et en même temps elle pose la question de tous les salariés et de leur employabilité. L'ensemble des métiers de notre branche est confronté au fait de définir ce que seront les métiers de demain. Les entreprises font face à un paradoxe intéressant. Elles savent qu'elles doivent avoir un système de formation permanente qui favorise l'employabilité de leurs propres salariés. Or en la favorisant, elles favorisent aussi le fait que leurs salariés vont pouvoir quitter et aller dans d'autres entreprises. »

# AIX-EN-PROVENCE

## L'indispensable Commission recours



Michel Prin

Vice-Président de la Commission recours du Fafiec et ancien Président de CPREFF PACA

Une demande de financement peut être bloquée parce qu'elle ne satisfait pas une des conditions requises. Il est important que les règles soient respectées. Elles sont une garantie d'équité, de gestion efficiente et de respect du droit. Nos antennes ont des obligations administratives et quand un dossier est hors cadre, elles sont obligées de refuser de financer. Le cas échéant, il existe une commission de recours. Elle est paritaire et se compose de 10 membres qui se réunissent chaque mois au siège du Fafiec. 90 % des demandes d'intervention aboutissent à un

financement. Dans la plupart des cas, celui-ci a été bloqué pour une raison formelle : un changement d'OPCA, un DRH ou dirigeant en congés, des délais non respectés, une formation commencée avant d'avoir monté le dossier, etc. Les responsables d'antenne, s'ils sont à l'origine des refus par une stricte application des règles, défendent néanmoins très souvent les dossiers de leurs adhérents auprès de la Commission. L'organisme de formation ne doit pas hésiter à dire à son client que cette commission existe et peut être saisie.

**EN SAVOIR +**  
La Commission recours se réunit une fois par mois au siège social du Fafiec à Paris

## TPE/PME : et alors ?



Géraldine Gutlé

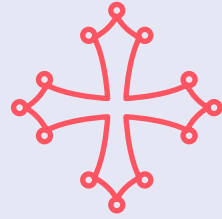
Executive Assistant chez Helio Pur Technologies SAS

« Nous nous sommes structurés grâce à la formation. Nous en avons usé et abusé : secouriste sauveteur au travail, habilitation électrique, accompagnement RH. Quand l'entreprise devient autonome, elle doit tout faire et tout créer. Et, en tant que petite structure, la trésorerie est toujours un souci. Or nous avons des obligations de formations à mener, nécessaires pour avancer et devenir grands. Notre conseillère nous a donc expliqué ce qu'était le

Fafiec et comment fonctionnait la formation. Nous n'y connaissions rien du tout. Elle nous a détaillé toutes les parties du camembert de la formation et nous a montré là où nous pouvions piocher en fonction de nos besoins. Actuellement, nous profitons de deux actions collectives pour former en gestion de projet un ingénieur et développer les compétences commerciales d'un autre salarié. Transeco, un fonds de financement de la région, nous a aussi permis de former notre personnel technique sur l'automatisme et la supervision. »

# TOULOUSE

## Démarche qualité : la région pionnière



**Danielle di Battista**

*Responsable du programme Certif'Région au Conseil régional Occitanie*

La démarche Certif'Région existe depuis 2009. Elle a été déployée en septembre 2016 sur le territoire ouest de l'Occitanie avec l'élargissement de la région. Cette année, 119 sites sont labellisés. 50 % des labels sont des renouvellements. Cette certification est gratuite et renouvelable tous les trois ans, au 31 décembre. À sa création, la loi de 2014 n'avait pas été promulguée, mais l'objectif était déjà d'accompagner les organismes de formation à élever leur niveau de compétences, de les aider à se professionnaliser. Dans les quarante-sept critères définis par

le conseil régional, les six critères du décret qualité étaient ainsi totalement intégrés. De septembre 2016 à juillet 2017, la certification des organismes de formation s'est accélérée. L'urgence pour certains était de renouveler leur label. Pour les nouveaux organismes qui n'étaient pas encore entrés dans Datadock, l'urgence était d'être audités avant le 1er juillet pour faciliter leurs démarches. Depuis la réouverture en juin des candidatures pour 2018, le conseil régional a déjà enregistré plus de 70 demandes de label.

**EN SAVOIR +**  
[Mode d'emploi de la démarche qualité Certif'Région 2018](#)

## Les enjeux de la certification



**Thierry Dufour**

*Directeur du développement des ressources humaines et de la formation chez Altran*

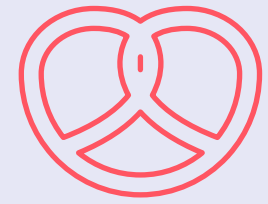
« Nous déclenchons jusqu'à 4300 actions de formation par an pour nos 10 000 collaborateurs. Nous avons une équipe de 10 responsables formation dont 2 dans la région toulousaine. Altran technologies est aussi organisme de formation et pour nos project managers nous opérons avant ce parcours en interne. Depuis un an nous l'adossons à un titre déposé par Centrale-Supélec ce qui permet à nos collabora-

teurs qui ne sont pas bac +5, de le devenir. Pour nos team managers, nous nous adossons à Eurydice, école de commerce dans le nord de la région parisienne. Nos parcours de formation en interne n'étaient plus éligibles ni à la professionnalisation ni au CPF. Il a fallu trouver des solutions. Nos collaborateurs sont des ingénieurs pour 90 %, ce sont des gens formés, friands de ça. Avec la certification nous soignons leur employabilité y compris à l'extérieur de la société. La certification nous permet par ailleurs d'avoir des parcours éligibles à la période de professionnalisation et au CPF. »



# STRASBOURG

## L'exception alsacienne



**Florence Leibel**

*Chef du service Politiques contractuelles au Conseil régional Grand Est*

Les alsaciens profitent d'un financement de la formation unique appelé FIFE, qui permet de mettre rapidement en place des actions de formation pour répondre à des besoins en compétences des entreprises de la région. Une région que le président a souhaité organiser en infra régions, équivalent du découpage régional par rapport au territoire national. Douze agences réparties sur l'ensemble des territoires ont ainsi été créées. Dans chacune de ces agences, on

retrouve les compétences régionales en matière de développement économique et de formation. En d'autres termes, des équipes réparties sur les territoires travaillent avec des établissements de formation, avec des financeurs de formation, avec tous les acteurs emploi-formation de leur périmètre, les missions locales, les Pôle emploi, les Cap emploi et les Conseils emploi des départements, les structures d'insertion par l'activité économique, etc.

## Numeric Emploi Grand Est



**Thierry Vonfelt,**

*Vice-Président de la CPREFP Grand Est*

« Dans la région, au moins 1200 postes sont créés par an dans le numérique. Plus de 300 ne sont pas pourvus. Face à cela, Syntec et Cinov ont créé l'association Numeric Emploi Grand Est pour permettre aux entreprises qui ont des postes à pourvoir de construire des parcours de formation destinés aux demandeurs d'emploi. Cette initiative bénéficie de la combinaison de la POEI ou de la POEC avec des dispositifs de financement de la région, de Pôle emploi et quelques subven-

tions des conseils départementaux selon les publics. 80 % des personnes qui suivent ces formations sont insérées dans l'emploi quasiment immédiatement. En octobre, plus de 130 personnes étaient placées en emploi. Pour ces formations, nous sollicitons des organismes capables d'adapter leur offre aux besoins de l'entreprise qui recrute. Ils doivent aussi se trouver à proximité des bassins d'emploi car la plupart des demandeurs d'emploi sont peu mobiles. Nous avons besoin des organismes pour sélectionner les publics. L'accompagnement social est fait par les structures qui sont membres de l'association mais chaque partenaire doit jouer un rôle collectif. »



# LILLE

## Urgence en Hauts-de-France



Laurent Bultot

Directeur de la Formation Professionnelle  
DFP/MAPRF au Conseil régional des Hauts-de-France

Aujourd'hui, les Hauts-de-France, ce sont 600 000 demandeurs d'emploi, 15 000 jeunes qui décrochent du système scolaire chaque année, 200 000 jeunes dits NEET, sans emploi et sans formation et un taux d'accès à l'université parmi les plus faibles de France. Mais énormément de choses bougent, des évolutions de qualification, des mutations qui amènent à réfléchir à encore plus de compétences sociales mais aussi professionnelles. Le CPRDFOP (Contrat de Plan Régional de Développement des Formations et de l'Orientation Professionnelles) fixe des orientations fortes et opérationnelles qui vont venir se décliner ensuite sur tous les partenariats et sur

tous les dispositifs. Le conseil régional retravaille cette stratégie globale à l'aune de la réalité de chaque secteur d'activité, dans le cadre de contrats de branche dont le contrat branche numérique. Il propose également un contrat de branche formation professionnelle qui est une innovation. Traditionnellement, le conseil régional travaille plutôt avec les financeurs de formation professionnelle, mais la nécessité de décloisonner, de réunir et de faire travailler ensemble les entreprises et les organismes de formation et pourquoi pas les centres d'innovation, devient prégnante et absolue.

## Invest in digital people



Nicolas Milhe  
Directeur du site IBM Client  
Innovation Center Lille

« Invest in Digital People a été lancé il y a quatre ans. À l'époque, les ressources dans le numérique étaient en tension. Or, il y avait 15% de demandeurs d'emploi dans la région. L'idée a été d'impliquer les entreprises du numérique mais aussi leurs clients finaux à la disposition desquels ces ESN mettaient leurs compétences. L'originalité d'Invest in digital people a été d'associer des ESN et des donneurs d'ordre à travers un processus simple : qualifier les demandeurs d'emploi en amont sur leur savoir-être, leur capacité

à travailler en équipe et à s'intéresser au numérique. Les bénéficiaires suivent une formation dans le cadre d'une POEC. Le pari est qu'au bout de quatre mois de formation et un an d'accompagnement des entreprises, ils soient revenus dans les standards du marché en termes de compétences et soient embauchés en CDI par les entreprises du secteur. Il y a toujours quelques candidats qui abandonnent, mais jusqu'à fin 2016, nous avons fait bénéficier de ce programme 80 demandeurs d'emploi. Cette année, nous aurons entre 200 et 250 demandeurs d'emploi remis à l'emploi. »

# BORDEAUX

## La région dans la continuité



Karine Bouyer

Référente filière en charge de l'animation  
des secteurs Métiers Numérique, Arts et Culture  
au Conseil régional Nouvelle Aquitaine

La région élargie Nouvelle Aquitaine est devenue le pôle formation-emploi avec la création d'une direction unique qui est une mission d'appui avec des compétences transverses tant au sein de la direction de l'apprentissage et de la direction de la formation continue. La région a toujours été un acteur fort sur les dispositifs de formation et son président Alain Rousset, un acteur dynamique sur le sujet. La région reste animée par l'envie de

faire progresser ses publics, qu'ils soient demandeurs d'emploi ou qu'ils soient jeunes, quels que soient les niveaux de qualification de base, dans l'attente de savoir ce que les régions vont devoir mettre en place avec les nouvelles ordonnances et les dispositions sur l'apprentissage. La région souhaite continuer à travailler avec ses partenaires parce que l'appareil de formation du territoire réside sur le partenariat.

## Le mix vertueux formation interne et externe



Caroline Romero,  
Chargée de mission RH  
chez Ingeliance

« Chez Ingeliance, une majorité de nos salariés ont un niveau de formation élevé : des techniciens bac + 2, des ingénieurs bac + 5, des doctorants. Nous faisons principalement de la prestation intellectuelle. Notre force c'est la matière grise et donc le maintien des compétences. Nous sommes aussi sur des sujets à forte technicité qui évoluent énormément. Nous avons créé une école interne, Ingeliance training. Nous travaillons en partenariat avec des organismes de formation externes. Nous sommes sur de la co-animation avec un référent entreprise et un organisme externe qui amène son expertise sur le sujet. Le choix de formation interne nous

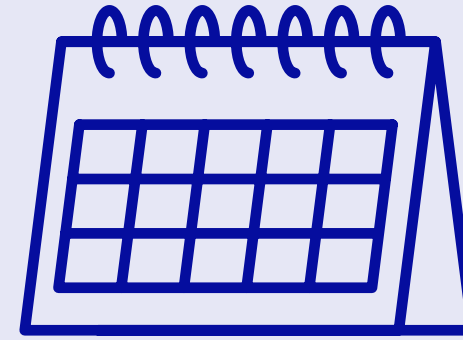
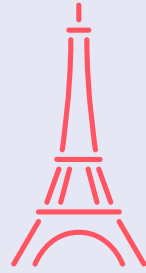
permet de construire un programme de formation qui répond à des cas concrets que nous allons rencontrer au quotidien dans nos activités, d'être en adéquation avec les pratiques que nous rencontrons auprès de nos clients. Nous créons un organisme de formation interne mais nous le faisons en partenariat sur l'ingénierie pédagogique ou sur les contenus eux-mêmes avec des gens dont le métier est la formation. Nous avons des compétences en interne mais très souvent nous avons besoin d'une expertise spécifique. La formation est un métier donc nous avons besoin des organismes de formation, de formateurs professionnels. Nous avons d'ailleurs le projet de former certaines personnes qui font déjà de la formation en interne. De les former vraiment sur le métier ou la méthode. »

# PARIS

## Un TripAdvisor des formations

Thierry Briffault

Directeur adjoint Région Île-de-France, direction de la formation professionnelle



Anotéa a été lancé un peu avant l'été par Valérie Péresse, Présidente de la région Île-de-France, et Philippe Bel, directeur régional de Pôle Emploi. Cet outil va permettre au grand public d'identifier comment les stagiaires passés par un organisme de formation pour une action de formation ont apprécié le service. Tous les stagiaires qui bénéficieront d'une formation financée par la région et par Pôle Emploi recevront un e-mail les invitant à répondre à quatre questions pour caractériser la prestation reçue.

Les stagiaires formés en 2016 ont déjà tous reçu cette invitation à répondre. Le corpus a été dépouillé et diffusé en novembre. Les organismes de formation ont été consultés au cours de l'élaboration de cet outil. Ils ont rappelé que dans la qualité d'une formation, l'engagement du stagiaire était à prendre en compte. L'engagement du commanditaire et la capacité à exprimer une commande sont aussi des données à considérer.

**EN SAVOIR +**  
[Tout savoir sur Anotéa](#)

**EN SAVOIR +**  
Retrouvez plus de 13 000 notes et avis recueillis sur des formations réalisées en 2016 sur les sites [La Bonne Formation](#) et [Défi Métiers](#)

## Best OF : « Se projeter en 2020 »

Nos réunions Grands Formats ont donné la parole à des organismes de formations, des entreprises et des décideurs régionaux sur la question de l'avenir de la formation professionnelle. Nos tables rondes nous ont éclairés sur des tendances d'évolution fortes, avec un top 3 de projections en 2020 qui s'est largement distingué. Découvrez notre best OF.

## Motiver, motiver, il faut rester motivant



Thierry Delahaye  
PDG de  
MyConnecting

« Notre métier d'origine, les langues, nous a appris que la motivation des apprenants est déterminante. La plupart de nos apprenants sont en activité. Le développement de leurs compétences vient s'ajouter à un quotidien qui peut être déjà chargé d'autres nombreux d'objectifs. Notre challenge est de réussir à aller puiser leur détermination pour aller jusqu'au bout du parcours. Nous pensons que l'humain, l'accompagnement, l'implication du manager permettent d'obtenir de véritables résultats. Aujourd'hui il nous faut marketer

nos formations. C'est une tendance que nous devons aussi trouver chez les responsables formation et chez les DRH. Donner envie c'est aussi vendre un projet et pour vendre un projet, il faut comprendre quels sont les besoins de l'apprenant. Il faut être dans une démarche de personnalisation et donner de la visibilité sur les moyens de le réaliser, sur les objectifs et la reconnaissance de l'effort réalisé. Responsabilisons aussi les managers. Accompagner l'employabilité de leurs collaborateurs est essentiel. Nos actions sont mesurées et nous voyons que lorsqu'un manager s'implique dans un dispositif nous avons 30 % d'efficacité supplémentaire. »

## E-learning

Face au e-learning, le cœur des OF balance entre engouement et réserve

Du plus ouvert au plus frileux, tous les goûts sont dans la nature des organismes de formation. Entre présentiel et distanciel, certains choisissent l'hybridation en proposant une offre en **blended learning**. La **digitalisation** reste au cœur et permet de repenser une offre plus attractive, avec une approche plus **marketing**. Côté demande, ceux qui plébiscitent le e-learning apprécient de se former à leur rythme et en fonction de leurs contraintes. Ils y voient parfois une solution intéressante d'un point de vue strictement logistique. De manière surprenante, la réserve vis-à-vis du e-learning n'est pas forcément liée à la **génération** ou au **secteur** d'activité. Autre fausse idée, le distanciel n'exclut pas le rapport humain même pour les organismes de formation 100 % digital. Le taux de complétion des formations va très souvent dépendre de cette dimension.



LYON

Yohan Lechevalier,  
Gérant de Salto Ingénierie

« Notre chargé de veille documentation avait besoin de monter en compétences sur la gestion de la documentation numérique, l'archivage. Elle a suivi un MOOC. Depuis, j'ai imposé à l'ensemble du personnel d'en suivre un sur la gouvernance partagée. C'est devenu un prérequis lors de l'embauche d'un nouveau salarié. Une acculturation à une posture de coopération qui est pour moi essentielle dans le processus de recrutement d'avantage que la compétence technique. »

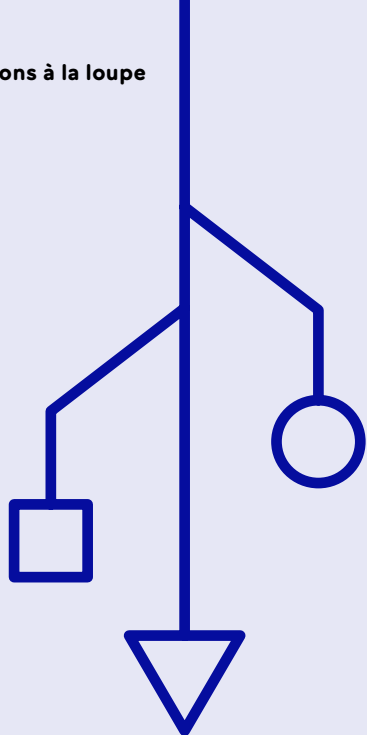
**EN SAVOIR +**  
La digitalisation des contenus sera la voie d'investissement principale pour plus de

**3/4**

des organismes de formation ces prochaines années.

Le e-learning et les MOOC représentant un investissement de

**45 %**



## NANTES

**Christelle Boutolleau**

*Directrice adjointe d'Europe Technologies*

« Dans les cas d'une formation validée pour un collaborateur, mais pour laquelle un minimum de trois candidats est requis, le distanciel permettrait d'atteindre ce coopératif. L'évolution de l'émargement va dans le sens du distanciel qui doit permettre d'être plus réactif. Le monde va de plus en plus vite, les besoins de formation doivent s'alléger en termes de déplacement. »

**François Leroy**

*Responsable des Ressources Humaines, 4CAD*

« Nous avons créé une académie en interne pour pallier la difficulté de trouver nos futurs consultants plutôt ingénieurs ou techniciens. Cette année, notre objectif est de faire venir des demandeurs d'emploi pour les former à Nantes puis les faire travailler dans nos agences. Mais nous avons un problème de financement. Pôle Emploi et le Fafiec nous financent mais les frais annexes, logement et déplacement, sont conséquents pour les demandeurs d'emploi. Le e-distance pourrait répondre à cette problématique. »

## TOULOUSE

**Thierry Dufour**

*Directeur du développement des ressources humaines et de la formation chez Altran*

« Nous sommes une entreprise de conseil en ingénierie, en recherche et développement. En 2016, sur les 4300 actions de formation proposées, seules 250 se faisaient en e-learning alors que notre population a en moyenne 34 ans et est ingénieur à 90 %. »

## STRASBOURG

**Pedro Digon Garcia**

*Responsable du département Entreprises et Métiers, CESI*

« Nous pratiquons le blended depuis une petite dizaine d'années. C'est un outil magnifique en complément du présentiel. Aujourd'hui, nous allons plus loin puisque cinq de nos diplômés seront accessibles dès l'année prochaine exclusivement en e-learning. »

## PARIS

**Baptiste Domingues,**

*Directeur d'OpenClassroom for Business*

« Ce n'est pas parce que nous sommes un acteur 100% numérique que nous ne mettons pas l'humain au centre de la formation. Le lien social avec les apprenants est extrêmement important. Nous avons des taux de complétion entre 86 et 90% quand l'apprenant est accompagné. Quand il n'est pas accompagné, nous constatons des taux de réussite de 20 à 25%. »

EN SAVOIR +

**43%**

des organismes de formation ayant assisté à nos Grands Formats, ont développé leur offre vers plus de certifiant au cours des dernières années. Un investissement en recul dans les années futures au bénéfice du e-learning et de la digitalisation



## Certification

**Si la certification n'est pas une obligation, elle élargit le champ des possibles**

Elle multiplie les possibilités de **financement** et constitue un argument de vente intéressant pour les organismes de formation. Aujourd'hui, certains considèrent même que la certification est indissociable de la qualité de leur prestation. Un choix conforté par le fonctionnement de **Datadock** et la simplification de son enregistrement grâce à la certification. Côté entreprises, les formations certifiantes sont un critère de sélection de leur OF, voire une condition sine qua non qui va leur permettre de mobiliser le maximum de dispositifs dont le **CPF** et la **période de professionnalisation**. Certaines entreprises y voient aussi un argument fort en faveur de l'**employabilité** de leurs salariés qui peuvent ajouter une ligne à leur **CV**. Ils constatent en ce sens une plus grande motivation de leur part à suivre leurs formations jusqu'au bout.

## LYON

**Yves Bonnard**

*Directeur Agence Auvergne-Rhône-Alpes, PACA, SudOuest, Global Knowledge*

« Nous avons la chance que les éditeurs de logiciels soient derrière nous. Microsoft discute actuellement avec un centre de certification internationale pour que bientôt tout stagiaire puisse se certifier de chez lui. Celui-ci fera tout son cursus de formation à distance, mais nous le verrons quand même grâce à des flashes vidéo. Nous prendrons contact avec lui à heure dite tout au long de son cursus. »

## AIX

**Isabelle Rundstadler**

*Responsable Formation chez GFI*

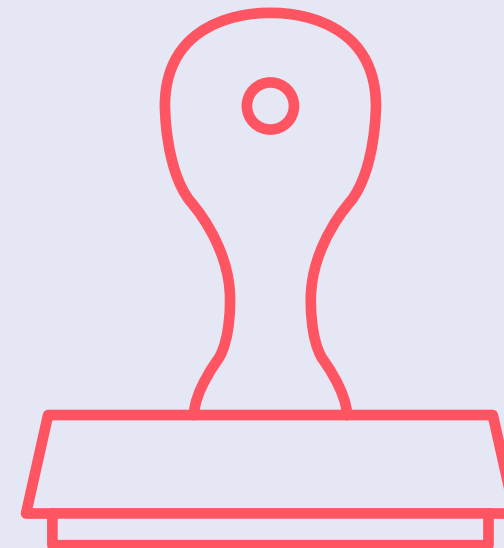
« Nous faisons de la certification. Aujourd'hui, c'est le sésame pour avoir des financements. Nous en faisons pour le CPF, les périodes de professionnalisation. Quand nous répondons à des appels d'offres, nous rencontrons également souvent cette exigence de la part des clients. Nous avons aussi remarqué que pour nos collaborateurs, le certifiant apporte une notion d'engagement forte comme le CPF apporte une plus grande responsabilisation. »

## TOULOUSE

**Anne Destouches**

*Responsable commercial chez Vaelia*

« Historiquement, nous sommes dans le domaine du numérique et notre volonté a toujours été d'offrir des formations certifiantes à nos grosses et petites ESN qui ont besoin d'une reconnaissance professionnelle de leurs collaborateurs. Par ailleurs, la qualité est pour nous primordiale et nous avons su anticiper les transformations sur ce sujet en nous faisant certifier. »



## Qualité

**Avec le décret qualité et la mise en œuvre de Datadock, la qualité de la formation se formalise, mais est-ce suffisant ?**

Organismes de formation et entreprises s'accordent à dire que le contrôle de la qualité des parcours de formation est vertueux mais que le contrôle de la qualité des **formations** et des **formateurs** est aussi essentiel. Certains organismes proposent déjà des outils pour la mesurer. En Île-de-France, une base de données d'organismes de formations notés a ouvert la voie cette année à une **notation** publique des prestations de formation. Une notation dont certains se réjouissent tout en avertissant que l'engagement du **stagiaire** doit absolument être pris en compte avant de pouvoir juger de la qualité d'une formation. Des formations imposées pouvant altérer l'objectivité du stagiaire.

### PARIS

**Christophe Quesne,**  
Directeur de Quilotoa

« Notre responsabilité est de montrer à quel point nos stagiaires sont satisfaits. Si un système extérieur nous permettait de le démontrer, ce serait positif. Mais la question de la motivation est indissociable de l'évaluation. Aujourd'hui beaucoup de nos stagiaires arrivent sans savoir pourquoi ils sont là. Comment voulez-vous qu'ils ressortent en étant totalement satisfaits ? Aujourd'hui, il me semble indispensable de nous réunir autour de la table avec tous les professionnels de l'éducation en France, pour reposer les bases de ce qui fonde l'accueil, l'acceptation d'apprendre et que nous nous mettions tous d'accord sur le fait que faire une erreur, se tromper, c'est normal, que si on veut apprendre ça fait partie du processus, que l'erreur est humaine et que si on oublie en permanence depuis le début que se tromper c'est être mauvais on ne risque pas d'accueillir en formation des gens qui seront motivés pour apprendre quelle que soit leur âge. Et l'évaluation s'en ressentira. »



### LYON

**Muriel Hassenfratz**

Responsable du service Formation et Relations aux CFA, Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes

« La perspective d'emploi sera le leitmotiv de notre politique d'emploi. Demain l'efficacité de l'action de formation s'appréciera à l'aune de l'insertion. Les organismes de formation seront évalués à leur capacité à remplir leurs sessions et à maintenir dans la formation les individus qui se seront formés, à leur capacité à délivrer une certification et ensuite à l'insertion. Nous arrêterons ou nous commanderons en nombre beaucoup moins important des formations qui ne débouchent pas rapidement sur un emploi. Inversement, les formations qui débouchent sur un emploi seront accompagnées en nombre. Nous sommes tous dans une approche cohérente sur ce point, ce qui évitera aux organismes de formation de recevoir des injonctions contradictoires. Dans ce contexte, les organismes de formation ont intérêt à avoir un réseau d'entreprises partenaires. Car ils vont former en lien avec leurs besoins. Ils vont devoir s'articuler plus qu'hier aux attentes des entreprises sur les territoires en termes de main-d'œuvre. »

# Dis-moi comment tu choisis ton OF..

Privilégier des organismes de formation dans sa région est une évidence pour la majorité des entreprises interrogées pendant nos tables rondes. Pour autant, les formations recherchées ne se trouvent pas forcément à proximité et obligent parfois les entreprises de province à chercher un organisme à Paris où l'offre est plus importante.

Nouer des relations avec les entreprises de sa région peut permettre aux organismes d'anticiper ces besoins en formation et d'adapter leur offre. Entretenir son **réseau** est donc essentiel. D'autant plus qu'un organisme qui se distingue par la qualité de sa prestation se voit souvent récompensé par la **fidélité** de l'entreprise.

**Internet** reste un réflexe dans la recherche de formations pour beaucoup d'entreprises. Elles admettent par ailleurs consulter le **catalogue** des OPCA, accessible en ligne, pour se rassurer sur le sérieux d'un organisme de formation. Dans un futur proche, si la qualité des formations était amenée à être systématiquement évaluée et cette **évaluation** rendue publique, les notations pourraient aussi constituer un nouveau critère de choix pour ces entreprises. D'ailleurs, certaines

s'organisent déjà pour mettre à disposition des listes d'organismes testés et approuvés.

Le **démarchage** est une initiative parfois heureuse qu'il faut considérer. Les études que publient chaque année le Fafiec et l'OPIIEC sont des mines d'informations qui vont permettre aux organismes de formation de mieux se positionner et d'ajuster leur stratégie de développement en fonction des besoins de leur bassin d'emploi. La **taille** de l'organisme de formation dans le choix des entreprises peut être un argument. Certaines vont plutôt rechercher de gros organismes de formation pour de gros projets de formation associé à un appel d'offres. Quand d'autres préfèrent travailler avec des petits qui se montrent plus à l'écoute de leurs besoins et font preuve d'une plus grande flexibilité.

Concernant l'offre, le **diplômant-certifiant** est rassurant pour nombre d'entreprises. Il leur permet en outre de mobiliser des dispositifs spécifiques. La certification est même parfois une condition sine qua non pour souscrire à une formation. Sur le **distanciel**, les entreprises restent partagées. Certaines remarquent que leurs collaborateurs y sont totalement réfractaires, quand d'autres y voient un moyen de limiter des coûts logistiques ou la possibilité de maintenir une session de formation pour laquelle un nombre minimum de stagiaires est exigée.





À noter enfin, que la capacité de mener des formations à l'issue desquelles l'apprenant (re) trouve un emploi, va déterminer dans certains cas le choix d'un organisme de formation. Les formations seront désormais évaluées à l'aune de l'**insertion** notamment par les régions et Pôle Emploi dans leurs commandes de formation.

#### Gladys Gallen

*Chargée de mission handicap, Informatique Banque Populaire, Nantes*

« Nous choisissons nos organismes de formation en fonction du contenu de leurs formations. Ils doivent convenir aux managers et aux projets, aux opérationnels. Leur souplesse est aussi un critère. L'organisme doit être en capacité de bien comprendre notre besoin et de s'y adapter. La richesse du catalogue et le sérieux des intervenants sont aussi pris en compte. Nos apprenants connaissent leur métier. Si le formateur n'est pas un peu chevronné, ils nous feront un retour. »

#### Laurie Lacoeylle

*Responsable du développement RH, Salvia Développement, Lyon*

« Pour les gros projets nous faisons des appels d'offres. Pour la culture projet, nous travaillons avec une consultante indépendante. Nous apprécions les indépendants parce qu'ils savent s'adapter à notre problématique, à notre stratégie d'entreprise. Ils interviennent comme des consultants et comme s'ils faisaient partie de notre structure. »

#### Géraldine Gutlé

*Executive Assistant, Helio Pur Technologies SAS Aix*

« Pour tout ce qui est formation assistée et habilitation électrique nous recherchons sur Internet. Il faut que les organismes de formation soient proches. La réactivité au téléphone et la qualité du premier échange sont déterminants. Pour les actions collectives, je demande aux ingénieurs qui souhaitent suivre cette

formation de prendre contact avec les quelques organismes en PACA référencés par le Fafiec. Dans ce cas, la proximité et la réactivité font aussi la différence. Nous sommes avant tout pragmatiques. »

#### Anne Hoffer

*Responsable des Ressources Humaines, OTE Ingénierie, Strasbourg*

« Datadock et la certification sont importants, mais nous estimons que le domaine de la formation est un domaine humain donc nous avons à cœur de rencontrer les responsables des organismes pour qu'ils nous expliquent leur démarche et que nous puissions être sûrs que les objectifs que nous avons dévolus à ces actions soient atteints. L'essentiel des organismes de formation se trouvent à Paris, mais nous privilégions le local. Les coûts logistiques liés aux déplacements ne sont pas forcément utiles. »

#### Caroline Romero

*Chargée de mission RH, Ingelligence, Groupe d'ingénierie orienté vers l'expertise et l'innovation industrielle, Bordeaux*

« Nous avons l'habitude de travailler avec des prestataires depuis longtemps sur certains sujets. Parfois nous choisissons des personnes qui nous sollicitent. Nous les rappelons, nous faisons faire des devis. Internet reste une grande source de sourcing. Nous sommes aussi attentifs aux recommandations d'autres entreprises qui ont validé des formations et ont déjà négocié des prix. »



# Le Fafiec pour vous servir

En 2018, notre offre de services s'enrichit de plusieurs nouveautés avec la mise en place d'un numéro dédié aux organismes de formation et des services en ligne qui faciliteront nos échanges, en plus de l'ensemble des services que nous mettons déjà à votre disposition. Revue de détail.

Le Fafiec se refait une beauté digitale. Pour répondre aux évolutions de notre activité et de nos besoins, il manquait au Fafiec un site Internet efficace et convivial. Ce sera chose faite dès le début de l'année prochaine avec la refonte de notre site web.

#### Des services en ligne dédiés

Mieux adapté aux besoins de nos partenaires et en cohérence avec les évolutions technologiques, ce site proposera une nouveauté attendue : des services en ligne pour les organismes de formation. Ce nouvel espace a été pensé pour faciliter vos démarches administratives et l'accès à l'information grâce à de nombreuses fonctionnalités que nous avons fait tester pendant leur développement par un panel d'utilisateurs. Vous pourrez notamment adresser vos factures numériquement en les déposant directement dans votre espace et accéder à l'état d'avancement de votre dossier de financement. Un système de filtres vous permettra également de mieux visualiser vos dossiers, sur une période choisie ou en fonction d'un type de contenu. Clair et ergonomique, ce nouvel espace a pour ambition de vous faire gagner en temps et en sérénité.

#### Toujours mieux informés

ce nouvel espace vous permettra aussi d'être encore mieux informés de l'actualité du Fafiec. Vous y retrouverez les rubriques qui vous concernent tout particulièrement comme les appels d'offres que nous publions régulièrement pour des actions de formation type Préparation Opérationnelle à l'Emploi, Action Collective Nationale, Certificat de Qualification Professionnelle, etc. Vous continuerez d'avoir accès à

une panoplie de documents comme nos guides d'accompagnement RH, nos fiches pratiques, nos études prospectives, nos bulletins d'information semestriels et plein d'autres ressources, avec, pour certaines, un accès exclusif comme le kit de communication du Fafiec pour les partenaires. Vous pourrez même paramétrer des alertes pour recevoir des informations ciblées.

#### Un nouveau numéro de téléphone

Autre nouveauté, nous mettons en place à partir du mois de décembre un numéro de téléphone unique pour les organismes de formation. Le Fafiec reçoit en moyenne plus de 1000 appels par jour qui occasionnent un temps d'attente en ligne important. Pour mieux gérer ce volume d'appels et améliorer notre service, il devenait urgent de trouver une solution d'accueil téléphonique adaptée. Ce nouveau numéro va nous permettre de réduire nos délais de réponse et de vous mettre en relation avec les interlocuteurs les plus compétents pour répondre à vos questions. Grâce à ce numéro direct et avec l'organisation de réunions d'information régulières dans toute la France, nous souhaitons renforcer notre proximité et rester disponibles pour vous face aux problématiques que votre activité pose au quotidien.

#### De nouveaux numéros pour nous joindre \*

##### Fafiec > Direct

ENTREPRISES	01 43 46 01 10
PARTICULIERS	01 43 46 01 30
PARTENAIRES & OF	01 43 46 01 60

\* Actif courant janvier



#### Suivez-nous !

Sur [notre site Internet](#), un flux RSS auquel vous pouvez vous abonner, vous informez en temps réel de la publication de nos bulletins d'information et de nos appels d'offre.

Vous pouvez aussi nous suivre sur [Twitter](#) et [LinkedIn](#) pour trouver rapidement les actualités qui vous intéressent.

# La qualité toujours d'actualité

Datadock, outil de référencement des organismes de formation, est l'aboutissement d'un travail commun initié il y a tout juste un an par les financeurs de la formation professionnelle.

**Aujourd'hui, plus de 11 000 organismes de formation partenaires du Fafiec y sont déjà référencés. La qualité reste une question d'actualité à laquelle l'OPCA restera attentif ces prochains mois.**

## OF référencés : un succès

Aujourd'hui, le Fafiec référence plus de 11 000 organismes de formation soit la quasi-totalité avec lesquels il travaille chaque année. La 1<sup>re</sup> liste publiée sur le site de l'OPCA en juin n'en comptait que 2 400. Un résultat encourageant et au-delà des pronostics qui témoigne de l'efficacité d'un travail commun initié il y a un an par les financeurs de la formation professionnelle dont le Fafiec.

## L'aboutissement d'un travail collectif

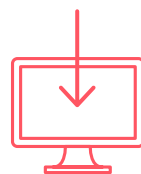
Du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin 2017, les organismes de formation engagés dans une formation devaient se déclarer dans Datadock pour prétendre à leur prise en charge. Le Fafiec a accompagné ses adhérents pendant cette période transitoire en organisant une quarantaine de réunions d'infor-

mation collectives auxquelles ont assisté près de 600 partenaires. L'OPCA a également mis à leur disposition un guide pratique sur la démarche qualité avec le détail des obligations légales et de leur application. Les organismes de formation ont été de plus en plus nombreux à s'inscrire jusqu'à l'échéance du 30 juin. Mi-mars, plus de 15 000 organismes de formation au total étaient inscrits dans Datadock, contre 35 000 fin juin et plus de 50 000 fin novembre. Le service Qualité Contrôle du Fafiec a dû renforcer son équipe pour pouvoir instruire le flux des déclarations qui lui incombent.

## La qualité toujours d'actualité

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, les organismes de formation ayant créé un compte dans Datadock mais dont la déclaration n'est pas encore finalisée ou validée, obtiennent un accord de prise en charge « sous réserve » et un délai pour régulariser leur situation. En revanche, les dossiers pour lesquels ils n'ont pas créé de compte sont refusés et ne peuvent être repris que s'ils en créent un et initialisent leur déclaration rapidement. L'approche

**EN SAVOIR +**  
[Charte contrôle qualité applicable au 01/07/2017](#)



Plus de **15 000** organismes de formation au total étaient inscrits dans Datadock mi-mars

choisie par la majorité des financeurs de la formation se voulait pragmatique et progressive pour encourager les prestataires ayant la volonté d'améliorer la qualité de leurs services.

Aujourd'hui, Datadock reste donc pérenne et les nouveaux organismes de formation engagés dans une formation devront eux aussi s'y inscrire. Les prestataires dont la déclaration Datadock est déjà validée s'engagent à la mettre à jour dès que nécessaire. Le Fafiec continuera de les accompagner dans leur démarche et la liste des organismes de formation référencés continuera d'être mise à jour deux fois par semaine sur le site du Fafiec.

## Ne pas confondre référençable et référencé !

Si vous êtes déclarés dans Datadock et que vous répondez aux 6 critères associés aux 21 indicateurs, vous devenez « référençable » pour tous les financeurs du GIE Datadock. Pour être « référencé » dans le catalogue d'un financeur, vous devez souscrire aux règles de qualité fixées par celui-ci. Pour apparaître dans la liste du Fafiec, vous devez vous engager à respecter sa charte contrôle qualité et être en mesure de justifier, dans le cadre du « contrôle de service fait », de la réalité et de la qualité des actions financées, et dans le cadre de l'application du décret qualité, de la réalité des éléments déposés dans la déclaration Datadock.

Spécial  
Grands  
Formats

L'audit en lien avec le décret qualité peut faire peur pourtant il se passe bien dans la grande majorité des cas. Nous en avons mené 150 cette année. Les audits sont une nécessité pour valider le système de confiance mis en place via les déclarations Datadock.

« J'ai été auditée à la fois sur Datadock et sur une action collective. Des personnes sont venues nous voir. Nous avons préparé en amont. Ça demande quand même un travail non négligeable et donc ça a un coût. J'étais contente que ça se fasse l'été. Nous avons pu échanger sur la façon dont nous fonctionnions. Il y avait des choses à améliorer et des choses qui se sont bien passées. Derrière l'audit, il y a des humains et j'ai trouvé les échanges que nous avons pu avoir, très intéressants. »  
**Aix-en-Provence, Géraldine Gutlé, Hélios Pur Technologies SAS**



## Bravo !

Presque 11 000 organismes de formation référencés par le Fafiec fin 2017

**EN SAVOIR +**  
[Liste des OF référencés](#)



[Téléchargez le guide de la démarche qualité](#)

# Agenda

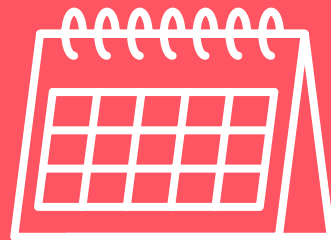
Pour déployer les Actions Collectives Nationales (ACN) et les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP), le Fafiec signe des conventions de prise en charge financière uniquement avec des organismes de formation sélectionnés par appel d'offres. Rendez-vous sur notre site internet [www.fafiec.fr](http://www.fafiec.fr), section « Prestataires Formation, Conseil et Études ». Vous pourrez y consulter tous nos appels d'offres et vous abonner aux flux RSS qui vous intéressent. Vous pouvez également nous suivre sur LinkedIn et sur Twitter pour n'en manquer aucun.

## ACN

Janvier 2018 :  
 → Community manager  
 → Cybersécurité  
 Février 2018 :  
 → Métier du test  
 → Piloter la formation – Anticiper et développer la gestion des compétences  
 → Evoluer vers le langage objet.net et java  
 Prochainement :  
 → Développer vos compétences managériales  
 → Eurocodes  
 → Méthodes Agiles  
 → Gestion de projet en Blended Learning  
 → Risque amiante dans la construction

## CQP

Janvier 2018 :  
 → Concepteur en Ingénierie de Restauration  
 Février 2018 :  
 → Développeur Nouvelles Technologies  
 Juin 2018 :  
 → Administrateur de Bases de Données  
 Prochainement :  
 → Dessinateur des Lots Techniques du Bâtiment



Le Fafiec et l'Observatoire prospectif des métiers de notre branche professionnelle (OPIIEC) publient tout le long de l'année des études prospectives.

Ces études vous permettent :

- d'informer et de sensibiliser nos entreprises sur les évolutions de leur secteur et les impacts potentiels sur l'emploi, les besoins en compétences et formation
- de mobiliser et d'impliquer les acteurs de l'emploi et de la formation.

N'hésitez pas à consulter nos études, des ressources qui vous permettront de définir les modalités d'adaptation de votre offre de formation.

## Études OPIIEC

Mise en ligne d'études  
 Janvier 2018 :  
 → Étude prospective sur les métiers du diagnostic immobilier  
 Avril 2018 :  
 → Étude sur les besoins en compétences dans les métiers du conseil  
 Prochainement :  
 → Étude prospective sur l'évolution des métiers de l'acoustique  
 → Emploi, compétences et formations au sein des entreprises de service du numérique (ESN) et des sociétés d'ingénierie et de conseil en technologie (ICT) en France

Avril 2018 :  
 Livraison de la Note qualitative semestrielle n°4 sur les données 2017 de l'Observatoire dynamique des métiers de la branche professionnelle  
 Juin 2018 :  
 Mise à jour annuelle des référentiels métiers

Directeur  
de la publication  
Régis Berthelot  
—  
Rédactrice en chef  
Jawaher Aka  
—  
Design graphique  
Atelier Marge Design

