

Charte contrôle qualité – Applicable au 01/07/2017

Le contexte et les objectifs

–

Les obligations qui incombent aux OPCA relatives à la qualité de la formation

La loi relative à la formation professionnelle, à l'emploi et au dialogue social du 5 mars 2014 et son décret d'application du 30 juin 2015 introduisent dans le code du travail un nouveau chapitre intitulé « Qualité des actions de formation professionnelle continue ».

Deux obligations découlent de cette réglementation :

- Les financeurs (OPCA, Opcacif, Conseils Régionaux, Pôle Emploi...) doivent s'assurer de la capacité des prestataires de formation qu'ils financent à dispenser des formations de qualité. Pour respecter cette obligation le décret prévoit l'inscription dans un catalogue de référence des prestataires de formation (Article R 6316-2 du code du travail).
- Les OPCA s'assurent de l'exécution des formations dans le cadre d'un contrôle de service fait selon les modalités qu'ils déterminent. Il s'agit de contrôle de la qualité des prestations réalisées (Article R 6332-26-1 du code du travail).

I - Le référencement

Les organismes financeurs inscrivent sur un catalogue de référence les prestataires qui remplissent les critères qualité :

- Soit dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation ;
- Soit par la vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label. (Article R 6316-3 du code du travail)

Entrée en vigueur du décret du 30 juin 2015 et période de mise en œuvre :

(Articles L 6316-1 et R 6316-1 à 5 du code du travail)

Le décret du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue est entré en application le 1^{er} janvier 2017. Toutefois, une période de transition allant jusqu'au 30 juin 2017 permet à tous les acteurs concernés d'être accompagnés.

Pendant cette période, les actions de formation continueront à être financées, quelle que soit leur date de fin, et que l'organisme de formation soit inscrit sur le DATADOCK ou pas. Ces six mois seront mis à profit pour assurer une montée en charge progressive du dispositif et pour continuer à informer les entreprises et les salariés sur les impacts de la Loi.

A partir du 1er juillet 2017, le Fafiec se réserve le droit de refuser la prise en charge des nouveaux dossiers pour les organismes n'ayant pas procédé à leurs démarches dans le Datadock.

Les prestataires sont invités à engager les démarches DATADOCK dans un délai de 30 jours à compter de l'accord sous réserve.

DATA DOCK : un outil commun et partagé pour simplifier les démarches des prestataires de formation

Afin de répondre à cette obligation la majorité des OPCA et OPACIF ont mis en place un entrepôt de données nécessaires au recensement des données des organismes de formation appelé DATADOCK. Il s'agit d'une base commune qui permet ensuite un référencement, par chaque OPCA, des prestataires de formation

Attention : L'entrepôt DATADOCK est limité aux partenaires de ce projet. Un dépôt d'enregistrement est uniquement valable auprès des partenaires financeurs associés au DATADOCK, sans présager de leur référencement.

Enregistrement des prestataires de formation dans la base commune

Le DATADOCK, entrepôt de données dématérialisé, permet à chaque prestataire de formation à jour de ses obligations de déclaration d'activité et ayant renseigné un bilan pédagogique et financier de saisir les informations qui seront accessibles à l'ensemble des financeurs adhérant au projet.

Le DATADOCK est un outil de partage, entre financeurs, des informations relatives aux organismes de formation. Il revient ensuite à chaque financeur d'établir sa propre liste d'organismes de formation référencés.

L'inscription dans le DATADOCK comporte les étapes suivantes :

- 1- La connexion et l'inscription sur DATADOCK.
- 2- Une fois connecté à cette base l'organisme de formation est confronté à deux situations possibles :
 - A. Il détient une certification ou un label qualité reconnu par le CNEFOP, les démarches sont allégées. Il suffira de prouver la validité de la certification ou du label,
 - B. Dans les autres cas, il convient de décrire l'organisation et les pratiques pour chacun des 21 indicateurs qualité définis (voir tableau 1 en annexe) et de déposer les pièces demandées ("éléments de preuve") : programmes détaillés, descriptif de l'équipe pédagogique...

Une fois complet et conforme aux exigences, l'enregistrement dans le DATADOCK est ensuite validé. Si nécessaire, ce processus peut faire l'objet d'allers retours entre les financeurs et les organismes, pour mise en conformité.

Le prestataire de formation peut alors être référencé par chaque financeur qui établit son catalogue des organismes de formation référencés.

II- Le contrôle de la qualité de la formation

La charte contrôle qualité du Fafiec s'inscrit dans le cadre de cette mission. Elle s'adresse aux organismes de formation et s'applique à l'ensemble des actions de formation financées par le Fafiec.




Elle a pour objectif de rappeler les principes fondamentaux que les organismes de formation doivent respecter pour pouvoir prétendre à un financement par le Fafiec des formations qu'ils dispensent et qui contribuent à la qualité de ces formations.

Il s'agit d'un document socle dans la relation qui lie l'organisme de formation et le Fafiec. La charte contrôle qualité du Fafiec définit ainsi :

- les obligations et engagements à respecter par les organismes de formation,
- les modalités de vérification du respect de ces engagements.



Les engagements qualité des organismes de formation

Le niveau d'importance des engagements définit dans le paragraphe intitulé « les sanctions en cas de non-respect de la charte contrôle qualité » est codifié par une étoile rouge, orange ou verte en fonction de son importance :

-  Le niveau socle, réglementaire et obligatoire.
-  Le niveau 1, obligatoire pour être financé par le Fafiec.
-  Le niveau 2, non obligatoire pour être financé par le Fafiec.




Garantir des formations en adéquation avec le besoin exprimé

En référence aux critères 1 et 5 du décret qualité

-  Analyser les besoins de l'apprenant et de l'entreprise et réaliser une évaluation pré-formatrice adaptée aux besoins des entreprises.
-  Proposer une offre en adéquation avec les attentes et contraintes du client.



Garantir des moyens pédagogiques de qualité

En référence aux critères 2, 3 et 4 du décret qualité

-  Faire appel à des formateurs qualifiés et les évaluer régulièrement.
-  Mettre à disposition des locaux, une logistique et du personnel administratif adaptés et un interlocuteur référent.
-  Remettre des supports pédagogiques lisibles, actualisés et adaptés.


Assurer le suivi et l'accompagnement des apprenants tout au long du parcours de formation et lors de la mise en application au poste de travail

En référence aux critères 2, 3 et 6 du décret qualité

-  Evaluer l'apprenant pendant et à l'issue de la formation au regard de la progression pédagogique attendue.
-  Assurer un suivi pédagogique et administratif de l'apprenant tout au long de la formation.




Garantir un coût pertinent du projet de formation

En référence au critère 5 du décret qualité

-  Proposer une solution financière cohérente avec les prix du marché, les besoins de formation, l'ingénierie pédagogique déployée et les moyens mobilisés.

Respecter les engagements contractuels

En référence au critère 5 du décret qualité

-  Fournir à l'entreprise et/ou au Fafiec les éléments nécessaires à l'instruction des dossiers dans les délais définis par l'OPCA.
-  Respecter la convention de formation.
-  Respecter le principe de loyauté et de confidentialité.

Les modalités de contrôle de la qualité :

—

Dans le cadre de sa mission de contrôle, et en application de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale et du Décret Qualité, les services du **Fafiec ou tout autre contrôleur ou auditeur mandaté par le Fafiec sont en droit de vérifier l'application des six critères qualité** prévus au décret et de procéder à tout contrôle tendant à s'assurer de la réalité et de la qualité des formations financées en tout ou partie par le Fafiec.

Les modalités de vérification du respect, par les organismes de formation, des engagements de la charte qualité sont de 3 niveaux (annexe réf 2) :

- les contrôles sur pièces, systématiques ou sur panel, *a priori* et *a posteriori*,
- les contrôles soit en présentiel, soit sur panel *a priori* et *a posteriori*, soit auprès des bénéficiaires,
- les audits.

En cas de non-respect identifié :

—

En cas de non-respect de certains engagements, l'organisme de formation doit prendre la mesure de la situation et bâtir le plan d'action nécessaire à un retour rapide à un niveau de qualité satisfaisant pour les entreprises, les apprenants et les financeurs.

Dans tous les cas, et notamment suite à des contrôles ou des audits, le Fafiec se réserve le droit d'appliquer ses conditions générales associées aux actions financées, notamment en termes de sanction en cas de manquement. L'organisme de formation bénéficie d'une procédure contradictoire définie par les conditions générales du Fafiec pour apporter les explications écrites et circonstanciées, et indiquer les actions correctives prises.

Annexe 1 – Six critères déclinés en 21 indicateurs dans le DATADOCK :

Critères du décret	N°	Indicateurs
Critère n°1 du décret : L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé	1.1	Capacité de l'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 prises en compte des acquis (VAE / 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
Critère n° 2 du décret : L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics	2.1	Capacité de l'OF à décrire les modalités d'accueil et d'accompagnement
	2.2	Capacité de l'OF à décrire la conformité et l'adaptation de ses locaux
	2.3	Capacité de l'OF à décrire son propre processus d'évaluation continue
	2.4	Capacité de l'OF à décrire les modalités de contrôle de l'assiduité des stagiaires adaptées aux différents formats pédagogiques
	2.5	Capacité de l'OF à décrire l'évaluation continue des acquis du stagiaire
Critères n° 3 du décret : L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de 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 pédagogiques et technique
Critères n° 4 du décret : La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation	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 (cadre B to B)
Critère n°5 du décret : Les conditions d'information au 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
	5.4	Capacité de l'OF à décrire son / ses périmètre(s) de marché
Critères n° 6 du décret : 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

Annexe 2 : La réglementation en matière de formation professionnelle

- la catégorisation des actions (art. L. 6313-1 du Code du travail),
- la détention du numéro de déclaration d'activité (art. L. 6351-1 à L. 6351-8 du Code du travail),
- le règlement intérieur (art. L. 6352-3 à L. 6352-5 du Code du travail),
- le bilan pédagogique et financier (art L. 6352-11 du Code du travail),
- l'élaboration d'un programme de formation préétabli en fonction des objectifs pédagogiques (art. L. 6353-1 du Code du travail),
- la remise d'une attestation de fin de formation (art. L 6353-1 du Code du travail),
- la signature d'une convention de formation avec l'entreprise commanditaire (ou, en l'absence de convention, les mentions obligatoires devant figurer sur les bons de commande et factures) ou avec la personne physique bénéficiaire de la formation (art. L. 6353-2 et L. 6353-4 du Code du travail),
- la transmission préalable de différents documents à l'apprenant (art. L. 6353-8 du Code du travail),
- les informations demandées à l'apprenant (art. L. 6353-9 du Code du travail),
- l'établissement de tout justificatif attestant de la réalité de la formation (art. D. 6353-4 du Code du travail),
- les conditions générales du Fafiec et les conventions spécifiques à chaque dispositif de formation.

Annexe 3: Les modalités de contrôle de la qualité

A. Les contrôles sur pièces

Le service qualité contrôle du Fafiec, ou tout autre contrôleur ou auditeur mandaté par le Fafiec, pourra demander à l'organisme de formation ou à l'entreprise toute pièce de nature à justifier le respect des engagements.

Le contrôle pourra être réalisé sur tout dossier, y compris ceux déjà réglés.

La sélection des dossiers pour le contrôle pourra être aléatoire ou ciblée.

La mise à disposition des documents par l'organisme de formation et/ou par l'entreprise devra être effective dans les quinze jours qui suivent la demande écrite du Fafiec.

B. Les contrôles soit en présentiel soit sur un panel auprès des bénéficiaires

Le service qualité contrôle du Fafiec, ou tout autre contrôleur ou auditeur mandaté par le Fafiec, pourra demander, sans information préalable, à accéder aux locaux où se déroule l'action de formation et à entrer en contact avec les stagiaires, les formateurs et le personnel administratif et logistique du lieu de réalisation de la formation.

Le service qualité du Fafiec, ou tout autre contrôleur ou auditeur mandaté par le Fafiec, pourra assister à tout ou partie de l'action de formation afin de vérifier le contenu de l'action financée, les méthodes pédagogiques utilisées, les supports et outils mis à disposition des apprenants et la compétence des formateurs. Ceci est applicable pour toute formation financée en tout ou partie par le Fafiec, y compris aux formations réalisées en inter-entreprises, intra-entreprise ou en interne à l'entreprise.

C. Les audits

Le service qualité contrôle du Fafiec ou tout autre contrôleur ou auditeur mandaté par le Fafiec pourra réaliser des missions d'audit auprès de l'organisme de formation bénéficiant d'au moins un financement total ou partiel d'une action de formation.

L'organisme de formation sera amené préalablement à se déclarer dans le DATADOCK et à s'autoévaluer à l'aide d'un outil « autodiagnostic » transmis par le Fafiec dans le cas d'une déclaration simplifiée dans le DATADOCK. Au regard des éléments recueillis, un audit pourra être réalisé auprès des services de l'organisme de formation.

Une information par écrit sera adressée à l'organisme de formation 15 jours avant la date de l'audit et précisera les éléments nécessaires au bon déroulé de l'audit et les documents à mettre à disposition de l'auditeur si besoin.