



# CHARTRE QUALITÉ

## Formation professionnelle continue



Jusqu'au 31 décembre 2021, les principaux financeurs de la formation professionnelle s'assurent de la capacité des prestataires de formation à dispenser des formations de qualité. Dans ce cadre, cette charte a pour objectifs d'indiquer les obligations de tout organisme de formation qui souhaite être financé par Transitions Pro Île-de-France et de préciser les modalités de contrôle ainsi que les sanctions éventuelles qui pourront être appliquées en cas de non-conformité.

### 1. Le cadre légal et réglementaire

La démarche qualité de Transitions Pro Île-de-France s'appuie sur **le Code du travail** (articles L 6316-1, **R.6323-14**, **D.6323-20-4,5** ° et le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue), qui lui donne pour mission de :

- s'assurer de la qualité des actions de formation qu'il finance ;
- veiller à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparable pour des prestations analogues (art. R.6316-4 du code du travail (CT)).

Transitions Pro Île-de-France est chargé d'inscrire à son **catalogue de référence** les organismes de formation qui remplissent les critères suivants :

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.

Il doit également s'assurer du respect des dispositions relatives (Art. R. 6316-1 - CT) :

- au règlement intérieur ;
- aux conditions de réalisation d'une action de formation ;
- aux obligations vis-à-vis des stagiaires.



## 2. Les obligations des organismes

Tout organisme de formation doit respecter les obligations légales<sup>1</sup> relatives :

- à la déclaration de l'activité ;
- à la réglementation de l'activité ;
- à l'accueil et aux relations avec les stagiaires.

Par ailleurs, les organismes de formation souhaitant être financés par Transitions Pro Île-de-France pour la réalisation d'actions de formation, doivent :

- fournir les informations nécessaires à Transitions Pro Île-de-France pour réaliser les évaluations et contrôles lui permettant d'apprécier la qualité des actions de formation.
- être en capacité de présenter les justificatifs permettant d'attester du respect des critères qualité définis dans la législation et cités ci-dessus.

## 3. Le référencement des organismes dans le catalogue de Transitions Pro Île-de-France

La procédure de référencement / déréférencement mise en place par Transitions Pro Île-de-France est la suivante :

**Etape 1** : l'organisme crée son compte et effectue sa déclaration dans **Datadock**<sup>2</sup>. Une fois que tous les indicateurs sont évalués conformes par un financeur, l'organisme obtient le statut d'examiné et de référençable dans Datadock.

**Etape 2** : référencement de l'organisme dans le catalogue de Transitions Pro Île-de-France si les conditions suivantes sont remplies :

- **1<sup>er</sup> cas** : l'organisme est référençable dans Datadock et il a eu au moins un dossier financé par Transitions Pro Île-de-France depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.
- **2<sup>ème</sup> cas** : l'organisme est référençable dans Datadock mais aucun dossier ne lui a été financé par Transitions Pro Île-de-France depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017. L'organisme pourra être référencé dans le catalogue Transitions Pro Île-de-France quand il aura au moins un dossier financé par ce dernier.

**Et**

- **L'organisme accepte le présent document et les conditions générales d'intervention de Transitions Pro Île-de-France consultables sur son site internet :**

<https://www.transitionspro-idf.fr/accueil-prestataire/la-demarche-qualite-datadock/>

**Etape 3** : contrôle du service fait / contrôle qualité réalisé<sup>3</sup> par Transitions Pro Île-de-France.

---

<sup>1</sup> Cf. document annexe sur les principales obligations légales des organismes de formation, à télécharger depuis la page <https://www.transitionspro-idf.fr/accueil-prestataire/la-demarche-qualite-datadock/>

<sup>2</sup> Plateforme de référencement des organismes de formation en ligne, qui permet aux financeurs de la formation professionnelle continue de recenser et financer les organismes de formation répondant favorablement aux 6 critères qualité définis par décret.

<sup>3</sup> Le contrôle du service fait est un contrôle objectif qui vise à vérifier l'exécution des formations ainsi que leur conformité aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles.

Le contrôle qualité : vérifier que l'organisme respecte les exigences de la démarche qualité de Transitions Pro Île-de-France : 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-coût-durée ».



**Etape 4** : en cas de non-conformité(s) constatée(s), réponse de l'organisme à adresser à Transitions Pro Île-de-France avec explications et propositions d'amélioration.

**Etape 5** : suite à la validation des propositions d'amélioration de l'organisme, Transitions Pro Île-de-France procédera à un nouvel audit sur pièces ou sur place afin de constater la mise en place des améliorations.

**Etape 6** : en fonction des résultats du nouvel audit, décision de **maintien du référencement** ou de **déréférencement de l'organisme** dans le catalogue de Transitions Pro Île-de-France. Un déréférencement de l'organisme entraîne automatiquement une suspension des financements. En cas de déréférencement, l'organisme aura la possibilité d'effectuer un recours par an.

Seuls les organismes référençables dans Datadock peuvent bénéficier d'un financement par Transitions Pro Île-de-France sous réserve qu'ils ne fassent pas l'objet d'un contentieux avec notre organisme (ex : arrêt des financements suite au constat de dysfonctionnements importants dans le déroulement d'une ou plusieurs formations).

**Le référencement d'un organisme dans le catalogue de Transitions Pro Île-de-France n'implique pas le financement systématique des dossiers rattachés à cet organisme.**

## 4. Le contrôle du service fait

Conformément au Code du travail, Transitions Pro Île-de-France a mis en place la procédure suivante pour effectuer sa mission de contrôle du service fait au sein des organismes de formations qu'il finance :

1. **Prise de rendez-vous** avec l'organisme pour effectuer l'audit.
2. **2 à 3 semaines avant l'audit** : envoi à l'organisme d'un email rappelant les dates et horaires de l'audit, présentant le déroulement de l'audit, précisant le document de référence (référentiel qualité Datadock) et les personnes à rencontrer. En complément, la liste des pièces à préparer sera fournie.
3. **Avant / pendant l'audit** : Transitions Pro Île-de-France consultera la déclaration faite par l'organisme dans Datadock
4. **Réalisation de l'audit** : la durée à prévoir est de 1 à 2 jours.
5. **1 à 2 semaines après l'audit** : transmission du rapport d'audit à l'organisme par Transitions Pro Île-de-France.
6. **1 mois – au plus tard – après la réception du rapport d'audit** : transmission par l'organisme de sa réponse à Transitions Pro Île-de-France.
7. **Présentation des résultats de l'audit et de la réponse apportée par l'organisme** aux instances paritaires de Transitions Pro Île-de-France.
8. **Transmission de la décision prise par les instances paritaires de Transitions Pro Île-de-France** : validation ou demande de révision du plan d'amélioration si des non-conformités ont été constatées. Un délai de 3 mois sera accordé à l'organisme pour mettre en place les améliorations nécessaires.
9. En cas de non-conformités, **le suivi des améliorations mises en place par l'organisme** s'effectuera dans le cadre d'un nouvel audit sur pièces ou sur place (période à définir par Transitions Pro Île-de-France et l'organisme au moment opportun).
10. **Si les non-conformités demeurent lors d'un nouvel audit** sur pièces ou sur place, Transitions Pro Île-de-France pourra procéder à un **déréférencement de l'organisme** et à une **suspension de financement** des dossiers qui lui seront rattachés.



## 5. Le contrôle qualité

Dans le cadre de sa politique qualité, Transitions Pro Île-de-France veille à optimiser la relation qu'il entretient avec les organismes de formation qu'il finance afin d'améliorer sa qualité de service et de faire respecter le cadre légal et réglementaire de la formation professionnelle continue. Plusieurs indicateurs sont mis en œuvre dans ce but.

### **Evaluation de l'action de formation**

Des enquêtes en début, en cours et après la formation peuvent être réalisées par Transitions Pro Île-de-France auprès des stagiaires via des questionnaires de satisfaction, dans une logique d'amélioration continue de la qualité des prestations. Ces enquêtes permettent notamment de révéler des anomalies ou des dysfonctionnements plus ou moins importants.

### **Anomalies / dysfonctionnements**

Lorsque des anomalies sont constatées dans les dossiers de demande de financement ou que des dysfonctionnements sont rapportés par des stagiaires, Transitions Pro Île-de-France contacte l'organisme de formation concerné afin de résoudre le problème constaté.

Selon la situation, des contrôles peuvent être réalisés par Transitions Pro Île-de-France, portant principalement sur les documents fournis, notamment sur la conformité réglementaire :

- du positionnement préalable (résultats des tests de positionnement)
  - du programme de formation joint au dossier,
- mais aussi sur la présence effective des stagiaires (feuilles d'émargement, documents à fournir pour le règlement des frais pédagogiques).

Si nécessaire, Transitions Pro Île-de-France se réserve le droit de demander à l'organisme de formation concerné des informations complémentaires. Si, après plusieurs échanges avec ce dernier, aucune amélioration n'est constatée, les résultats des contrôles sont présentés aux instances paritaires de Transitions Pro Île-de-France, qui décident de suspendre ou non le financement de l'action ou de l'organisme de formation. Cette décision fait l'objet d'un mail (avertissement) ou d'un courrier (suspension de financement).

### **Négociations coûts/durées**

Par ailleurs, Transitions Pro Île-de-France réalise tout au long de l'année des études comparatives des coûts et des durées de formation afin de garantir une équité dans ses modes de financement et d'optimiser les fonds qui lui sont alloués au titre du projet de transition professionnelle.

Ces études peuvent donner lieu à des négociations portant sur les indicateurs suivants :

- le coût horaire
- le montant global des frais pédagogiques
- la durée de formation d'un parcours type (durée de formation théorique et/ou pratique)



Les résultats des négociations sont consignés dans une convention. Un suivi annuel du respect des coûts et durées négociés est effectué par Transitions Pro Île-de-France.

En cas de non-respect du contrat, la situation est présentée aux instances paritaires de Transitions Pro Île-de-France, qui décident de suspendre ou non le financement de l'action ou de l'organisme de formation. Cette décision fait l'objet d'un mail (avertissement) ou d'un courrier (suspension de financement).

### **Veille sur la dépendance économique**

Transitions Pro Île-de-France opère une surveillance sur la dépendance économique des organismes de formation afin d'éviter des situations financières fragilisantes. Il a été décidé que les organismes de formation doivent veiller à ne pas dépasser le seuil des 2/3 de leur chiffre d'affaires financés par Transitions Pro Île-de-France. Les organismes de formation sont invités à communiquer à Transitions Pro Île-de-France le dépassement de ce seuil.

## **6. Sanctions applicables en cas de non-respect de la réglementation et des indicateurs qualité de Transitions Pro Île-de-France**

Si l'organisme de formation ne respecte pas ses obligations, Transitions Pro Île-de-France pourra appliquer une ou plusieurs des sanctions suivantes en fonction des manquements constatés :

### **1- Sanctions liées au non-respect des critères qualité :**

*En amont d'une demande de financement :*

- Organisme non référencé dans Datadock : **l'offre de formation de l'organisme n'est pas financée.**

*En aval d'une demande de financement :*

- Suite à un contrôle du service fait ou à un contrôle qualité permettant de constater d'importantes non-conformités : retrait du prestataire du catalogue de référence.
- Demande de remboursement en tout ou partie des financements accordés.
- Suspension du financement de l'offre de formation de l'organisme.

### **2- Sanctions liées au non-respect des indicateurs qualité de Transitions Pro Île-de-France :**

- L'action n'est plus financée si l'organisme ne respecte pas le cadre de la négociation arbitrée.

De manière générale, si des dysfonctionnements importants sont constatés (non-respect de la réglementation) :

- Information auprès de la Direccte.
- Information du Procureur de la République si les faits constatés sont susceptibles de constituer une infraction pénale.

### **3- Sanctions liées au refus de contrôle du service fait/contrôle qualité**

Toute entrave au contrôle est susceptible d'entraîner une suspension du financement de l'offre de formation de l'organisme.

Les sanctions décidées par Transitions Pro Île-de-France sont applicables immédiatement.



L'organisme de formation est informé par écrit de la décision de Transitions Pro Île-de-France. Après une mise en conformité pour tous les manquements constatés, il peut demander un recours auprès de Transitions Pro Île-de-France, en apportant les pièces justificatives. Un seul recours par an est étudié.

La décision de Transitions Pro Île-de-France suite à l'étude de la demande de recours de l'organisme est envoyée par courrier.

Observation : en cas de non-respect de la législation et des indicateurs qualité de Transitions Pro Île-de-France par l'organisme de formation, et indépendamment des sanctions décidées par Transitions Pro Île-de-France, l'organisme pourrait également s'exposer à un dépôt de plainte du bénéficiaire de la formation.

### **Ce que prévoit la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel**

Cette loi a prévu une obligation nouvelle de **certification**, par un organisme tiers, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique nommé **Qualiopi**, s'ils veulent bénéficier de fonds publics ou mutualisés.

Cette obligation de certification qualité **entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022**.

Cependant il est recommandé à ces organismes de ne pas attendre pour commencer leur démarche de certification.