



## CHARTRE DES CONTROLES MUTUALISES EXPERIMENTATION 2018

Introduction .....	3
Sigles et acronymes.....	3
Définitions.....	3
<b>I. La notion de qualité des formations .....</b>	<b>4</b>
1. QU'EST-CE QUE LA QUALITE DES FORMATIONS ? .....	4
2. LES FINANCEURS OU LES PRESTATAIRES PEUVENT-IL AJOUTER DES CRITERES DE QUALITE ?.....	7
3. COMMENT EST APPRECIEE LA QUALITE D'UNE FORMATION ?.....	7
<b>II. La notion de contrôle de la qualité des formations .....</b>	<b>8</b>
4. QU'EST-CE QU'UN CONTROLE QUALITE ? .....	8
5. LE CONTROLE QUALITE VISE-T-IL DES PRESTATAIRES OU DES ACTIONS DE FORMATION ? .....	9
6. LE CONTROLE QUALITE PEUT-IL INTEGRER DES ELEMENTS DU CONTROLE DE SERVICE FAIT ?.....	9
7. QUELLES SONT LES ACTIONS DE FORMATION CONCERNEES PAR LE CONTROLE QUALITE ? .....	9
8. QUI PEUT REALISER DES CONTROLES QUALITE ? .....	11
9. COMMENT DETERMINER LES ORGANISMES DE FORMATION A CONTROLER ? .....	11
10. COMMENT CONTROLER UN ORGANISME DE FORMATION AYANT RECOURS A DE LA SOUS-TRAITANCE PEDAGOGIQUE ? .....	11
11. QUEL EST LE PERIMETRE D'UN CONTROLE QUALITE ? .....	12
<b>III. La réalisation d'un contrôle de la qualité des formations.....</b>	<b>13</b>
12. QUELLE EST LA DUREE MAXIMALE D'UN CONTROLE QUALITE ?.....	13
13. QUELLES PIECES PEUT-ON EXIGER DANS LE CADRE D'UN CONTROLE QUALITE ?.....	13
14. QUE FAIRE SI L'ORGANISME DE FORMATION REFUSE D'ETRE CONTROLE ? .....	13
15. QUEL EST LE RESULTAT ATTENDU D'UN CONTROLE QUALITE ?.....	13
16. QUELS ELEMENTS DOIVENT FIGURER DANS LE RAPPORT DE CONTROLE ? .....	14
17. DES ELEMENTS COMPLEMENTAIRES PEUVENT-ILS ETRE EXIGES A L'ISSUE D'UN CONTROLE ?.....	14
18. LES ORGANISMES DE FORMATION DISPOSENT-ILS D'UN DROIT DE REPONSE APRES LA REALISATION DU RAPPORT DE CONTROLE ? .....	14
<b>IV. Garanties des organismes de formation et prévention des conflits d'intérêts .....</b>	<b>14</b>
19. QUELLES SONT LES GARANTIES DONT BENEFICIENT LES ORGANISMES DE FORMATION CONTROLES ? .....	14
20. QUELS SONT LES AUTRES PRINCIPES A APPLIQUER DANS LE CADRE DU CONTROLE DE LA QUALITE DES FORMATIONS ?.....	15
21. DANS QUELS CAS L'ENTITE (PERSONNE MORALE) EN CHARGE DU CONTROLE DOIT S'ABSTENIR DE CONTROLER UN ORGANISME DE FORMATION ? .....	15
22. DANS QUELS CAS LES CONTROLEURS (PERSONNES PHYSIQUES) EN CHARGE DU CONTROLE DOIVENT S'ABSTENIR DE REALISER UN CONTROLE QUALITE ?.....	16
<b>Annexe .....</b>	<b>17</b>
1. MACRO PROCESSUS DE CONTROLE QUALITE (G0) .....	17





## Introduction

La présente charte est élaborée par le GIE D<sup>2</sup>OF afin de faciliter la réalisation des contrôles qualité menés tant par les prestataires externes retenus par le GIE que par ceux réalisés par les financeurs paritaires dans le cadre d'un sous-mandat.

Les prestataires et les sous-mandataires sont tenus de se conformer aux dispositions de la présente charte. Ils sont également tenus de faire remonter toute difficulté qu'ils pourraient rencontrer dans sa mise en œuvre ou la réalisation des contrôles qualité.

## Sigles et acronymes

- **AGEFIPH** : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées au sens de l'article L. 5214-1 du Code du travail ;
- **CNEFOP** : Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles au sens de l'article L. 6123-1 du Code du travail ;
- **FONGECIF** : Fonds de gestion du congé individuel de formation au sens de l'article L. 6333-1 du Code du travail ;
- **OPACIF** : Organisme paritaire agréé pour la prise en charge du congé individuel de formation au sens des articles L. 6333-1 et suivants du Code du travail ;
- **OPCA** : Organisme paritaire collecteur agréé au sens des articles L. 6332-1 et suivants du Code du travail ;
- **RNCP** : Répertoire national des certifications professionnelles au sens de l'article L. 335-6 du Code de l'éducation ;
- **VAE** : validation des acquis de l'expérience au sens des articles L. 6411-1 et suivants du Code du travail.

## Définitions

Au sens de la présente charte, les mots ci-dessous ont la signification suivante :

- **Financeurs** : personne morale tenue de s'assurer de la qualité des formations financées (OPCA, OPACIF, FONGECIF, l'État, les conseils régionaux, l'AGEFIPH et Pôle emploi).
- **Référencabilité (Datadockage)** : décision prise par un financeur (au nom du GIE D<sup>2</sup>OF) d'octroyer le statut de « référençable » à un organisme de formation. La décision est prise après examen des pièces déposées à titre de preuves sur le service partagé Datadock. L'obtention du statut de « référençable » ne constitue qu'une étape préalable au référencement de l'organisme de formation.
- **Référencement** : décision prise par un financeur d'inscrire un organisme de formation sur sa liste d'organismes satisfaisant aux critères de qualité figurant à l'article R. 6316-1 du Code du travail ;
- **Déréférencement** : décision prise par un financeur de retirer un organisme de formation de sa liste d'organismes satisfaisant aux critères de qualité figurant à l'article R. 6316-1 du Code du



travail. Cette décision a pour effet de bloquer l'accès aux financements mutualisés auprès du financeur qui a procédé au déréférencement.

- **Déréférencabilité / Dédatadockage** ; décision prise le GIE D<sup>2</sup>OF de retirer le statut de « référençable » à un organisme de formation. Cette décision, qui est objective, ne peut intervenir qu'après survenance d'un évènement extérieur au GIE D<sup>2</sup>OF (notamment la perte du numéro de déclaration d'activité de l'organisme de formation ou sa liquidation judiciaire). Cette décision a pour effet de bloquer l'accès aux financements mutualisés auprès de l'ensemble des financeurs membres du GIE D<sup>2</sup>OF ;
- « **CNEFOPÉ** » : dit d'un organisme de formation qui bénéficie d'un label ou d'une certification qualité recensé par le CNEFOP (généraliste ou spécialisé) ;
- **prestataire** : entreprise ayant été sélectionnée par le GIE D<sup>2</sup>OF pour réaliser les contrôles qualité au sein d'organismes de formation ;
- **sous-mandataire** : financeur réalisant les contrôles qualité au nom et pour le compte du GIE D<sup>2</sup>OF (et à travers lui des 19 OPCA participant à l'expérimentation menée en 2018). En 2018, les neuf OPCA sous-mandataires sont : l'AFDAS, AGEFOS PME, l'ANFA, le FAFIH, le FAF-TT, INTERGROS, OPCA PL (Ataliens), OPCA Transport et services et UNIFAF ;
- **opérateur** : opérateur chargé des contrôles qualité qui peut-être indifféremment un OPCA sous-mandataire ou un prestataire.

## I. La notion de qualité des formations

### 1. Qu'est-ce que la qualité des formations ?

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les OPCA, les OPACIF et les FONGECIF, l'État, les régions, Pôle Emploi et l'AGEFIPH doivent s'assurer, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, de la capacité du prestataire de formation à dispenser une formation de qualité sur la base de critères définis par décret en Conseil d'État (C. trav., art. L. 6316-1).

La qualité d'une formation s'apprécie au regard des 6 critères cumulatifs suivants (C. trav., art. R. 6316-1) :

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 6 critères qualitatifs, s'ajoute un 7<sup>ème</sup> critère global de conformité.

Les organismes financeurs doivent s'assurer du respect des dispositions relatives aux :

**règlement intérieur** (C. trav., art. L. 6352-3 à L. 6352-5) ;



Il s'agit d'un document écrit par lequel l'organisme de formation détermine :

- les principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité dans l'établissement ;
- les règles applicables en matière de discipline, notamment la nature et l'échelle des sanctions applicables aux stagiaires ainsi que les droits de ceux-ci en cas de sanction ;
- les modalités selon lesquelles est assurée la représentation des stagiaires pour les actions de formation d'une durée totale supérieure à cinq cents heures.

Le règlement intérieur est obligatoire et doit être établi dans les trois mois suivant le début de l'activité de l'organisme de formation. Il est obligatoire **y compris lorsque les formations sont réalisées dans des locaux mis à la disposition de l'organisme de formation**<sup>1</sup>. Lorsque l'organisme de formation comporte plusieurs établissements, le règlement intérieur peut faire l'objet d'adaptations, notamment en matière de santé et de sécurité au travail.

**programmes, conventions de formation et attestations de fin de formation** (C. trav., art. L. 6353-1) :

- Dans tous les cas :
  - le programme doit être **préétabli** et préciser :
    - ✓ les objectifs de la formation ;
    - ✓ le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation ;
    - ✓ les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ;
    - ✓ les moyens mis en œuvre pour suivre l'exécution de l'action et en apprécier les résultats ;
- en cas d'action de formation réalisée en tout ou partie à distance :
  - le programme doit en outre comprendre :
    - ✓ la nature des travaux demandés au stagiaire et le temps estimé pour les réaliser ;
    - ✓ les modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de formation ouverte ou à distance ;
    - ✓ les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire c'est-à-dire notamment :
      - les compétences et qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation ;
      - les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté ;

---

<sup>1</sup> Cependant, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.



- les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes ;
- les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

**obligations vis-à-vis des stagiaires (C. trav., art. L. 6353-8 et L. 6353-9) :**

- **dans tous les cas :**
  - la remise, avant l'inscription définitive du stagiaire, des documents suivants est obligatoire :
    - ✓ programme ;
    - ✓ objectifs de la formation ;
    - ✓ liste des formateurs avec mention de leurs titres ou qualités ;
    - ✓ horaires ;
    - ✓ modalités d'évaluation de la formation ;
    - ✓ coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires par l'entité commanditaire de la formation ;
    - ✓ le règlement intérieur applicable à la formation.
  - le respect des règles relatives à la collecte de données auprès des stagiaires et des candidats à un stage :
    - ✓ les informations demandées ne peuvent avoir pour finalité que d'apprécier l'aptitude du stagiaire ou du candidat à un stage à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Elles doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation.
- **en cas de conclusion d'un contrat de formation professionnelle**, la remise des documents doit être réalisée avant l'inscription définitive du stagiaire et **tout règlement de frais**. Des documents supplémentaires doivent contenir les informations relatives aux :
  - ✓ **tarifs, modalités de règlement et conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.**
- Dans le cadre de leur mission de contrôle de la qualité, les financeurs sont en outre tenus de veiller à l'adéquation financière des prestations achetées (C. trav., art. R. 6316-4) :
  - aux besoins de formation ;
  - à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire ;
  - à l'innovation des moyens mobilisés ;



- aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.

## 2. Les financeurs ou les prestataires peuvent-ils ajouter des critères de qualité ?

Les critères de qualité sont limitatifs. En conséquence, nul ne peut ajouter des critères de qualité à ceux figurant à l'article R. 6316-1 du Code du travail. En revanche, chaque financeur dispose du pouvoir de mettre en place ses propres procédures d'appréciation des critères de qualité. Celles-ci ont en grande partie été unifiées lors de la mise en place du service partagé Datadock au travers de l'établissement de la liste des 21 indicateurs et des modes de preuve associés.

## 3. Comment est appréciée la qualité d'une formation ?

- L'appréciation du respect de l'ensemble de ces critères a été organisée par une **procédure de référencement** des organismes de formation. Cette procédure doit être mise en place au niveau de chaque financeur, selon deux modalités alternatives (C. trav., art. R. 6316-2 et R. 6316-3) :
  - ✓ l'organisme de formation est détenteur d'une certification ou d'un label qualité figurant sur les listes des certifications et labels généralistes ou spécialisés établies par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CNEFOP). Dans ce cas, sa capacité à dispenser une action de qualité est présumée satisfaite pour le référencement ;
  - ✓ l'organisme de formation démontre avoir la capacité à dispenser une formation de qualité dans le cadre de la procédure d'évaluation interne mise en place par l'organisme financeur chargé du référencement.

Afin de simplifier le référencement des organismes de formation et d'éviter que ces derniers ne sollicitent leur référencement auprès de plusieurs financeurs de la formation professionnelle, le GIE D<sup>2</sup>OF a mis en place un service partagé d'aide au référencement dénommée Datadock ([www.data-dock.fr](http://www.data-dock.fr)).

En conséquence et pour pouvoir être référencé par les financeurs, les organismes de formation doivent s'enregistrer sur le service partagé Datadock et remplir leur dossier de référencement intégralement et avec exactitude.

Les données collectées *via* le service partagé ne sont consultables que par les organismes financeurs. Les organismes de formation ne peuvent avoir accès qu'au seul dossier qui les concerne.

- ⇒ **Lorsqu'ils ne disposent pas d'un label ou d'une certification inscrite sur les listes du CNEFOP**, les organismes de formation doivent renseigner sur le service partagé Datadock 21 indicateurs utilisés pour apprécier les critères de qualité. Les 21 indicateurs ont été définis en commun par les membres du GIE D<sup>2</sup>OF et doivent être accompagnés d'éléments de preuves<sup>2</sup>. Ce sont ces éléments, et leur exactitude, qui doivent être vérifiés par les contrôleurs.

---

<sup>2</sup> Cf. <https://www.data-dock.fr/?q=node/130>.



Les organismes de formation n'ont toutefois pas l'obligation de renseigner les 21 indicateurs pour être référencés. Cependant lorsqu'un critère n'est pas renseigné, ils doivent être en mesure de justifier des raisons pour lesquelles les éléments de preuve n'ont pas été fournis.

⇒ **Lorsqu'ils disposent d'un label ou d'une certification inscrite sur les listes du CNEFOP**, les organismes de formation doivent déposer sur le service partagé Datadock la preuve de leur labellisation ou de leur certification. Si la certification ou le label ne concerne qu'une partie des activités de l'organisme de formation, celui-ci doit en faire mention. Lorsque le label ou la certification couvre l'intégralité de l'activité du prestataire de formation, l'organisme de formation est dispensé d'avoir à remplir les 21 indicateurs et de joindre les éléments de preuves associés.

Dans ce cas, les contrôleurs doivent notamment vérifier l'exactitude du label détenu ainsi que sa date de validité. Ils s'assurent en outre du respect par l'organisme de formation des critères de qualité au regard des 21 indicateurs.

- **Dans tous les cas** et afin de réaliser leur mission de contrôle du rapport « qualité-prix », les financeurs et les prestataires peuvent demander à un organisme de formation des précisions sur les éléments qui peuvent justifier des tarifs et/ou des coûts éloignés de ceux pratiqués pour des prestations comparables. Ils peuvent également demander des précisions lorsqu'une durée de formation est anormalement longue ou lorsqu'elle aurait été prévue dans l'unique but d'obtenir des prises en charge financières plus importantes de la part d'un financeur.
- **Les financeurs peuvent procéder à des contrôles de la qualité des formations, quel que soit le mode de référencement utilisé (détention ou non d'un label ou d'une certification figurant sur une des listes du CNEFOP).**

## **II. La notion de contrôle de la qualité des formations**

### **4. Qu'est-ce qu'un contrôle qualité ?**

Un contrôle qualité a pour but de vérifier qu'un prestataire de formation respecte de façon effective les critères réglementaires de qualité des formations.

Ce contrôle est nécessairement réalisé postérieurement à un référencement opéré par un financeur.

En conséquence, le contrôle qualité doit être distingué de l'évaluation qui a été menée au stade de l'examen du dossier de référencabilité de l'organisme de formation. Cet examen a été réalisé uniquement à l'appui de pièces déposées sur le service partagé Datadock et a seulement permis à l'organisme de formation d'obtenir le statut de « référencable » sur le service partagé Datadock.

Les contrôles qualité ont un objet différent puisqu'ils ont notamment pour but de vérifier :

- l'adéquation entre les pièces déposées sur le service partagé Datadock et celles réellement utilisées par l'organisme de formation ;





- que l'organisme de formation a procédé, en cas d'évolution de sa situation, à la mise à jour des pièces déposées sur le service partagé Datadock ;
- du respect effectif des critères de qualité appréciés au travers des indicateurs de qualité établis par les financeurs membres du GIE D<sup>2</sup>OF ;
- l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés, aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.

#### 5. Le contrôle qualité vise-t-il des prestataires ou des actions de formation ?

Le contrôle de la qualité des formations vise la capacité des « *prestataires de formation* » à dispenser une formation de qualité (C. trav., art. L. 6316-1).

En pratique, cette capacité doit cependant être examinée, tant que faire se peut, au travers des actions de formation en cours ou déjà réalisées par le prestataire.

#### 6. Le contrôle qualité peut-il intégrer des éléments du contrôle de service fait ?

Les OPCA et les OPACIF sont tenus de s'assurer, outre de la qualité des formations, de l'exécution de celles-ci dans le cadre d'un contrôle de service fait.

Le contrôle de service fait impose que les OPCA et les OPACIF vérifient également la conformité des actions aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles (C. trav., art. R. 6332-26-1).

Le contrôle de service fait est un contrôle objectif entrant dans les missions des seuls OPCA et OPACIF. Il est réalisé notamment lors du règlement des actions de formation dans le cadre d'un contrôle sur pièces (vérification des pièces justificatives, conformément à la demande de prise en charge).

Le contrôle de la qualité est quant à lui un contrôle subjectif. Il va au-delà de la simple vérification de l'exécution de l'action de formation : adaptation des objectifs de la formation au public formé, adéquation des moyens pédagogiques à l'offre de formation, appréciation rendue par les stagiaires, rapport « qualité-prix », etc.

Les contrôles réalisés dans le cadre de la présente expérimentation ne visent que les contrôles qualité. Ils n'ont pas pour objet de réaliser le contrôle de service fait incombant à chaque OPCA et OPACIF. Cependant, en cas de constat manifeste d'inexécution à l'occasion d'un contrôle qualité (ou de non-conformité des actions de formation aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles), des signalements pourront le cas échéant être opérés auprès des financeurs concernés, voire de l'administration ou du Procureur de la République.

#### 7. Quelles sont les actions de formation concernées par le contrôle qualité ?

Le contrôle de la qualité des formations concerne l'ensemble des actions de formation entrant dans le champ de la formation professionnelle continue au sens des articles L. 6313-1 et suivants du Code du travail, c'est-à-dire des actions de :



- préformation et de préparation à la vie professionnelle ;
- d'adaptation et de développement des compétences des salariés ;
- promotion de la mixité dans les entreprises, de sensibilisation à la lutte contre les stéréotypes sexistes et pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- promotion professionnelle ;
- prévention ;
- conversion ;
- d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances ;
- formation continue relative à la radioprotection des personnes prévues à l'article L. 1333-19 du code de la santé publique ;
- formation relatives à l'économie et à la gestion de l'entreprise ;
- formation relatives à l'intéressement, à la participation et aux dispositifs d'épargne salariale et d'actionnariat salarié ;
- permettant de réaliser un bilan de compétences ;
- permettant aux travailleurs de faire valider les acquis de leur expérience ;
- d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises agricoles, artisanales, commerciales ou libérales, exerçant ou non une activité ;
- lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage et de l'amélioration de la maîtrise de la langue française ;
- formation continue relatives au développement durable et à la transition énergétique ;
- participation d'un salarié, d'un travailleur non salarié ou d'un retraité à un jury d'examen ou de validation des acquis de l'expérience (VAE) lorsque ce jury intervient pour délivrer une certification professionnelle inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ;
- formation destinées à permettre aux bénévoles du mouvement coopératif, associatif ou mutualiste et aux volontaires en service civique d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice de leurs missions ;
- formation destinées aux salariés en arrêt de travail et organisées dans le cadre des articles L. 323-3-1 et L. 433-1 du code de la sécurité sociale.

Les actions ayant pour objet le « développement de la formation professionnelle continue » au sens des articles L. 6332-1-2 du Code du travail et qui peuvent à ce titre être financées par les OPCA *via* les contributions supplémentaires<sup>3</sup> sont également concernées par les contrôles qualité (Questions-réponses DGEFP *relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue*, question n° 2, p. 3).

En revanche, l'apprentissage n'est pas concerné par le contrôle qualité.

---

<sup>3</sup> Il s'agit d'une part des contributions conventionnelles et, d'autre part, des versements volontaires.



#### 8. Qui peut réaliser des contrôles qualité ?

Seuls les financeurs de la formation professionnelle continue identifiés à l'article L. 6316-1 du Code du travail (OPCA, OPACIF et FONGECIF, État, régions, Pôle Emploi et AGEFIPH) sont habilités à réaliser des contrôles qualité.

En pratique, les contrôles peuvent être réalisés par une ou plusieurs personnes travaillant au sein de ces financeurs ou par un prestataire externe dûment mandaté, dès lors que celui-ci agit au nom et pour le compte du financeur.

Dans le cadre de la présente expérimentation menée en 2018 au sein du collège 1 du GIE D<sup>2</sup>OF, chaque prestataire externe retenu par le GIE D<sup>2</sup>OF est lié par un contrat de prestation de services. Il est en outre tenu de respecter la présente charte.

De la même façon, les financeurs agissant en qualité de sous-mandataires en application d'un contrat conclu avec le GIE D<sup>2</sup>OF sont tenus de respecter les termes de la présente charte.

#### 9. Comment déterminer les organismes de formation à contrôler ?

Les financeurs de la formation professionnelle continue sont habilités à contrôler tous les organismes déclarés en tant qu'organisme de formation en ce compris les organismes de formation étrangers dès lors qu'ils sollicitent le financement de leurs actions de formation.

Les prestataires de bilans de compétences et de validation des acquis de l'expérience (VAE) entrent également dans le champ des contrôles menés par les financeurs.

En pratique, les contrôles sont réalisés conformément à l'échantillonnage qui a été préalablement établi par le GIE D<sup>2</sup>OF pour l'année 2018.

#### 10. Comment contrôler un organisme de formation ayant recours à de la sous-traitance pédagogique ?

En cas de sous-traitance, il n'appartient pas au contrôleur de diligenter, de sa propre initiative, un nouveau contrôle au sein d'un organisme de formation ou d'un prestataire sous-traitant.

En revanche, le contrôleur devra vérifier que les contrats de sous-traitance ou de prestation de services comportent des éléments utiles à garantir que le sous-traitant respecte les critères de qualité. En effet, la responsabilité pédagogique de la prestation de formation incombe au donneur d'ordre et non au sous-traitant (Questions-réponses DGEFP *relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue*, question n° 9, p. 5).



## 11. Quel est le périmètre d'un contrôle qualité ?

Toutes les actions entrant dans le champ de la formation professionnelle continue au sens des articles L. 6313-1 et suivants du code du travail peuvent faire l'objet d'un contrôle qualité<sup>4</sup> et ce, quelle que soit la nature de la contribution qui permet au financeur de les prendre en charge : légale, conventionnelle ou volontaire.

Le contrôle qualité s'applique également à toutes actions de formation indépendamment de leur mode de financement (remboursement à l'entreprise, paiement direct à l'organisme de formation, achat collectif par un financeur, etc.) et du dispositif mobilisé (congé individuel de formation, compte personnel de formation, période de professionnalisation, plan de formation, contrat de professionnalisation).

Techniquement, les contrôles peuvent être réalisés avant, pendant et après la réalisation d'une action de formation. En pratique, ils se déroulent pendant et après la réalisation d'une action.

En principe, les contrôles sont réalisés sur place et peuvent inclure des procédés d'enquête auprès des stagiaires ou de toute autre personne concernée par la qualité des actions de formation (formateurs, responsable pédagogique, entreprise adhérente, etc.), le cas échéant *via* des questionnaires ou des entretiens téléphoniques.

**Le contrôle qualité ne pourra pas être réalisé exclusivement sur pièce.**

Le contrôle qualité est réalisé au niveau de la société (personne morale) et non d'un ou plusieurs établissements. En effet, la loi vise les « prestataires de formation » et non leurs établissements. En outre, les déclarations d'activité sont désormais délivrées par société et non par établissement.

Le contrôle qualité portera uniquement sur les années 2018 et 2017.

---

<sup>4</sup> Sur la notion d'action de formation au sens des articles L. 6313-1 et suivants du Code du travail v. *supra* point 7, page 9.



### III. La réalisation d'un contrôle de la qualité des formations

#### 12. Quelle est la durée maximale d'un contrôle qualité ?

La durée maximale d'un contrôle est de cinq semaines.

#### 13. Quelles pièces peut-on exiger dans le cadre d'un contrôle qualité ?

À titre indicatif, les contrôleurs peuvent notamment solliciter des organismes de formation les documents suivants :

- Catalogue de formations ;
- Documents obligatoires : conventions de formation / programmes de formation, règlement intérieur, convocations des stagiaires, feuilles d'émargement, attestations d'assiduité, attestations de fin de formation...
- Bilan pédagogique et financier (sur les années N-1, N-2 et N-3) ;
- Descriptif des dispositifs d'accueil des stagiaires ;
- Descriptif des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement ;
- Livret d'accueil des stagiaires ;
- Supports de formation ;
- « CV-thèque » des formateurs ;
- Références client ;
- Catalogue et publicité des tarifs ;
- Conditions générales de vente ;
- Enquêtes menées auprès des entreprises et des stagiaires.

#### 14. Que faire si l'organisme de formation refuse d'être contrôlé ?

Le refus d'un organisme de participer à une procédure de contrôle est en tant que tel passible de sanctions, notamment d'une décision de déréfèrement.

En outre, un organisme de formation qui ne coopérerait pas, de bonne foi, à la réalisation d'un contrôle pourrait être sanctionné.

#### 15. Quel est le résultat attendu d'un contrôle qualité ?

Le contrôle doit donner lieu à la rédaction d'un rapport de contrôle. Celui-ci doit être rédigé par l'opérateur qui a procédé au contrôle. Il peut contenir des préconisations, des propositions d'amélioration ainsi que le cas échéant des propositions de mesures visant à prévenir ou sanctionner les manquements constatés.

Les mesures proposées à caractère préventif ou punitif ne lient pas le GIE D<sup>2</sup>OF ni les organismes financeurs.



#### 16. Quels éléments doivent figurer dans le rapport de contrôle ?

Le rapport de contrôle doit *a minima* contenir les éléments suivants :

- la motivation en droit (fondements textuels) et en fait (constatations) de la décision ;
- les observations éventuelles déjà formulées par l'organisme de formation ;
- le cas échéant, les propositions de sanctions ;
- le délai dont dispose l'organisme de formation pour présenter ses observations.

#### 17. Des éléments complémentaires peuvent-ils être exigés à l'issue d'un contrôle ?

Aucun élément complémentaire ne peut être sollicité de l'organisme de formation une fois que le contrôle a été clôturé et que cette clôture lui a été notifiée avec l'envoi du rapport définitif de contrôle.

#### 18. Les organismes de formation disposent-ils d'un droit de réponse après la réalisation du rapport de contrôle ?

Les organismes de formation disposent d'un délai maximal de sept jours pour formuler leurs observations.

**Ce délai est notifié dans le rapport provisoire de contrôle.**

### **IV. Garanties des organismes de formation et prévention des conflits d'intérêts**

#### 19. Quelles sont les garanties dont bénéficient les organismes de formation contrôlés ?

Les organismes de formation ont accès à la présente charte sur le site Internet <https://www.data-dock.fr/>.

Les opérateurs du contrôle doivent présumer de la bonne foi des organismes de formation pendant toute la durée d'une opération de contrôle.

Ils doivent également veiller à ne pas porter une atteinte excessive au fonctionnement des organismes de formation contrôlés.

Ils s'attachent à privilégier les démarches d'accompagnement des organismes de formation dans un objectif d'amélioration continue de leurs activités.

La procédure de contrôle doit être impartiale, transparente et contradictoire de façon à permettre à l'organisme de fournir à tout moment des explications sur sa situation.

**En tout état de cause, les procédures de contrôles doivent être réalisées par des personnes différentes de celles qui ont procédé à l'instruction des demandes de prise en charge, de paiement et/ou de référencement des organismes de formation.**



Chaque opérateur (prestataire ou financeur sous-mandataire) est soumis à une obligation de confidentialité concernant tous les éléments dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre du contrôle.

Afin de ne pas porter une atteinte trop forte à l'activité des organismes de formation, les contrôles devront être précédés de l'envoi d'un avis de contrôle préalable.

À l'issue des investigations, un rapport de contrôle motivé devra être notifié à l'organisme de formation contrôlé. Ce rapport précisera notamment :

- la nature et l'étendue des vérifications entreprises ;
- les éventuelles anomalies constatées ;
- les recommandations d'amélioration et le cas échéant les mesures de sanctions proposées.

**Le rapport devra le cas échéant préciser en caractères très apparents que les mesures de sanctions ne figurent qu'à titre indicatif et que le GIE D<sup>2</sup>OF a la possibilité de les modifier, y compris dans un sens défavorable à l'organisme de formation.**

L'organisme de formation devra disposer d'un délai suffisant pour formuler ses observations à l'issue de la notification du rapport de contrôle.

## 20. Quels sont les autres principes à appliquer dans le cadre du contrôle de la qualité des formations ?

Chaque opérateur devra éviter toute différence de traitement injustifiée entre les organismes de formation contrôlés.

Chaque contrôleur œuvrant pour un opérateur devra également respecter une **obligation de confidentialité** pour tous les éléments dont il a connaissance dans le cadre de sa mission.

Il est rappelé que tout manquement à l'obligation de confidentialité peut notamment entraîner, vis-à-vis de celui qui l'enfreint, des sanctions personnelles à caractère pénal.

Une attention particulière devra notamment être portée s'agissant des informations pouvant être communiquées ou détenues par un opérateur **en matière de bilan de compétences. Tout manquement au secret professionnel est passible, pour celui qui le commet, des sanctions pénales prévues aux articles 226-13 et 226-14 du Code pénal à savoir un an d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende** (C. trav., art. L. 6313-10).

## 21. Dans quels cas l'entité (personne morale) en charge du contrôle doit s'abstenir de contrôler un organisme de formation ?

L'opérateur chargé du contrôle s'interdit de contrôler un organisme de formation avec lequel il aurait d'ores déjà réalisé une prestation de conseil et/ou de formation. Il relève de sa responsabilité d'en informer sans délai le GIE D<sup>2</sup>OF.



Le fait pour un financeur d'avoir informé un organisme de formation ou répondu à ses questions téléphoniques ou écrites, notamment à l'occasion de son référencement, ne correspond pas à une prestation de conseil ou de formation. Cette information n'est donc pas incompatible avec la réalisation d'un contrôle qualité.

22. Dans quels cas les contrôleurs (personnes physiques) en charge du contrôle doivent s'abstenir de réaliser un contrôle qualité ?

Les contrôleurs personnes physiques doivent s'abstenir de réaliser un contrôle qualité :

- **lorsqu'ils sont salariés d'un organisme financeur** : dès lors qu'ils ont procédé par ailleurs à l'instruction des demandes de prise en charge, de paiement, d'instruction du dossier de référençabilité, à tout ou partie d'une étape de référencement de l'organisme de formation concerné et/ou dès lors qu'ils présenteraient un lien de parenté avec un dirigeant, un salarié ou toute personne amenée à travailler directement ou indirectement avec l'organisme de formation concerné ;
- **lorsqu'ils sont salariés d'un prestataire sous-traitant** : dès lors qu'ils présenteraient un lien de parenté avec un dirigeant, un salarié ou toute personne amenée à travailler directement ou indirectement avec l'organisme de formation concerné.

\* \* \*





## Annexe

### 1. Macro processus de contrôle qualité (G0)

