



Certification Professionnelle FFP[®]

Référentiel d'Habilitation

1. Contexte de l'habilitation
2. Les principes de base de la Certification Professionnelle FFP
3. Organismes susceptibles de demander une habilitation
4. Utilisation de l'habilitation
5. Les étapes de l'habilitation d'un organisme de formation – les procédures
 - 5.1. Le dossier d'habilitation initiale
 - 5.2. Le dossier de l'habilitation
 - 5.3. La déclaration annuelle
 - 5.4. Le renouvellement de l'habilitation
 - 5.5. L'instruction
6. Le refus ou la suppression de l'habilitation
7. Les réclamations – les recours
 - 7.1. Les réclamations et les recours d'un stagiaire
 - 7.2. Les recours d'un organisme de formation
8. Bilan annuel

1. Contexte de l'habilitation

La FFP a la volonté d'aider les organismes de formation à développer leur professionnalisme dans la mise en place d'un système de certification professionnelle qui valide les connaissances et les compétences acquises par un stagiaire à l'issue d'une action de formation certifiante.

La FFP a donc élaboré un système de certification professionnelle appelée Certification Professionnelle FFP ou CP FFP et a délégué à l'OPQF l'habilitation des organismes de formation.

L'analyse des dossiers présentés à l'OPQF par les organismes de formation se fait sur la base du Référentiel d'Habilitation de l'OPQF. Ce référentiel est élaboré en fonction du référentiel de certification de CP FFP et des pratiques usuelles de l'OPQF dans l'analyse du professionnalisme des organismes de formation.

En cas de désaccord avec les décisions du Comité d'Habilitation CP FFP, l'organisme de formation peut faire appel à la Commission de recours de l'ISQ (voir § 7.2).

2. Les principes de base de la CP FFP

Le système de Certification Professionnelle FFP s'articule autour de trois référentiels :

- le Référentiel de Certification FFP qui décrit l'ensemble du système, ses exigences et ses conditions de mise en œuvre,
- le Référentiel d'Habilitation définissant le contenu et les exigences du processus d'habilitation des organismes de formation; la procédure d'habilitation définit les règles qui permettent d'obtenir l'habilitation,
- le Référentiel de Formation définissant les procédures mises en place par un organisme de formation pour les formations qui donnent lieu à CP FFP, conformément aux prescriptions contenues dans le Référentiel de Certification FFP.

L'OPQF recommande qu'un organisme de formation structure de façon homogène ses Référentiels de Formation. En effet, l'OPQF n'examinera en détail que 3 Référentiels de Formation dans le cas général d'une procédure d'habilitation, et délivrera une habilitation valable pour tous les programmes de formation de l'organisme construits selon les Référentiels de Formation présentés, pour des formations donnant lieu à CP FFP.

3. Organismes susceptibles de demander une habilitation

Peuvent demander leur habilitation les organismes de formation adhérents de la FFP et qualifiés OPQF. La qualification OPQF doit porter sur le ou les domaines concernés par la formation ; les informations à fournir pour le dossier d'habilitation ne seront pas redondantes avec celles déjà fournies pour la qualification OPQF.

Les organismes demandant une habilitation doivent être à jour de leur participation annuelle à l'OPQF. L'OPQF facturera à l'organisme de formation des honoraires pour la réalisation de son instruction ; le montant de ces honoraires est fixé par le Conseil d'Administration de l'ISQ, en accord avec la FFP.

4. Utilisation de l'habilitation

L'OPQF délivre une habilitation à un organisme de formation qui permet à ce dernier de mettre en place des certifications professionnelles avec la marque "CP FFP". Les formations qui donnent lieu à certification sont des formations dont la durée et/ou le contenu sont suffisants pour permettre aux participants d'acquérir un savoir-faire professionnel. Elles s'inscrivent dans un parcours pédagogique dont l'issue est la certification du participant, si celui-ci satisfait aux évaluations et à la validation définies dans le programme de formation.

Cette appellation CP FFP ne pourra être apposée qu'aux programmes de formation qui seront construits selon les référentiels CP FFP et ceci selon des règles de communication fixées par la FFP dans la Charte de Certification FFP signée par l'organisme.

L'organisme de formation s'engage à ne mettre en œuvre des programmes certifiants que dans ses domaines de qualification OPQF.

5. Les étapes de l'habilitation d'un organisme de formation – les procédures

L'habilitation s'articule autour de deux étapes :

- une habilitation initiale pour les organismes qui ont élaboré un Référentiel de Formation CP FFP mais qui n'ont évidemment pas encore effectué de formation de stagiaires selon les processus décrits dans leur référentiel ; cette habilitation initiale a une durée de validité d'un an ;
- une habilitation confirmée présentée un an après l'habilitation initiale ou après au moins un cycle complet de formation donnant lieu à une CP FFP ; l'organisme présente le dossier précédent actualisé et complété, et les résultats des formations délivrées selon la CP FFP.

FFP : 6 rue Galilée - 75016 PARIS ☎ : 01 44 30 49 49 e-mail : ffp@ffp.org

OPQF : 96 avenue du Général Leclerc 92514 BOULOGNE BILLANCOURT ☎ 01 46 99 14 55 e-mail : isq-opqf@isqualification.com

Le renouvellement de l'habilitation a lieu 4 ans après la date d'attribution de l'habilitation confirmée ou de la dernière habilitation ; le dossier à présenter est le même que celui de l'habilitation.

L'organisme de formation doit envoyer chaque année des Fiches annuelles d'information.

5.1. Le dossier de l'habilitation initiale

L'habilitation initiale sera instruite à partir du dossier présenté par un organisme de formation qui a élaboré un Référentiel de Formation (ou plusieurs), mais n'a pas encore exécuté une formation donnant lieu à un CP FFP ; l'OPQF délivrera son habilitation si le Référentiel de Formation présenté par l'organisme de formation respecte le modèle de Référentiel de Formation CP FFP.

L'organisme de formation présente un dossier comportant les éléments suivants.

5.1.1. Il propose son Référentiel de Formation qui décrit l'organisation et les processus mis en place par lui pour assurer le respect de ses engagements à l'égard des personnes qui participent à une formation certifiante CP FFP.

Ce référentiel doit contenir les éléments de base ci-dessous :

- intitulé de la formation, intitulé du certificat
- champ de la formation
- public cible
- pré-requis
- modalités et contenus d'information
- procédure d'admission des participants
- objectifs
- organisation de la formation
- programme détaillé de la formation
- méthodes – modalités pédagogiques
- moyens
- suivi individuel
- processus de validation
- actions en cas de non-obtention du certificat.

5.1.2. Il fournit, par domaine de qualification, la liste des programmes auxquels il entend attacher l'habilitation initiale, avec le titre de la formation et du certificat qui doit conclure la formation.

S'il n'a pas plus de 20 programmes de formation certifiante, il présente au maximum 3 Référentiels de Formation, choisis de façon à donner une représentation significative de ses divers programmes. S'il n'a pas 3 programmes de formation en phase de lancement, il fournira 1 ou 2 Référentiels selon l'offre dont il dispose. S'il a plus de 20 programmes, il présentera un nombre de Référentiels égal à 15% du nombre total, arrondi au nombre entier supérieur.

Après examen de la liste des programmes de CP FFP envisagés, l'OPQF peut demander à l'organisme de formation de substituer à l'un des Référentiels de formation fournis un autre Référentiel qu'il jugera plus représentatif de l'offre de l'organisme de formation.

5.1.3. Il décrit les ressources et les compétences qu'il compte allouer pour concevoir, animer les formations, accompagner et évaluer les stagiaires; de façon succincte il décrit son système de management des CP FFP à travers l'ensemble des processus opérationnels attachés à cette activité.

5.1.4. Il décrit l'organisation qu'il a mise en place pour recevoir et traiter les réclamations qu'il peut recevoir des participants sur les formations CP FFP ou sur les modalités d'attribution des CP FFP.

5.1.5. Il présente le contenu de la communication qu'il compte faire sur ce système de certification professionnelle FFP.

FFP : 6 rue Galilée - 75016 PARIS ☎ : 01 44 30 49 49 e-mail : ffp@ffp.org

OPQF : 96 avenue du Général Leclerc 92514 BOULOGNE BILLANCOURT ☎ 01 46 99 14 55 e-mail : isq-opqf@isqualification.com

5.1.6. L'instruction des dossiers par les instructeurs OPQF se fera selon la procédure précisée dans le présent référentiel.

L'OPQF s'engage à donner une réponse, sauf cas exceptionnel, dans un délai d'un mois après réception d'un dossier complet. La réponse sera l'une des trois suivantes :

- l'OPQF donne l'habilitation ;
- l'OPQF demande que soit revu le référentiel de formation sur des points précis mentionnés dans la réponse ;
- l'OPQF refuse l'habilitation ; dans ce cas l'organisme de formation pourra présenter un nouveau dossier, s'il le souhaite, en tenant compte des motifs du refus.

En cas de décision positive d'habilitation, l'organisme de formation pourra utiliser cette habilitation initiale pour ses programmes de formation qui suivent le système de CP FFP, en respectant les règles de communication figurant dans la Charte de Certification FFP et la Charte graphique.

5.2. Le dossier d'habilitation confirmée

Le dossier d'habilitation confirmée se présente un an après la date de validation de l'habilitation initiale.

Le contenu du dossier est le même que pour l'habilitation initiale avec les différences suivantes :

- les Référentiels de Formation de l'organisme de formation doivent être actualisés, c'est-à-dire que doit être communiquée la version en vigueur dans l'organisme à la date de présentation du dossier. Les 3 Référentiels de Formation présentés concerneront tous des programmes de formation qui auront été entièrement réalisés. Si l'organisme de formation a plus de 20 CP FFP, il présentera un nombre de référentiels égal à 15% du nombre total de CP FFP, arrondi au nombre entier supérieur.
- La liste des programmes de formation bâtis selon le référentiel CP FFP de l'organisme sera accompagnée des statistiques relatives aux réalisations des programmes de formation (voir § 5.3 sur la Fiche annuelle d'information).

La différence entre habilitation initiale et habilitation confirmée vient de l'analyse des résultats obtenus dans les programmes de formation ayant délivré des CP FFP.

En particulier l'OPQF se réserve le droit, s'il le juge nécessaire, de demander à l'organisme de formation d'autres programmes détaillés que les 3 présentés; ou de mener toute action qui aurait pour but de vérifier que les programmes de formation donnant lieu à CP FFP conduisent effectivement les stagiaires à pouvoir occuper les fonctions ou exercer les métiers qui sont mentionnés dans le Référentiel de Formation. Ces actions de vérification peuvent être, après accord de l'organisme de formation, des audits sur site et/ou des enquêtes auprès de stagiaires ayant suivi les programmes de formation visés. L'OPQF peut également être amené à prendre l'avis d'entreprises qui emploient les personnes ayant suivi ces programmes de formation (après accord de l'organisme de formation également).

Ces actions d'analyse détaillée donneront lieu à une facturation additionnelle en sus des droits standards à acquitter pour une habilitation confirmée. L'OPQF en fera un devis et demandera l'accord de l'organisme avant d'engager ces actions. Dans le cas où celui-ci n'accepterait pas cette intervention, il perdrait automatiquement son habilitation.

Cas de refus d'habilitation confirmée

Sachant qu'une habilitation initiale a été accordée, il est évident que des programmes de formation ont été lancés ; le refus de l'habilitation confirmée ne porte que sur les programmes futurs et ne remet pas en cause les programmes de formation en cours de réalisation. La procédure à suivre par l'organisme de formation figure au § 6 Refus ou suppression de l'habilitation confirmée.

Cas de l'habilitation confirmée

Après décision positive d'habilitation confirmée de l'OPQF, l'organisme de formation pourra utiliser cette habilitation pour ses programmes de formation qui suivent le système de CP FFP en respectant les règles de communication de la Charte de Certification Professionnelle FFP.

5.3. La Fiche annuelle d'information

Elle doit permettre à l'OPQF de suivre l'utilisation de l'habilitation entre deux instructions d'habilitation. Elle est une simple déclaration statistique, composée d'éléments aisés à fournir, mais qui par leur globalité permettent d'avoir une vue efficace sur l'organisation et la qualité des certifications attribuées aux stagiaires.

L'organisme de formation remplira un document qui comprend :

- Une synthèse sur les activités de CP FFP de l'organisme de formation avec les mentions suivantes :
 - le nom et les coordonnées de l'organisme
 - son numéro d'habilitation et la date d'attribution
 - le nombre de formations réalisées dans l'année et le nombre de formation en cours de réalisation donnant lieu à CP FFP
 - le nombre total de stagiaires ayant obtenu un CP FFP dans l'année
 - le taux global de réussite.

- une Fiche d'Information Annuelle avec, pour chaque programme de formation CP FFP, les mentions suivantes :
 - le titre du certificat
 - le métier ou la fonction ou l'activité concerné
 - la date de démarrage de la première action réalisée
 - le nombre de sessions réalisées dans l'année
 - le nombre de stagiaires qui ont obtenu le Certificat Professionnel FFP
 - le taux de réussite
 - la liste et la nature des éventuelles réclamations écrites reçues des stagiaires sur le programme de formation
 - la date de clôture du programme en cas d'arrêt.

L'organisme de formation peut compléter ce tableau par les informations qu'il jugera utiles pour expliquer les résultats obtenus, tels que des moyennes d'indices de satisfaction de stagiaires obtenus trois mois après la fin de la formation et/ou des résultats d'enquête de satisfaction auprès des sociétés qui emploient les personnes qui ont été formées.

L'OPQF analysera le taux de réussite de stagiaires, la liste et la nature des éventuelles réclamations reçues. Il se réserve la possibilité de demander à l'organisme de formation les référentiels de formation concernés par les réclamations et les mesures correctives mises en place.

5.4. Le renouvellement de l'habilitation confirmée

Le dossier de renouvellement est à présenter tous les quatre ans, le premier à partir de la date d'obtention de l'habilitation confirmée. Le dossier est identique à celui de l'habilitation confirmée, avec des versions actualisées du Référentiel de Formation. Les conclusions sont les mêmes que pour le dossier d'habilitation.

Sur les bases de réclamations et de l'avis du Comité d'Habilitation CP FFP, le Comité de Qualification OPQF peut décider d'engager une procédure de retrait anticipé de l'habilitation. Cette procédure de retrait est la même que celle de l'habilitation.

FFP : 6 rue Galilée - 75016 PARIS ☎ : 01 44 30 49 49 e-mail : ffp@ffp.org

OPQF : 96 avenue du Général Leclerc 92514 BOULOGNE BILLANCOURT ☎ 01 46 99 14 55 e-mail : isq-opqf@isqualification.com

5.5. L'instruction

Les dossiers d'habilitation sont examinés par des instructeurs de l'OPQF formés et compétents, selon des procédures déterminées par la FFP; ils présentent le résultat de leur analyse au Comité d'Habilitation CP FFP. Ce Comité comprend : le Président de la Commission d'Instruction de l'OPQF, un représentant du Comité de Qualification OPQF, les instructeurs ayant analysé des dossiers et la Déléguée Générale de l'ISQ.

Le Comité d'Habilitation CP FFP prend des décisions exécutoires. Le représentant du Comité de Qualification OPQF tient celui-ci informé des décisions prises à chacune de ses réunions.

6. Le refus ou la suppression de l'habilitation

Le refus d'habilitation peut être décidé par le Comité d'habilitation CP FFP lors de l'habilitation initiale ou de l'habilitation confirmée. La suppression de l'habilitation peut être décidée par le dit Comité lors du renouvellement qui intervient tous les 4 ans ou bien lorsque des réclamations ont conduit le Comité à déclencher une procédure de retrait de l'habilitation.

Le refus ou la suppression d'habilitation est automatique si la participation annuelle à l'OPQF et/ou les honoraires liés à cette habilitation ne sont pas réglés dans les délais prévus dans le Règlement intérieur de l'OPQF. La suppression d'habilitation est automatique si la qualification OPQF n'est pas renouvelée à un organisme de formation ou si le Comité de Qualification OPQF décide de ne pas renouveler cette qualification dans le domaine relatif à la formation. Le refus ou la suppression d'habilitation sera motivé par écrit à l'organisme de formation.

L'habilitation portant sur le système mis en place par l'organisme de formation pour toutes les formations CP FFP, le refus ou la suppression de l'habilitation est général et porte donc sur l'ensemble des formations CP FFP de l'organisme.

Lorsqu'un organisme de formation se voit notifier un refus ou une suppression d'habilitation, cela signifie qu'il ne peut plus engager de nouveaux programmes de formation donnant lieu à une certification CP FFP. Il n'a plus le droit d'utiliser la mention programme de formation donnant lieu à une CP FFP dans ses documents internes ou externes, ni d'utiliser des documents comportant ces mentions.

Le refus ou la suppression de l'habilitation ne porte que sur les programmes futurs et ne remet pas en cause les programmes déjà lancés. L'organisme de formation devra alors communiquer, dans un délai maximum de 15 jours après le refus ou la suppression d'habilitation, la liste des programmes commencés avec la date de début et fin des programmes. Dans le cas d'un dysfonctionnement grave avéré, l'OPQF se réserve le droit de retirer l'habilitation pour les programmes déjà lancés.

7. Les réclamations - les recours

7.1. Les réclamations et les recours des stagiaires

Si un stagiaire (ou l'entreprise qui l'emploie) n'est pas satisfait par une formation ou par les conditions d'attribution du CP FFP qui en résulte, le stagiaire doit faire un premier recours auprès de l'organisme de formation. Il peut ensuite saisir le Comité d'Habilitation CP FFP ; il devra alors présenter par écrit son recours et l'accompagner d'une copie du recours qu'il a fait à l'organisme de formation et des éventuelles réponses qu'il aura reçues.

L'OPQF instruira le dossier et donnera réponse au plus tard un mois après la demande du stagiaire. Deux instructeurs au moins analyseront le recours et présenteront à la Commission de Suivi CP FFP un rapport sur le problème posé dans le recours. La Commission peut proposer au stagiaire et à l'organisme de formation une solution ou décider de demander à l'OPQF de conduire une procédure de retrait d'habilitation.

Si l'analyse de la liste et de la nature des réclamations reçues par un organisme de formation (fournie lors de la déclaration annuelle) et des actions correctives mises en place n'apparaît pas satisfaisante, l'OPQF peut également décider de conduire une procédure de retrait d'habilitation. Le Comité d'Habilitation CP FFP peut alors mettre en demeure l'organisme de formation de respecter le Référentiel de Formation CP FFP dans un délai d'un mois. Si l'organisme de formation ne répond pas ou ne fournit pas une réponse satisfaisante, le Comité peut décider de procéder à un examen de la situation dont les procédures sont les mêmes que pour un renouvellement.

7.2. Le recours d'un organisme de formation

Si un organisme de formation est en désaccord avec une décision d'habilitation, il peut déclencher un appel à la Commission de Recours prévue dans les statuts de l'ISQ. L'instruction de ce recours se fera selon les procédures prévues dans le règlement intérieur de l'ISQ.

8. Bilan Annuel

L'OPQF établira chaque année un bilan annuel des habilitations et des certifications professionnelles accordées par les organismes de formation qui ont reçu une habilitation. Ce rapport mentionnera, en particulier les renseignements suivants :

- le nombre d'organismes habilités et leur liste,
- le nombre d'organismes nouvellement habilités dans l'année, le nombre de ceux qui n'ont pas renouvelé leur habilitation et le nombre de ceux qui ont eu un refus ou une suppression d'habilitation,
- le nombre de programmes de formation donnant lieu à CP FFP,
- le nombre de recours reçus par les organismes de formation et le nombre de recours reçus par l'OPQF,
- le nombre de stagiaires ayant obtenu un CP FFP et le taux de réussite.

Ce rapport sera envoyé à la Commission de Suivi CP FFP qui transmettra ses conclusions au Conseil d'Administration de la FFP.