



# . . .les relations avec les prestataires de formation

## Construire des relations dynamiques

**P**RÈS DE 40 000 prestataires actifs : le marché de la formation semble a priori pléthorique. Vu de plus près, il apparaît fortement atomisé, soumis à un important turn-over (créations / disparitions) et caractérisé par une importante concentration financière : environ 80 % des organismes réalisent un chiffre d'affaires inférieur à 150 000 et 25 % du marché est assuré par moins de 4 % de l'ensemble.

Du prestataire individuel à l'organisme comptant plusieurs centaines de salariés, de l'organisme qui pré-

tend pouvoir a priori tout faire à celui qui reste figé sur son catalogue, la palette est large. Alors comment choisir ? A cette question, la toute première réponse est simple : d'abord en définissant précisément son besoin. Car si l'achat de formation est bien une relation client/fournisseur, il appartient en premier lieu au client (l'entreprise) de ne pas se laisser enfermer dans l'offre du prestataire quand elle n'est pas de nature à satisfaire réellement son besoin.

Le contenu de la prestation doit donc se construire de manière interactive, dans une relation client / fournisseur dynamique et égale-

ment respectueuse d'un certain nombre de règles : l'activité de dispensateur de formation est en effet précisément encadrée par la réglementation, et il est bon que les entreprises en connaissent les principales caractéristiques.

C'est l'objet de ce «Point sur...», complémentaire des guides «ACHETER ET ÉVALUER UNE FORMATION » et «ÉLABORER LE PLAN DE FORMATION» disponibles sur simple demande à Habitat-Formation et téléchargeables sur son site Internet :

[www.habitat-formation.fr](http://www.habitat-formation.fr)

Daniel Vatan

## Des règles à connaître

DE LA «DÉCLARATION PRÉALABLE D'EXISTENCE» À LA «DÉCLARATION D'ACTIVITÉ»

**L**E MARCHÉ de la formation professionnelle est ouvert à quiconque souhaite s'y engager.

Les textes n'imposent pas d'agrément spécifique pas plus qu'ils n'imposent un statut juridique particulier aux organismes de formation.

La seule condition « a priori » que

tout organisme de formation doit respecter est de s'être déclaré comme prestataire de formation auprès du service régional de contrôle (DRTEFP).

Avant la loi dite de «modernisation sociale» du 17 janvier 2002, il s'agissait d'une «déclaration préalable d'existence». Toute personne morale ou physique ayant l'intention d'exercer une activité de formation professionnelle (à l'exception des établissements publics)

devait être enregistrée préalablement à son premier contrat ou sa première convention de formation.

Désormais, la loi (art. L. 920-4 du Code du travail) prévoit que les organismes déposent auprès de la DRTEFP une «DÉCLARATION D'ACTIVITÉ».

Ils doivent ainsi produire une convention ou un contrat démontrant

qu'ils exercent bien l'activité de prestataire de formation pour obtenir ensuite l'attribution d'un «NUMÉRO D'ENREGISTREMENT».

Conséquence : au moment de la signature de leur première convention de formation, les nouveaux prestataires n'ont pas encore de numéro d'enregistrement puisqu'ils n'ont pas déjà exercé leur activité.

C'est pourquoi un décret du 17-09-02 est venu préciser que le n° d'enregistrement devait figurer sur les conventions ou contrats conclus, à l'exception du premier.

Autre conséquence : les prestataires intervenant exclusivement en sous-traitance ne pourront se voir attribuer un numéro d'enregistrement.

Cette modification réglementaire a pour but de réduire le nombre de prestataires qui se faisaient enregistrer sans pour autant exercer une quelconque activité. Elle vise désormais tous les prestataires, qu'ils soient de droit privé ou public.

Les entreprises doivent donc faire preuve de prudence lorsqu'elles font appel à un organisme de formation qui vient de se créer (cf. page 3 : conseils aux entreprises).

## PUBLICITÉ ET DÉMARCHAGE

En matière de formation continue, la publicité comme le démarchage sont réglementés (Art L. 920-6 et L. 920-7 du code du Travail).

### LES INTERDICTIONS

Il est interdit aux prestataires de formation de se prévaloir dans leur brochure de leur numéro d'enregistrement et a fortiori d'un prétendu numéro d'agrément. Cette disposition tente d'éviter que les clients, entreprises ou individus, ne confondent l'enregistrement

avec un agrément, un label de qualité ou une habilitation. Il est également interdit de se prévaloir du caractère imputable sur l'obligation légale des dépenses liées à une action de formation.

Le démarchage effectué pour le compte d'un organisme de formation est interdit s'il est rémunéré à la commission et s'il a pour but de provoquer la vente d'un plan ou la souscription d'une convention de formation.

### LES OBLIGATIONS

Toute publicité en matière de formation doit comporter des informations sur :

- 3 les connaissances indispensables pour suivre la formation (pré-requis),
- 3 la nature, la durée et la sanction de la formation.

S'il s'agit de publicité écrite, celle-ci doit mentionner :

- 3 les titres et qualités des formateurs,
- 3 les moyens pédagogiques
- 3 les tarifs et modalités de règlement,
- 3 les conditions financières en cas d'abandon ou de cessation de la formation.

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET DROITS DES STAGIAIRES

L'établissement d'un règlement intérieur applicable aux stagiaires est obligatoire, quel que soit le statut de l'organisme de formation.

Par contre, il n'est pas nécessaire lorsque les actions de formation sont organisées dans l'entreprise, dans le cadre du plan de formation.

Le règlement intérieur est un document écrit qui doit mentionner :

- 3 les principales mesures relatives à l'hygiène et à la sécurité,
- 3 les règles disciplinaires et notam-

ment la nature et l'échelle des sanctions applicables aux stagiaires ainsi que leurs droits en cas de sanctions,

3 pour les stages d'une DURÉE SUPÉRIEURE À 200 HEURES, les modalités de représentation des stagiaires.

Cette représentation est assurée dans chacun de ces stages par un délégué titulaire et un délégué suppléant élus simultanément par les stagiaires.

Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles (Art. R 922-8 du Code du travail).

Le directeur de l'organisme de formation est responsable de l'organisation et du bon déroulement des élections.

Le résultat des élections doit faire l'objet d'un procès-verbal qui sera tenu à la disposition des agents chargés du contrôle de la formation professionnelle.

Tout organisme de formation (public ou privé) doit remettre au candidat, avant son inscription définitive et avant tout règlement :

- le programme du stage,
- 3 la liste des formateurs pour chaque discipline avec mention de leurs titres et qualités,
- 3 les horaires,
- 3 les procédures de validation des acquis de la formation,
- 3 le règlement intérieur.

Par ailleurs, le Code du travail (Art. L. 900-7) pose des garanties de protection des libertés individuelles des stagiaires ou des candidats à un stage quant aux informations demandées par les organismes de formation. Ces informations doivent avoir pour seule finalité l'appréciation par l'organisme de formation de l'aptitude du candidat à suivre la formation. Elles doivent avoir un lien direct et nécessaire avec l'action de formation. Le stagiaire est tenu d'y répondre de bonne foi.

# Conseils aux entreprises

ON POURRA SE REPORTER UTILEMENT À CE SUJET AUX GUIDES "ACHETER ET ÉVALUER UNE FORMATION" ET "ÉLABORER LE PLAN DE FORMATION" DISPONIBLES À HABITAT-FORMATION ET TÉLÉCHARGÉES SUR NOTRE SITE : [www.habitat-formation.fr](http://www.habitat-formation.fr)

## À PROPOS DU NUMÉRO D'ENREGISTREMENT

Lorsqu'une entreprise souhaite conclure une convention de formation avec un organisme nouvellement créé (et qui n'a donc pas encore de n° d'enregistrement), elle doit s'assurer du sérieux du projet de cet organisme et du réalisme de ses propositions.

En effet, les pièces à fournir pour obtenir un n° d'enregistrement (circulaire DGEFP-GNC du 31-10-02) ne se limitent pas à une convention de formation.

En cas de dossier incomplet ou non conforme, le n° d'enregistrement ne sera pas attribué. Or, l'existence de ce n° conditionne le REMBOURSEMENT ULTÉRIEUR DES DÉPENSES DE FORMATION PAR HABITAT-FORMATION.

## BIEN DÉFINIR SON BESOIN

«Suivre un stage» : à elle seule, l'expression résume le risque majeur d'inefficacité d'une action de formation. La recette de l'échec est simple : «envoyer» en formation un salarié hors de toute stratégie, sans que l'entreprise ni le salarié lui-même aient une vision suffisamment claire des objectifs recherchés.

À l'inverse, une réflexion sur ces objectifs (former pourquoi, pour mettre en œuvre quelles compé-

tences au retour de formation...) permettra un véritable dialogue avec l'organisme de formation en vue de bâtir une prestation correspondant réellement au besoin identifié.

## NÉGOCIER AVANT D'ACHETER

Comme tout achat, la formation professionnelle peut et doit faire l'objet de négociation : sur la nature de la prestation bien entendu, mais aussi sur son prix.

En matière de contrats d'insertion par alternance, par exemple, les organismes de formation ont parfois tendance à « s'aligner » sur les forfaits de remboursement réglementaires pratiqués par les OPCA, alors que ces forfaits n'ont pas vocation à couvrir exclusivement les coûts pédagogiques.

Les prix pratiqués doivent être établis au regard de la réalité des charges effectivement supportées pour une action de formation précise, et peuvent intégrer dans leur constitution des dépenses de conception et de préparation de l'intervention proprement dite.

## VEILLER À LA CONFORMITÉ DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Toute action de formation réalisée par un prestataire doit faire l'objet d'une CONVENTION DE FORMATION ÉCRITE, PRÉALABLE À L'ACTION.

La convention de formation est un contrat de droit privé et relève du principe général selon lequel les conventions sont librement conclues et tiennent lieu de loi entre ceux qui les ont faites (Art. 1134 du Code civil).

**ATTENTION :** *l'absence de convention entraîne pour l'employeur l'impossibilité d'imputer les dépenses correspondantes au titre de la formation professionnelle continue. Il ne peut donc se faire rembourser par Habitat-Formation l'ensemble des frais afférents à l'action.*

Cette convention doit indiquer :

- 3 le n° d'enregistrement du prestataire,
- 3 la nature et l'objet de la prestation (thème, programme pédagogique, moyens mis en œuvre),
- 3 les durée, dates et heures de la formation,
- 3 les modalités de contrôle des connaissances et la nature de la sanction,
- 3 les effectifs concernés,
- 3 la durée de validité de la convention (annuelle ou pluriannuelle),
- 3 le prix unitaire et le montant global.

À l'issue de la formation, l'organisme doit fournir les attestations de présence (en double exemplaire : l'un à l'employeur, l'autre au salarié) et la feuille d'émargement signée par les stagiaires. En cas d'inexécution totale ou partielle de la convention de formation, le prestataire de formation doit rembourser à l'entreprise les sommes qui n'ont pas été effectivement dépensées ou engagées (Art. L.920-9 du Code du travail).

## LE SUIVI ET LE BILAN DE L'ACTION DE FORMATION

Dans le cadre des formations de quelques semaines et plus, il est bon de prévoir des points d'étape avec le prestataire de formation pour s'assurer du bon déroulement de l'action de formation. Dans le même esprit, un bilan d'évaluation final s'impose.

## Formations à distance

QU'IL S'AGISSE de formations via Internet ou de cours par correspondance, toutes les formations qui ne se déroulent pas "en présentiel" sont soumises aux dispositions légales et réglementaires de droit commun, auxquelles s'ajoutent des dispositions spécifiques.

En particulier, l'entreprise doit porter une attention particulière au contenu des conventions de formation conclues dans ce cadre qui, outre les rubriques générales valables dans tous les cas, (cf. page 3) doivent contenir des mentions relatives :

3aux séquences d'apprentissage à

distance (objectifs, nature des travaux à réaliser par les stagiaires, période, durée estimée...)

3aux moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre (suivi et évaluation des travaux accomplis par les stagiaires, prix de ces différentes prestations).

Pour en savoir plus : consulter les fiches jurisprudence d'Habitat-Formation "*Formation ouverte et / ou à distance*" et "*Cours par correspondance*" disponibles sur :

[www.habitat-formation.fr](http://www.habitat-formation.fr)  
(rubrique/réglementation - procédures/fiches jurisprudence).

## Où vous informer ?

### SUR LA RÉGLEMENTATION

n Auprès d'Habitat-Formation, dont les services peuvent vous informer mais aussi vous conseiller sur tout ce qui relève des relations avec les prestataires de formation.

n Auprès des Directions départementales et régionales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP et DRTEFP). C'est au niveau régional (DRTEFP) que sont rattachés les services de contrôle de la formation professionnelle. Ce contrôle est exercé par des inspecteurs et contrôleurs commissionnés à cet effet, assermentés et tenus au secret professionnel (art. L. 991-3 du Code du travail).

n Auprès du Centre Inffo : [www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr) qui édite notamment chaque année "*Les fiches pratiques de la formation continue*", ouvrage de référence pour tout ce qui concerne le droit de la formation professionnelle.

### SUR L'OFFRE DE FORMATION

n Auprès d'Habitat-Formation, dont les services (à Paris, Lyon, Nantes) peuvent renseigner les entreprises et les salariés sur l'offre de formation (diplômante ou non)

relative aux métiers des acteurs de la ville. Notre rôle n'est évidemment pas de porter un jugement qualitatif sur le contenu des formations, mais d'aider les entreprises et les salariés dans leur choix en les informant sur l'offre existante. Il peut être utile également de consulter nos publications : "*Panoramas des formations qualifiantes ou diplômantes*" et "*Les métiers des acteurs de la ville*".

n Auprès des CARIF (Centres d'animation et de ressources de l'information sur la formation). Chaque région est dotée d'un CARIF, structure spécialisée dans l'information sur l'offre de formation régionale. Il est souvent utile de le consulter, notamment sur l'offre de formation dite transversale (informatique, secrétariat, comptabilité...). Pour accéder au site internet du CARIF de votre région : [www.intercarif.org](http://www.intercarif.org)

n Auprès des MIFE (Maisons de l'information sur la formation et l'emploi), dont les coordonnées sont accessibles sur le site Internet suivant : [www.intermife.net](http://www.intermife.net)

n Auprès du Centre Inffo (cf. ci-dessus)

## Normes et labels

CERTAINS ORGANISMES de formation font état de certifications ou de labels. Sans entrer ici dans le détail, citons la norme ISO 9001 (relative au management de la qualité), la norme AFNOR NF Service «Formation professionnelle» (ciblée sur le produit formation professionnelle lui-même), le label OPQF pour les organismes de formation privés.

Ces différentes certifications sont attribuées dès lors que les organismes respectent un ensemble de conditions de base imposées par la norme ou le label.

Elles sont bien entendu un intéressant indice de qualité potentielle, mais il convient de garder à l'esprit que LA QUALITÉ NE POURRA VÉRITABLEMENT S'APPRÉCIER QU'À L'AUNE DE LA SATISFACTION DU BESOIN.

### Habitat-Formation

*Le Fonds d'assurance formation  
des acteurs de la ville*

15, rue des Sablons BP 145

75771 Paris cedex 16

tél. 01 53 65 77 77 fax 01 53 65 77 88

mél. [accueil@habitat-formation.fr](mailto:accueil@habitat-formation.fr)

[www.habitat-formation.fr](http://www.habitat-formation.fr)

### À LYON

4, rue de Narvik 69008 Lyon

☎ 04 78 77 01 05

FAX 04 78 77 51 79

[Sylvain.exertier@habitat-formation.fr](mailto:Sylvain.exertier@habitat-formation.fr)

[yannick.garcia@habitat-formation.fr](mailto:yannick.garcia@habitat-formation.fr)

### À NANTES

8, avenue des Thébaudières

44800 Saint-Herblain

☎ 02 51 78 88 26

FAX 02 51 78 89 16

[therese.boisdron@habitat-formation.fr](mailto:therese.boisdron@habitat-formation.fr)