

DEFinitions

LES GUIDES DE L'OPCA DEFi® POUR LE DÉVELOPPEMENT
DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION DANS L'INDUSTRIE

points
de repère

6

Qualité de l'offre de formation



Qu'est-ce que le contrôle qualité de l'offre de formation ?

L'amélioration de la qualité des actions de formation professionnelle continue est l'un des enjeux forts de la réforme de 2014. L'article L. 6316-1 du Code du travail créé par la loi du 5 mars 2014 institue une obligation, pour les financeurs, de s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser des formations de qualité. Réalisée sur la base de critères définis par décret, cette nouvelle mission est mise en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2017 par les OPCA, les OPACIF/Fongecif, l'État, les Régions, Pôle emploi et l'Agefiph, notamment.

❖ Quels objectifs ?

- ❖ Responsabiliser les organismes de formation et les encourager à améliorer leurs pratiques ;
- ❖ Renforcer la convergence entre l'offre de formation et les besoins du public à former ;
- ❖ Améliorer la lisibilité de l'offre pour les entreprises et les individus ;
- ❖ Favoriser le développement de pratiques d'évaluation.

❖ Qui est concerné ?

- ❖ **Tout organisme de formation** qui délivre des prestations relevant du champ de la formation professionnelle continue - actions de formation, bilans de compétences ou actions de validation des acquis de l'expérience - et qui souhaite bénéficier de financements paritaires ou publics ;
- ❖ **Toute entreprise** qui dispense des formations à d'autres personnes que ses propres collaborateurs - par exemple, les salariés d'une filiale, d'un fournisseur... - et dispose, à ce titre, d'un numéro de déclaration d'activité (NDA).
Sont exclues du champ du contrôle qualité les entreprises qui organisent des formations au bénéfice exclusif de leurs salariés (formation interne) et celles qui financent des formations sur leurs fonds propres sans faire appel aux financements paritaires ou publics.

❖ Quelles conséquences ?

- ❖ **Côté organismes de formation**, l'accès aux financements paritaires ou publics n'est possible qu'à condition d'être « référencé » par le financeur ;
- ❖ **Côté employeurs**, la prise en charge d'actions sur les fonds paritaires ou publics ne peut intervenir que si l'entreprise fait appel à un organisme « référencé ».
Et ce, quel que soit le dispositif de formation mobilisé : plan de formation, contrat de professionnalisation, période de professionnalisation ou compte personnel de formation (CPF)...

Comment est évaluée la qualité des actions de formation ?

Pour que la loi puisse s'appliquer, plusieurs étapes ont été nécessaires : publication d'un décret définissant les critères de qualité, élaboration par les financeurs d'une liste d'indicateurs permettant de s'assurer du respect de ces critères, définition de procédures d'évaluation et de contrôle de la qualité des organismes de formation.

❖ Six principaux critères à respecter

Pris en application de l'article 8 de la loi du 5 mars 2014, un décret publié le 30 juin 2015 fixe les critères dont les financeurs doivent tenir compte pour s'assurer que les prestataires dispensent des formations de qualité. Ceux-ci sont au nombre de six :

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

À ces critères s'ajoute une exigence de conformité de l'organisme de formation aux règles relatives à la réalisation des actions de formation (article L. 6353-1 du Code du travail), à l'établissement d'un règlement intérieur (articles L. 6352-3 à L. 6352-5) et aux obligations d'information vis-à-vis des stagiaires (articles L. 6353-8 et L. 6353-9).

❖ Deux modalités de justification de la qualité

Afin de vérifier la conformité de l'organisme de formation aux critères qualité fixés par décret, les financeurs ont deux possibilités :

❖ **Vérifier que l'organisme de formation dispose d'un label ou d'une certification « qualité »** figurant sur les listes établies et régulièrement actualisées par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP).

❖ **Définir une procédure interne d'évaluation de la qualité**

C'est ce qu'a fait une majorité d'OPCA, OPACIF / Fongecif, réunis au sein d'un groupement d'intérêt économique, en partenariat avec le Comité interprofessionnel pour l'emploi et la formation (COPANEF) et le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP). Leurs travaux ont conduit, courant 2016, à l'élaboration d'une grille commune d'analyse.

Ce référentiel est constitué de 21 indicateurs pour lesquels ont ensuite été définis des « éléments de preuve », pièces à transmettre par les prestataires de formation afin d'attester de leur conformité aux critères qualité (*voir le tableau page suivante*).

Les organismes sont invités à déposer ces éléments de preuve sur la plateforme du GIE : le Datadock - accessible aux seuls organismes financeurs - pour l'élaboration de leurs catalogues de référence.

À noter : en cas de détention d'un label, les organismes peuvent ne déposer que la preuve de leur labellisation.

❖ Les indicateurs qualité retenus par les OPCA et les OPACIF / Fongecif

CRITÈRES DU DÉCRET	INDICATEURS
1 L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	1.1 Capacité de l'organisme de formation (OF) à produire un programme détaillé pour l'ensemble de son offre et de l'exprimer en capacités ou compétences professionnelles visées 1.2 Capacité de l'OF à informer sur les modalités de personnalisation des parcours proposés, à prendre en compte les spécificités des individus et à déterminer les prérequis - information sur les modalités de prise en compte des acquis (Validation des Acquis de l'Expérience VAE / Validation des Acquis Professionnels VAP) 1.3 Capacité de l'OF à décrire et attester de l'adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de la formation 1.4 Capacité de l'OF à décrire les procédures de positionnement à l'entrée et d'évaluation à la sortie
2 L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	2.1 Capacité de l'OF à décrire les modalités d'accueil et d'accompagnement 2.2 Capacité de l'OF à décrire son propre processus d'évaluation continue 2.3 Capacité de l'OF à décrire les modalités de contrôle de l'assiduité des stagiaires adaptées aux différents formats pédagogiques 2.4 Capacité de l'OF à décrire l'évaluation continue des acquis du stagiaire 2.5 Capacité de l'OF à décrire la conformité et l'adaptation de ses locaux
3 L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation	3.1 Capacité de l'OF à décrire les moyens et supports mis à disposition des stagiaires 3.2 Capacité de l'OF à décrire ses moyens d'encadrement pédagogique et technique
4 La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	4.1 Capacité de l'OF à produire et mettre à jour une base des expériences et qualifications des formateurs 4.2 Capacité de l'OF à attester des actions de formation continue du corps de formateurs ou du formateur indépendant 4.3 Capacité de l'OF à produire des références
5 Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	5.1 Capacité de l'OF à communiquer sur son offre de formation 5.2 Capacité de l'OF à produire des indicateurs de performance 5.3 Capacité de l'OF à contractualiser avec les financeurs
6 La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	6.1 Capacité de l'OF à produire des évaluations systématiques et formalisées des actions de formation auprès des stagiaires 6.2 Capacité de l'OF à décrire les modalités de recueil de l'impact des actions auprès des prescripteurs de l'action 6.3 Capacité de l'OF à partager les résultats des évaluations avec les parties prenantes (formateurs, stagiaires, financeurs, prescripteurs) dans un processus d'amélioration continue

ÉLÉMENTS DE PREUVE

- ❖ Programmes détaillés (catalogue des programmes détaillés)
- ❖ Descriptif des modalités de personnalisation d'accès à la formation
- ❖ Attestation d'adaptation des modalités pédagogiques
- ❖ Descriptif des procédures d'admission
- ❖ Descriptif des procédures d'évaluation
- ❖ Livret d'accueil ou équivalent dans le cadre de la FOAD
- ❖ Descriptif de la démarche qualité interne ou externe
- ❖ Présentiel : descriptif des modalités de contrôle de l'assiduité des stagiaires
- ❖ FOAD : existence d'exercices et modalités d'évaluation
- ❖ Descriptif des outils d'évaluation des stagiaires
- ❖ Descriptif des moyens matériels et leur conformité aux lois et règlements
- ❖ Présentiel : supports standards mis à disposition
- ❖ FOAD : descriptif technique des plateformes synchrone et asynchrone
- ❖ Descriptif de l'équipe pédagogique
- ❖ Descriptif de ses modalités d'intervention
- ❖ Attestation de l'existence d'une CV-thèque mise à jour de ses formateurs
- ❖ Attestation annuelle du niveau d'investissement en formation pour ses formateurs et du pourcentage formé
- ❖ Attestation de références clients sur la base d'un modèle
- ❖ Catalogue et publicité des tarifs et conditions de vente
- ❖ Descriptif des indicateurs de performance (exemples : taux d'insertion, de présentation et/ou de réussite aux examens...)
- ❖ Existence de contrats signés avec des financeurs (État, Région, Pôle emploi)
- ❖ Protocole d'évaluation (« à chaud » ou « à froid »)
- ❖ Existence d'enquêtes auprès des entreprises pour connaître l'impact de l'action
- ❖ Descriptif des modalités de partage des évaluations avec les parties prenantes



Une base de données à renseigner en ligne : le Datadock

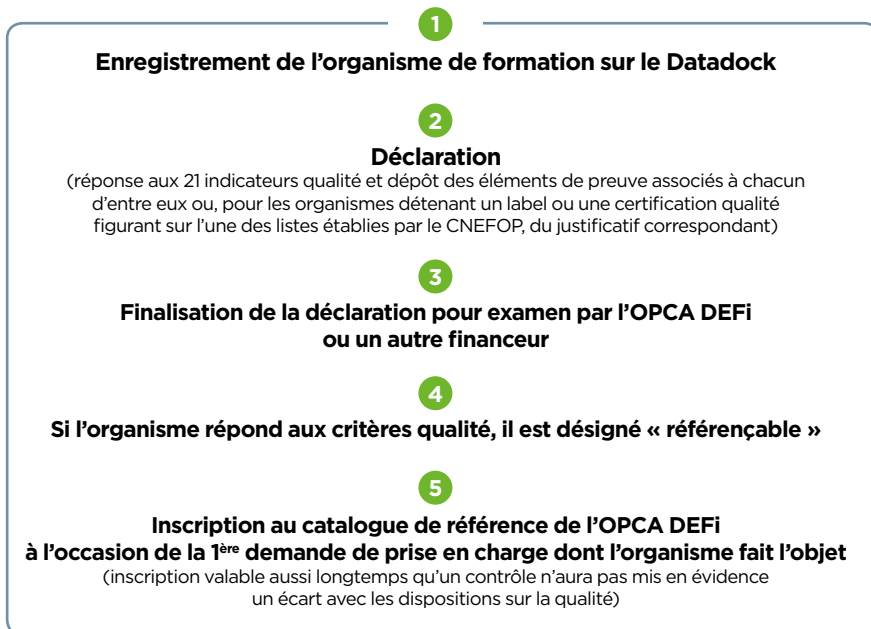
Afin de simplifier la procédure de référencement des organismes de formation et de mutualiser les données disponibles, les financeurs paritaires de la formation professionnelle ont créé une plateforme unique partagée.

Dénommée Datadock, celle-ci permet :

- ❖ **aux prestataires**, de répondre aux différents indicateurs qualité et de transmettre les éléments de preuve demandés (une seule déclaration à effectuer) ;
- ❖ **aux financeurs**, de contrôler la conformité des prestataires aux exigences de qualité prévues par les textes et d'inscrire sur leurs catalogues de référence (chaque financeur disposant de son propre catalogue) les organismes de formation ayant accès à leur financement.

Comment les organismes de formation sont-ils référencés par l'OPCA DEFi ?

❖ Une procédure de référencement en cinq étapes



À noter !

Un organisme non encore enregistré sur le Datadock au 31-12-2017 peut bénéficier de la part de l'OPCA DEFi d'un engagement sous condition suspensive : le règlement des formations est dans ce cas subordonné au respect de la procédure détaillée ci-dessus.

Si l'organisme de formation n'a pas régularisé sa situation dans les 6 mois, aucun financement ne pourra être accordé par l'OPCA DEFi.

❖ Un catalogue de référence évolutif

Disponible sur le site Internet de l'OPCA, le catalogue de référence DEFi est amené à évoluer régulièrement, au fur et à mesure que des demandes de prise en charge impliquant des organismes qui n'ont pas encore été référencés seront déposées.

Vous envisagez de solliciter un prestataire ou travaillez régulièrement avec un organisme qui ne figure pas sur notre catalogue de référence ? Informez-le de la procédure d'enregistrement sur le Datadock, invitez-le à créer un compte sur cet outil et à fournir les informations et justificatifs demandés : des explications sur les démarches à effectuer figurent sur la plateforme

www.data-dock.fr et sur notre site Internet **www.opcadedefi.fr**.

Une fois leur enregistrement finalisé, l'OPCA DEFi pourra examiner leur déclaration et les inscrire sur son catalogue de référence.

Comment est contrôlé le respect des critères de qualité ?

✚ Un double contrôle exercé par l'OPCA DEFI

✚ **Le contrôle de service fait** concerne la réalisation de l'action de formation : l'OPCA DEFI s'assure que l'action a bien eu lieu, conformément aux modalités prévues par l'accord de financement.

Dans ce cadre, il est important pour votre entreprise de bien conserver tous les justificatifs relatifs aux formations réalisées (conventions, feuilles d'émargement signées par les stagiaires...) : ils pourraient vous être demandés par l'OPCA DEFI lors du règlement des prestations.

✚ Le contrôle qualité

L'OPCA DEFI met en place des actions pour s'assurer de la pérennité de la conformité aux critères qualité. Cela se traduit de deux manières :

- la conformité de l'action aux dispositions légales et réglementaires : l'OPCA DEFI vérifie que les moyens humains, matériels et logistiques mobilisés par l'organisme de formation correspondent aux informations transmises lors de son référencement.
- Par ailleurs, dès 2018, des contrôles seront conduits en commun avec l'ensemble des financeurs membres du Datadock – dans le cadre d'une expérimentation - afin de s'assurer de la conformité des pratiques des organismes de formation aux obligations du décret du 30 juin 2015, attestées par les déclarations effectuées dans le Datadock.



A noter !

Les services régionaux de contrôle (SRC) de la DIRECCTE peuvent également procéder à des contrôles auprès des entreprises et des organismes de formation. Dans ce cadre, vous devez être en mesure de présenter tous documents justifiant de la réalité et de la conformité à la réglementation des actions financées avec les fonds de la formation professionnelle continue pendant l'année en cours et sur les 3 années précédentes.

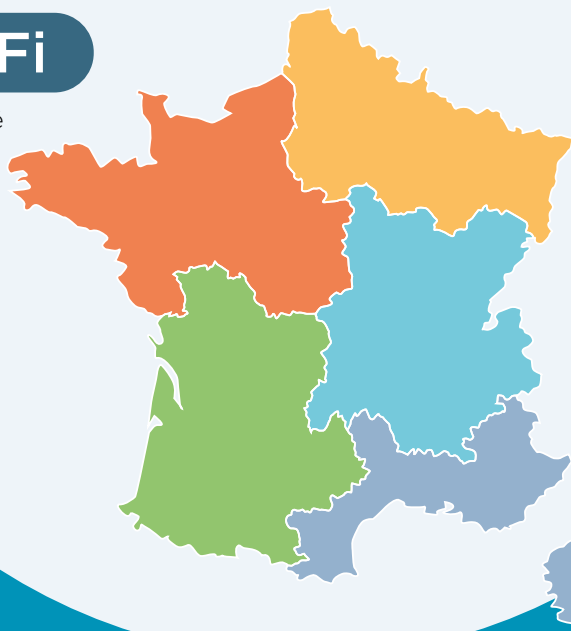
Dans certains cas (conventions pluriannuelles de formation, actions cofinancées par des fonds européens...), la période contrôlée peut être d'une durée supérieure. À cet effet, conservez bien tous les justificatifs des formations réalisées : conventions et factures, programmes, feuilles d'émargement, bulletins de salaire des stagiaires et des formateurs...

EN SAVOIR PLUS

✚ Site Internet www.opcadedefi.fr

✚ Site Internet www.data-dock.fr

✚ Guide « Focus Qualité des actions de formation professionnelle continue » réalisé par le Centre Inffo à l'initiative de la DGEFP et du Copanef



DÉLÉGATION CENTRE OUEST

(Bretagne, Centre Val-de-Loire, Normandie, Pays de la Loire)

Déléguée Territoriale
Martine SALOTTI

36 quai du Châtelet
45000 ORLÉANS
Tél. 02 38 22 10 38

DÉLÉGATION SUD OUEST

(Nouvelle-Aquitaine, Occitanie*)

Déléguée Territoriale
Sophie CLOCHARD

Immeuble Pelus Plaza
16 av. Pythagore Hall-C
CS 70047
33692 MERIGNAC CEDEX
Tél. 05 57 29 28 81

DÉLÉGATION NORD EST

(Hauts-de-France, Île-de-France, Grand-Est)

Délégué Territorial
Julien ROUDIL

5-7 av. du Général de Gaulle
94166 SAINT-MANDÉ CEDEX
Tél. 01 58 64 18 30

DÉLÉGATION SUD EST

(Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne-Franche-Comté)

Déléguée Territoriale
Evelyne LEYENDECKER

Immeuble La Ferrandière
39 rue de la Cité
69441 LYON CEDEX 03
Tél. 04 72 34 43 57

DÉLÉGATION SUD

(Corse, Occitanie*, Provence-Alpes-Côte d'Azur)

Déléguée Territoriale
Catherine LESENECHAL

2 rue Henri Barbusse
13241 MARSEILLE CEDEX 01
Tél. 04 91 14 30 84

* voir liste des départements sur le site www.opcadefi.fr