



## ENGAGEMENT QUALITÉ

Organismes de formation : un engagement réciproque

### Introduction : cadre légal et réglementaire

La démarche qualité de Transitions Pro Île-de-France s'appuie sur le **Code du travail** (articles L 6316-1 et 3, R.6323-14, D.6323-20-4,5) et les **décrets n° 2019-564** relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle et **2019-565** relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences du **6 juin 2019**, afin d'assurer les missions qui lui sont confiées :

- S'assurer de la qualité des actions de formation financées
- S'assurer de la capacité des organismes de formation à dispenser ces formations.

### > La qualité selon Transitions Pro Île-de-France

#### 1. Contrôle qualité : audits et suivi qualité

##### 1.1. Audits

Transitions Pro Île-de-France sélectionne chaque année un échantillon d'organismes de formation qui sont audités par un prestataire sur les dossiers PTP financés l'année précédente.

La campagne d'audit s'appuie sur une grille de critères et d'indicateurs propres au PTP, qui sont revus chaque année par le Conseil d'administration de Transitions Pro Île-de-France.

Elle se déroule en deux phases : **l'audit initial**, qui porte sur la totalité des organismes de formation sélectionnés et **l'audit de suivi**, qui concerne uniquement les organismes de formation dont les résultats de l'audit initial nécessitent la **mise en place d'actions correctives** importantes et rapides.

Dans le cadre de son **partenariat avec le GIE Datadock**, Transitions Pro Île-de-France veille à ce qu'un même organisme de formation ne soit pas contrôlé par l'un et l'autre la même année.

## 1.2. Suivi qualité

Afin de valoriser toute l'activité relative aux contrôles qualité, Transitions Pro Île-de-France peut mettre en place un **suivi qualité** auprès des organismes de formation ayant fait l'objet d'un audit ou d'une ou plusieurs réclamations de bénéficiaires, afin d'**accompagner dans la durée** les besoins d'amélioration des prestations financées. Ce suivi se déroule **dans les 6 mois à un an** qui suivent les résultats du contrôle précédent et porte sur les points non-conformes notifiés.

### Objectifs :

- **Contrôler** la conformité des pièces et informations fournies par les organismes de formation lors de l'audit ou du traitement de la réclamation
- **Accompagner** les organismes dans l'amélioration continue de la qualité de leur offre de formation éligible aux dispositifs de Transitions Pro

## 2. Contrôle de service fait

Transitions Pro Île-de-France réalise tout au long de l'année des contrôles qui visent à vérifier l'adéquation entre le nombre d'heures de formation réalisées par les bénéficiaires et le nombre d'heures réglées au titre du dispositif financé à l'organisme de formation. Ces contrôles s'appliquent aux organismes de formation concernés par les audits et à d'autres organismes de formation choisis de façon aléatoire.

**Objectifs :** relever les écarts financiers et régulariser la situation de part et d'autre.

## 3. Règles et sanctions en cas de non-conformités

### 3.1. Les non-conformités

#### • Définitions

##### Non-conformité majeure :

Il s'agit d'un indicateur intégralement non renseigné ou bien partiellement renseigné et dont les manques ont des conséquences sur la qualité de l'action de formation, par ex. absence complète de bilan de positionnement préalable.

En cas d'absence de mise en conformité, l'organisme de formation est susceptible de faire l'objet d'une suspension de financement de son offre de formation, voire d'un retrait de son certificat Qualiopi.

##### Non-conformité mineure :

Il s'agit d'un indicateur non-remplacé ou partiellement renseigné qui n'a pas de conséquence sur la qualité de l'action de formation, par ex. absence d'un devis car celui-ci n'est pas obligatoire.

#### • Règle de cotation des non-conformités

**4 non-conformités mineures = 1 non-conformité majeure**

Un organisme de formation présentant **plusieurs non-conformités majeures** peut faire l'objet d'un audit de suivi, d'un accompagnement spécifique par Transitions Pro dans le cadre du suivi qualité, voire de sanctions.

### 3.2. Critères concernés par les sanctions

A l'issue d'un audit de suivi ou d'un suivi qualité, Transitions Pro Île-de-France a établi des règles en cas de non-conformités majeures constatées sur les 3 critères spécifiques suivants :

- **Critère 1** : Transmission intégrale des éléments de preuve de présence et d'assiduité (présentiel physique, FOAD, AFEST) conformes
- **Critère 2** : Mise à disposition des factures détaillées (comparaison entre montant engagé et montant réglé)
- **Critère 3** : Cohérence entre les modalités pédagogiques prévues dans la demande de financement et celles mises en œuvre

### 3.3. Règles d'application

En cas de **non-conformité persistante** à l'issue d'un audit de suivi ou d'un suivi qualité sur un ou plusieurs de ces 3 critères, Transitions Pro Île-de-France applique les règles suivantes :

Non-conformité relevée	Irrecevabilité de toute nouvelle demande de financement	Déréférencement du Catalogue Formation	Signalement à la DRIEETS	Commentaires
Critère 1	✓	✓	⊘	Application systématique
Critère 2	✓	✓	⊘	Application systématique
Critère 1+2	✓	✓	⊘	Application systématique
Critère 3	✓	✓	✓	Selon décision des instances paritaires de Transitions Pro IDF
Critère 1+2+3	✓	✓	✓	Application systématique

### 3.4. En cas de suspicion de fraude

En cas de **suspicion de fraude**, Transitions Pro Île-de-France fait immédiatement un signalement de l'organisme de formation concerné à la DRIEETS. Toute nouvelle demande de financement est rejetée et l'organisme est déréférencé du Catalogue Formation.

## 4. Conditions de recours

Toute sanction prise à l'encontre d'un organisme de formation par Transitions Pro Île-de-France est notifiée par **courrier RAR** à ce dernier. Elle peut faire l'objet d'une demande de révision de la part de l'organisme de formation **au plus tôt 12 mois après** la réception de ce courrier, sans limitation de durée.

Cette demande doit être transmise à Transitions Pro Île-de-France, au service qualité et relations organismes de formation, par courrier RAR accompagné d'éléments **probants d'actions correctives** mises en place. Ces éléments doivent également être déposés par l'organisme de formation sur son espace Transitions Pro. Les instances paritaires de Transitions Pro Île-de-France sont souveraines dans leur décision de lever ou non la sanction.

## 5. Gestion des réclamations

Transitions Pro Île-de-France, dans le cadre de ses missions et de sa qualité de service, répond aux **demandes écrites et nominatives** des bénéficiaires qui rencontrent des difficultés avec leur organisme de formation. Les demandes doivent être adressées au service réclamations via leur **espace personnel** Transitions Pro.

## 6. Réalisation d'enquêtes de satisfaction des bénéficiaires

Transitions Pro Île-de-France mesure la satisfaction de ses bénéficiaires sur leur organisme et leur formation, à travers **deux enquêtes** : un premier questionnaire à 1/3 du parcours et un second envoyé deux semaines après la fin de la formation.

**Objectifs** : nous assurer du bon déroulement de la formation et connaître le taux d'obtention du diplôme, détecter les dysfonctionnements au plus tôt et en informer les organismes afin de leur permettre de les corriger avant la fin de la formation, accompagner les organismes de formation dans l'amélioration continue de leurs prestations et prévenir les abandons en cours de formation.

## 7. Politique d'harmonisation tarifaire

Transitions Pro Île-de-France réalise des études comparatives sur les tarifs et les durées de formation à partir des demandes de financement déposées. Ces études portent sur les organismes et les formations les plus financés. Transitions Pro se rapproche des organismes de formation concernés pour mettre en place des engagements tarifaires de maintien et d'harmonisation des coûts.

**Objectifs** : renforcer la relation partenariale avec les organismes de formation engagés dans cette démarche, harmoniser les coûts et les durées et optimiser les fonds alloués aux dispositifs de financement tout en préservant une qualité de formation optimale.

### > La démarche qualité : un élément incontournable dans les relations entre Transitions Pro et les organismes de formation

- Des procédures claires et visibles par tous
- Un accompagnement des organismes de formation dans leurs démarches
- Une communication régulière sur notre actualité
- Des interlocuteurs identifiables et joignables rapidement.

**Pour en savoir plus sur la qualité Transitions Pro Île-de-France et sur le Projet de Transition Professionnel (PTP), rendez-vous [sur cette page](#) pour vous inscrire à nos webinaires dédiés aux organismes de formation.**

### > La démarche qualité : un engagement réciproque

En bénéficiant d'un financement par Transitions Pro Île-de-France, l'organisme de formation accepte sans réserve les démarches liées au respect de la qualité, inscrites dans cet engagement.