



**CNEFOP**



Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne

## **TOME 2**

**Du Rapport faisant synthèse des démarches  
Qualité menées dans le champ de la  
formation professionnelle, en liaison avec  
les financeurs 2017 (Tome 1 validé par la  
plénière du CNEFOP le 23 janvier 2018)**

## **Avant-propos :**

Le tome 2 du rapport faisant synthèse des démarches Qualité menées dans le champ de la formation professionnelle, en liaison avec les financeurs rassemble : les contributions écrites recueillies ainsi que les monographies réalisées par Sémaphore en tant qu'assistant à la maîtrise d'ouvrage.

<b>I</b>	<b>La contribution de force ouvrière .....</b>	<b>4</b>
<b>II</b>	<b>La contribution du GIE DATADOCK .....</b>	<b>7</b>
<b>III</b>	<b>La contribution de CCI FRANCE .....</b>	<b>14</b>
<b>IV</b>	<b>La contribution du Réseau des CARIF OREF .....</b>	<b>20</b>
<b>V</b>	<b>La contribution de la FNADIR .....</b>	<b>35</b>
<b>VI</b>	<b>La contribution de FDEC Consulting .....</b>	<b>39</b>
<b>VII</b>	<b>Les monographies de SEMAPHORES .....</b>	<b>50</b>

Secteur Emploi – Formation professionnelle – Assurance chômage

141 avenue du Maine – 75680 PARIS cedex 14

☎ 01 40 52 84 05 – 📠 01 40 52 84 08

✉ michel.beaugas@force-ouvriere.fr



## Rapport Qualité

### Contribution Force ouvrière

Les enjeux de la qualité sont nombreux lorsque l'on parle de formation professionnelle continue, et recouvrent plusieurs réalités selon le référentiel retenu :

- **pour la personne**, tout d'abord, une action de formation de qualité est celle qui permet l'obtention d'une certification attestant du développement de ses compétences professionnelles, ou de l'acquisition de nouvelles, et ce dans une perspective d'accès, de retour, de maintien, ou d'évolution dans l'emploi, ou encore de reconversion professionnelle.
- **pour l'entreprise**, une formation de qualité doit viser l'acquisition de nouvelles compétences ou le perfectionnement de celles déjà acquises, dans le but d'assurer une meilleure performance du salarié, au profit de la compétitivité de l'entreprise, et à l'appui d'une progression professionnelle en interne.
- **pour le système de la formation professionnelle et ses acteurs** (les interlocuteurs sociaux, notamment via les organismes de gestion paritaires, Pôle Emploi, les Régions, etc.), il s'agit de faire la preuve de son efficacité et de sa transparence, notamment sur le volet financier.
- **pour les organismes de formation**, enfin, il s'agit de démontrer leur valeur ajoutée en contribuant à la montée en compétences et en qualification de l'ensemble des actifs.

La qualité apparaît toujours plus, au fil des décennies, comme un enjeu central de la formation professionnelle : en effet, la création de dispositifs, qu'ils soient certifiants, qualifiants, à l'initiative de la personne ou de l'employeur, et de leur circuit de financement, n'a que peu d'impact si la qualité de la formation dispensée ne permet pas l'acquisition des savoirs, des savoirs faire et des savoirs être professionnels attendus en vue d'accroître la compétitivité des entreprises et de favoriser la progression professionnelle des personnes.

Dans cette perspective, chaque acteur doit être davantage impliqué et assumer les responsabilités qui sont les siennes :

- **pour le prescripteur de l'action de formation** (entreprises, Pôle Emploi, etc.), il s'agit d'être en mesure de mener un diagnostic aussi juste que possible en ce qui concerne les besoins réels en compétences (qualité de la commande). Pour cela, les outils d'aide à l'analyse de ces besoins doivent encore être perfectionnés afin de permettre une démarche plus prospective : il en est encore difficile aujourd'hui d'anticiper les besoins en compétences qui émergeront dans 5 ou 10 ans, eu égard à l'évolution rapide et à la transformation des métiers.



- pour les dispensateurs de formation, l'évolution doit être axée sur la qualité des méthodes pédagogiques employées, sur la professionnalisation des formateurs, et sur l'individualisation et l'adéquation des méthodes de formation (modalités pédagogiques et d'évaluation des compétences) aux publics formés (niveau initial, parcours professionnel et appétence de la personne, capacité d'apprentissage et besoins ciblés des entreprises).
- pour les financeurs, la responsabilité première est d'assurer l'adéquation du prix de la formation au regard de la certification visée et des moyens pédagogiques développés (optimisation et maîtrise des coûts).
- Pour les acteurs de la gouvernance (interlocuteurs sociaux, régions, Pôle Emploi, Etat, etc.), la responsabilité réside dans la cohérence globale du système, dans la mise à disposition des acteurs opérationnels des outils et moyens de développer la qualité de la formation et de l'accompagnement des personnes. Ces derniers mois, l'entrepôt numérique DATA DOCK, créé par un travail unitaire de l'ensemble des organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA), sous l'impulsion du Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (COPANEF), a permis de démontrer la capacité des acteurs paritaires à se saisir de l'enjeu de la qualité et de le décliner en outil opérationnel.

La loi du 5 mars 2014 et le décret « Qualité » du 30 juin 2015 ont en effet marqué une évolution importante dans la mise en œuvre du contrôle de la qualité de la formation professionnelle. Alors que cette mission était auparavant assumée par l'Etat, dont les moyens humains et matériels ne permettaient toutefois pas de remplir convenablement son objectif au regard du nombre conséquent d'acteurs financeurs ou dispensateurs de la formation professionnelle en France (au moins 60 000 organismes de formation actifs), celle-ci a été déléguée aux financeurs d'actions de formation (OPCA, Fongecif, Pôle Emploi, régions, etc.) qui sont désormais chargés, et ce depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, de veiller à la qualité des formations qu'ils financent. Indépendamment de l'apparente « démission » de l'Etat sur le champ de cette prérogative, il est intéressant de constater que les interlocuteurs sociaux sont parvenus à se saisir de cette question centrale et d'impulser un chantier de travail conséquent sur la question : déclinaison des six critères du décret en vingt-et-un indicateurs, définition d'éléments de preuve associés, construction de l'outil de simplification DATA DOCK, définition de la procédure de référencement et de déréférencement propre à chaque financeur, mise en ligne et actualisation de leur catalogue de référence, sensibilisation et accompagnement des organismes de formation, etc. Si le contrôle effectif de la qualité des formations doit encore être renforcé, notamment en axant la vérification sur la réalité de l'action et sur son contenu (contrôle a posteriori, le contrôle a priori, basé principalement sur du déclaratif, n'assurant pas un niveau de contrôle suffisant), cette première étape « qualité » a eu le mérite de prouver l'implication d'une grande majorité des acteurs sur ce sujet et leur volonté de mettre en œuvre des mécanismes pour s'en emparer.

Parallèlement, il ressort des nombreux débats menés sur le sujet de la qualité que les acteurs de la gouvernance de la formation professionnelle ont également une responsabilité collective et partagée sur la qualité et la quantité des informations disponibles en vue du pilotage du système, mais également de celles pouvant être rendues publiques pour favoriser un choix éclairé des entreprises et des personnes en vue d'une entrée en formation. Ces données doivent pouvoir être exploitées tant dans leur dimension quantitative (ex : taux d'accès à la certification, taux de rupture, taux

d'accès à l'emploi après obtention de la certification visée, etc.) que qualitative (forme et/ou durée des contrats de travail conclus à l'issue de la formation, taux de satisfaction des stagiaires, etc.).

Force ouvrière rappelle toutefois que sa conception de la qualité de la formation professionnelle englobe également et impérativement la notion d'accompagnement des personnes, afin de leur permettre de faire des choix éclairés pour répondre au mieux à l'objectif qu'ils assignent à leur formation. Aussi, le conseil en évolution professionnelle (CEP) doit encore être développé, par l'intermédiaire des opérateurs chargés de cette prestation, afin de permettre à chacun de construire son projet professionnel au regard des besoins des branches professionnelles et des territoires, de connaître la valeur des certifications disponibles en termes d'accès ou de retour à l'emploi, mais également de planifier un projet de formation, au regard des modalités pédagogiques disponibles et des dispositifs et financements mobilisables permettant de suivre l'action de formation choisie dans les meilleures conditions possibles. Ainsi, les moyens mis à la disposition des opérateurs du CEP (en termes d'informations et financiers notamment), et mis en œuvre par eux (matériels et humains), doivent permettre de répondre à cette mission d'accueil, d'orientation, de conseil et d'accompagnement afin de renforcer la cohérence et la qualité du système global de la formation professionnelle continue. Pour cela, la coordination entre les acteurs doit être améliorée (transmission aux conseillers des informations relatives aux formations, à leurs débouchés professionnels, aux règles de prises en charge, etc.), et le CEP doit aujourd'hui être doté d'un modèle économique propre, qui pourrait prendre la forme d'une contribution payée par les entreprises.

Enfin, le rôle des représentants du personnel doit être renforcé, notamment dans le cadre de la consultation sur le plan de formation de l'entreprise : ces acteurs sont les plus à même de sensibiliser les employeurs et les salariés, notamment en vue de la préparation des entretiens professionnels, sur les enjeux et les moyens de la formation professionnelle. Ils sont également les garants de la loi et de l'obligation faite aux employeurs de s'engager à reconnaître dans l'emploi, en termes d'évolution professionnelle ou de salaire, les compétences acquises par le salarié qui a suivi une action de développement des compétences. Ce contrôle interne à l'entreprise, et les garanties qu'il implique, permettent également d'encourager les employeurs à se saisir de cette question de la qualité de la formation, et de sa traduction en termes de compétences et de capacité à occuper un emploi ou à évoluer dans l'emploi.

Ainsi, la notion de qualité doit donc aujourd'hui être considérée comme l'élément devant structurer la démarche globale d'amélioration continue de l'ensemble du système de la formation professionnelle continue : elle doit être prise en compte par chaque acteur, quelle que soit l'action qu'il mène, et permettre l'évolution du niveau de qualification de l'ensemble des actifs, en vue de faire face aux évolutions attendues des métiers et des compétences.



# Audition CNEFOP

## 9 novembre 2017

### Retour d'expérience sur le renseignement par les organismes de formation des indicateurs qualité OPCA-OPACIF à travers *Datadock*

Loïc Lebigre  
Consultant Département Observatoire  
Centre Inffo

31/01/2018

Loïc LEBIGRE – Consultant Observatoire Centre Inffo – Audition CNEFOP Retour d'expérience sur le  
renseignement des indicateurs des OPCA à travers Datadock

1



## Sources et périmètre

### ➤ Expression d'environ 250 organismes de formation

- généralistes / spécialisés
- indépendants / groupes avec filiales
- activité principale / annexe
- expérience très variable de la qualité en formation (certifiés, démarches internes, ...)

### ➤ Condensé d'observations + questionnaire

- Sessions de formation (inter/intra)
- Ateliers collectifs DataDock
- Accompagnement sur mesure stratégie qualité
- Réseau social fermé sur la qualité

### Angle(s) du REX et sujets abordés:

- Appropriation des indicateurs qualité à travers le renseignement du Datadock ...
  - Compréhension
  - Application
- Utilisation de l'outil / Accompagnement de la démarche
- Contribution de la démarche au développement de la qualité en formation

31/01/2018

Loïc LEBIGRE – Consultant Observatoire Centre Inffo – Audition CNEFOP Retour d'expérience sur le  
renseignement des indicateurs des OPCA à travers Datadock

2

## 1. Compréhension des indicateurs:

1.1 Certaines formulations jugées un peu abstraites pour les organismes peu familiers de la qualité (voire de la terminologie de la formation)

Exemples d'indicateurs ayant souvent généré un « flottement » sur les attendus :

- capacité de l'OF à décrire et attester de **l'adaptation des modalités pédagogiques** aux objectifs de la formation
- capacité de l'OF à **produire et mettre à jour une base des expériences et qualifications** des formateurs
- **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 pré-requis – information sur les modalités de prises en compte des acquis (VAE / VAP)

## 1. Compréhension des indicateurs :

### 1.2 Non-alignement critère / indicateur

#### CRITÈRE RÉGLEMENTAIRE N° 2

**L'ADAPTATION DES DISPOSITIFS D'ACCUEIL, DE SUIVI PÉDAGOGIQUE ET D'ÉVALUATION AUX PUBLICS**



2.3 Capacité de l'OF à décrire son propre processus d'évaluation continue

#### CRITÈRES RÉGLEMENTAIRE N°4:

**LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE ET LA FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL EN CHARGE DES FORMATIONS**



4.3 Capacité de l'OF à produire des références (cadre B to B)

## Compréhension des indicateurs :

### 1.3 Sentiment de redondance des exigences

1.1 Capacité de l'OF à produire un programme détaillé pour l'ensemble de son offre ou pour son programme sur mesure, et de l'exprimer en capacités ou compétences professionnelles visées

**semblable**

5.1 Propension/capacité de l'OF à communiquer sur son offre de formation

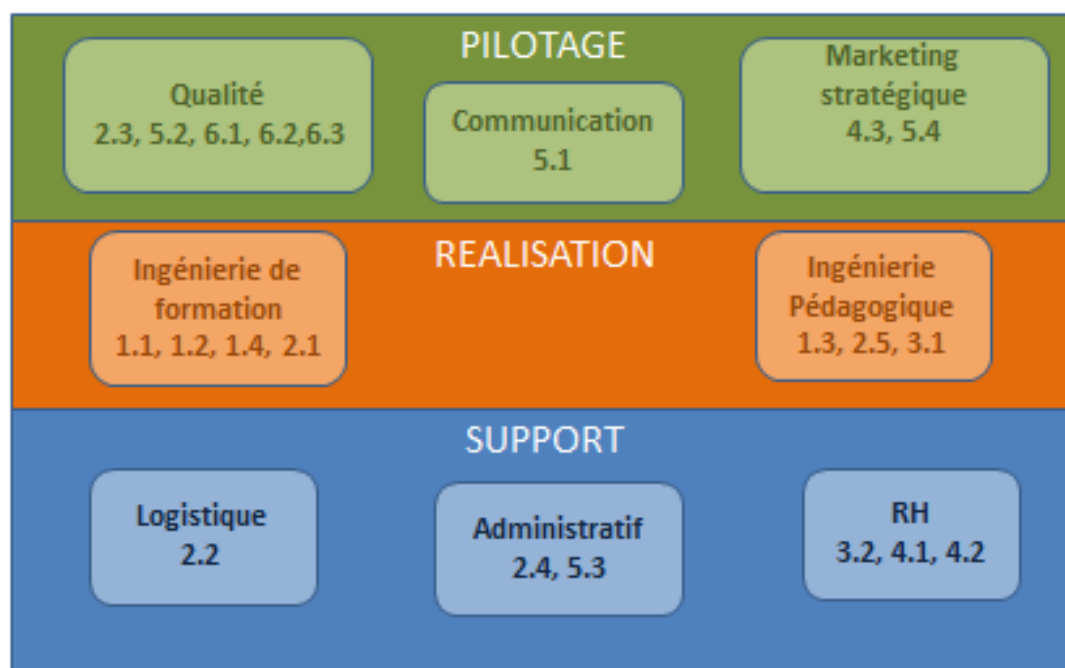
6.2 Capacité de l'OF à décrire les modalités de recueil de l'impact des actions auprès des prescripteurs de l'action

**semblable**








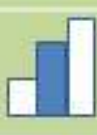












5.2 Capacité de l'OF à produire des indicateurs de performance

## 2. Difficultés de mise en œuvre

*Proposition de lecture des indicateurs Datadock sous la forme d'une cartographie des processus*




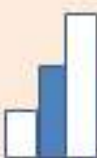



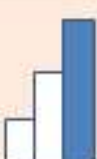



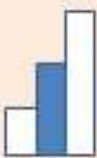



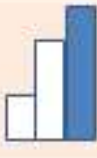




	Pilotage et mise en œuvre du suivi qualité	Compréhension	Application actuelle	Applicabilité	Niveau d'exigence perçu
2.3	Capacité de l'OF à décrire son propre processus d'évaluation continue				
5.2	Capacité de l'OF à produire des indicateurs de performance				
6.1	Capacité de l'OF à produire des évaluations 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				

31/01/2018

9

	Ingénierie de formation	Compréhension	Application actuelle	Applicabilité	Niveau d'exigence perçu
1.1	Capacité de l'OF à produire un programme détaillé pour l'ensemble de son offre ou pour son programme sur mesure, et de l'exprimer en capacités ou compétences professionnelles visées				
1.2	Capacité de l'OF à informer sur modalités de personnalisation des parcours proposés, à prendre en compte les spécificités des individus, et à déterminer les pré-requis – information sur les modalités de prises en compte des acquis (VAE / VAP)				
1.4	Capacité de l'OF à décrire les procédures de positionnement à l'entrée et d'évaluation à la sortie				
2.1	Capacité de l'OF à décrire les modalités d'accueil et d'accompagnement				

31/01/2018












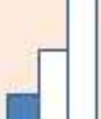
7

	Communication	Compréhension	Application actuelle	Applicabilité	Niveau d'exigence perçu
5.1	Propension/capacité de l'OF à communiquer sur son offre de formation				

31/01/2018

Le 18.02.18 - Demos des Outils de l'OF - 1ère édition - Outils de l'OF - Niveau d'exigence perçu - 10

10

	Ingénierie pédagogique	Compréhension	Application actuelle	Applicabilité	Niveau d'exigence perçu
1.3	Capacité de l'OF à décrire et attester de l'adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de la formation				
2.5	Capacité de l'OF à décrire l'évaluation continue des acquis du stagiaire				
3.1	Capacité de l'OF à décrire les moyens et supports mis à disposition des stagiaires				

31/01/2018

Le 18.02.18 - Demos des Outils de l'OF - 1ère édition - Outils de l'OF - Niveau d'exigence perçu - 11

11

	Marketing	Compréhension	Application actuelle	Applicabilité	Niveau d'exigence perçu
4.3	Capacité de l'OF à produire des références (cadre B to B)				
5.4	Capacité de l'OF à décrire son/ses périmètre(s) de marché				

31/01/2018

Le 10/01/18 - Demande d'information sur la mise à jour des données de l'OF (niveau d'exigence perçu et application actuelle des indicateurs des OF) (niveau d'exigence perçu)

11

	Logistique	Compréhension	Application actuelle	Applicabilité	Niveau d'exigence perçu
2.2	Capacité de l'OF à décrire la conformité et l'adaptation de ses locaux				

31/01/2018

Le 10/01/18 - Demande d'information sur la mise à jour des données de l'OF (niveau d'exigence perçu et application actuelle des indicateurs des OF) (niveau d'exigence perçu)

12







## Démarches Qualité au sein des CFA des CCI

1<sup>ère</sup> Réunion technique du CNEFOP  
1<sup>er</sup> Septembre 2016

### Une intervention en 4 temps

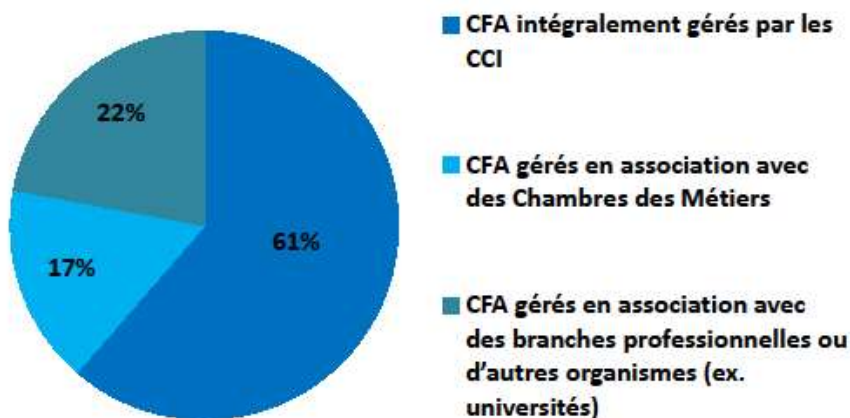
1. Chiffres clés
2. Exemples de pratiques
3. Premiers résultats d'une enquête auprès du réseau
4. Enseignements et perspectives

## 1. Chiffres clés du réseau des CFA des CCI

- Plus de 80 000 apprentis au 31/12/2016
- 144 CFA

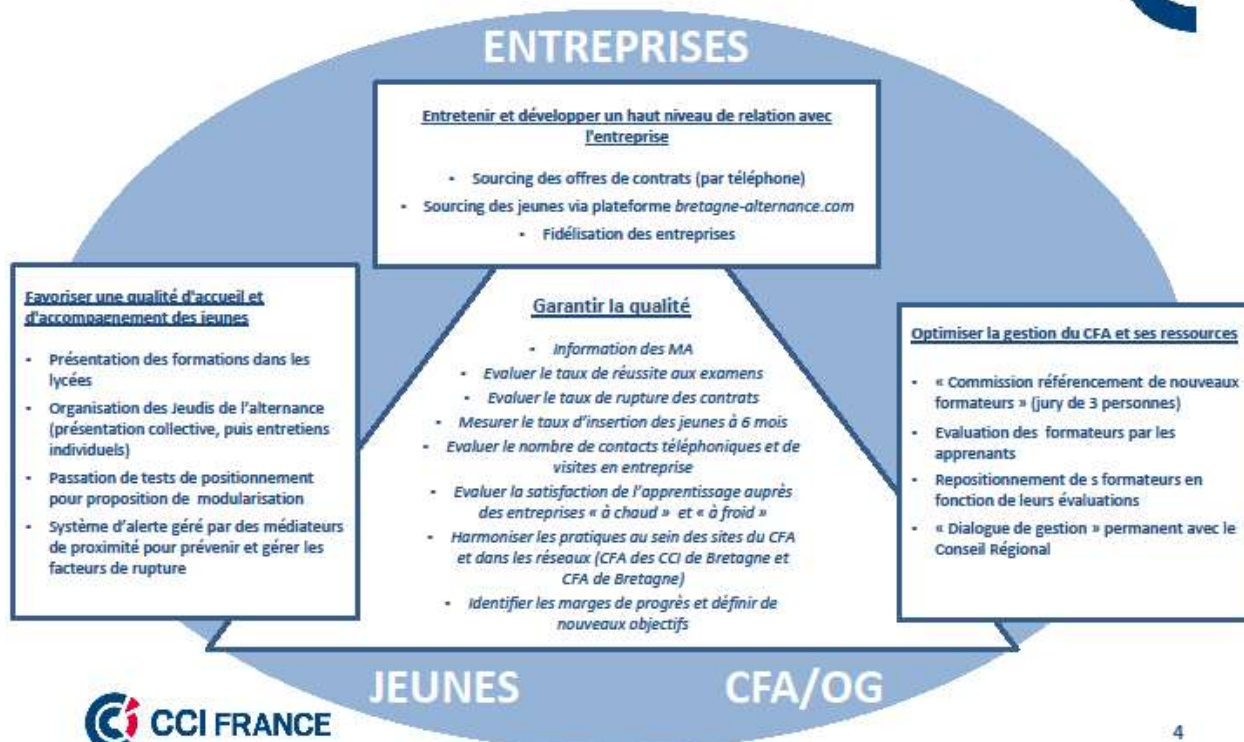


Répartition des CFA des CCI selon le type de gouvernance



3

## 2. Pratiques du CFA de la CCI Morbihan



4

## 2. CFA de la CCI Morbihan

- Approche par la Qualité depuis l'origine du CFA, officialisée depuis une quinzaine d'années par la certification ISO 9001, qui a permis de diffuser une culture d'amélioration continue
- Depuis 3 ans : un développement de la démarche par la labélisation « BQA » (Bretagne Qualité Apprentissage) du Conseil Régional de Bretagne, qui permet :

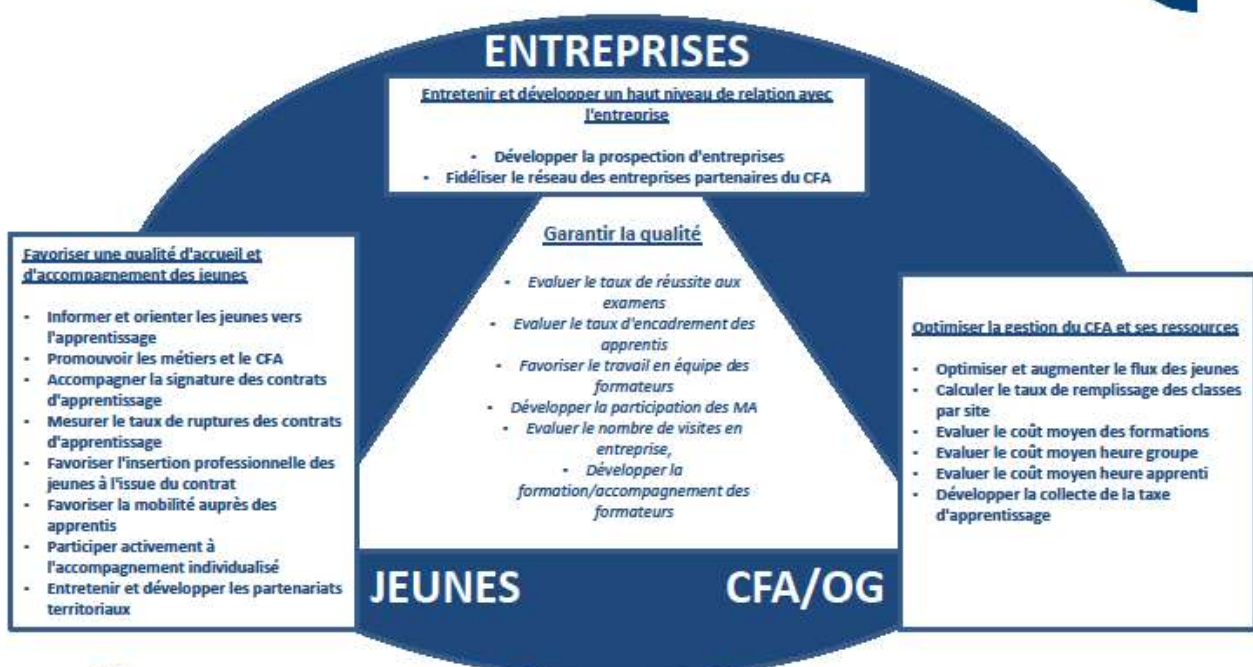
=> d'échanger des pratiques au sein d'une communauté de CFA et de progresser,  
=> de se positionner par rapport aux autres,  
=> d'assurer le financement des formations.



5

## 2. CFA Régional Nord de France

Stratégie et objectifs opérationnels

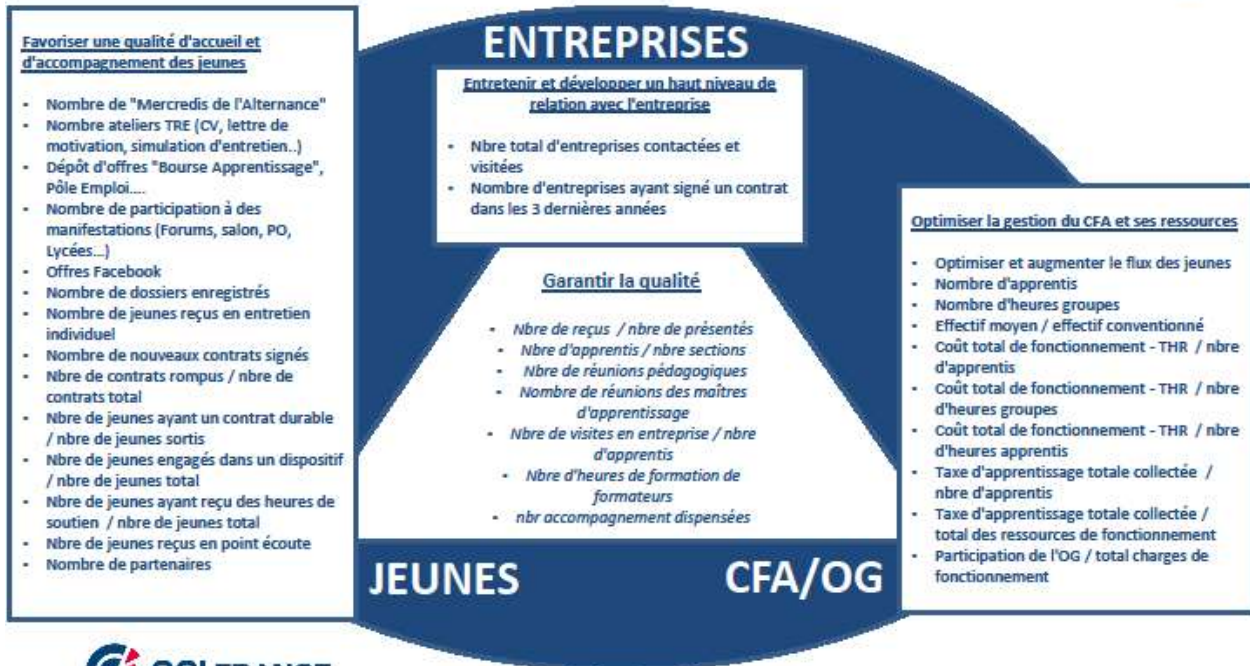


6



## 2. CFA Régional Nord de France

Indicateurs de réussite



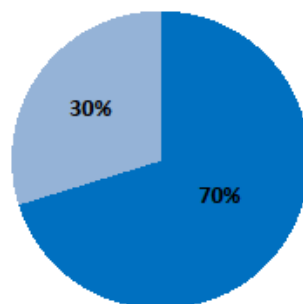
7

## 3. Premiers résultats d'une enquête Qualité menée auprès des CFA du réseau des CCI



- Réponses recueillies entre le 19/07/2016 et le 29/08/2016 par le biais de l'enquête en ligne auprès des directeurs de CFA  
=> Réponses couvrants 76 CFA, représentant 42 650 apprentis

Répartition des répondants selon les types de formations proposées



- Formation initiale en apprentissage et formation professionnelle continue
- Formation initiale en apprentissage uniquement

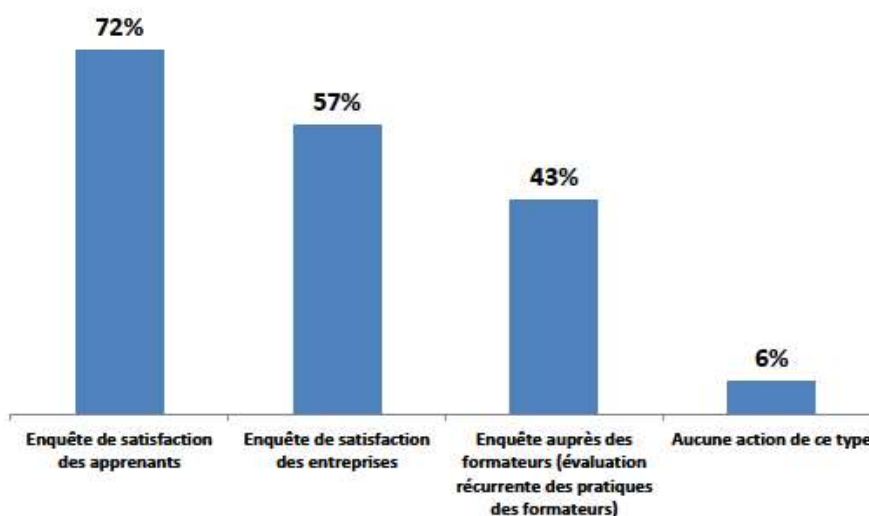


8

## Des pratiques d'évaluation de la satisfaction des entreprises et des apprenants



Publics cibles évalués par les CFA



9

## Un engagement fort des CFA dans la promotion (du CFA et de l'apprentissage) et l'accompagnement (des entreprises et des jeunes)



Degré d'engagement des CFA sur les actions relatives à la qualité (notes de 0 à 5)

	Note moyenne
Promouvoir l'offre du CFA	4,6
Participer à la promotion de l'apprentissage sur son territoire	4,4
Accompagner l'entreprise dans le projet du recrutement d'un apprenti	4,2
Accompagner les candidats à l'apprentissage	4,1
Formaliser une offre de formation et favoriser l'innovation pédagogique	3,8
Accompagner les apprentis pour prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social ou matériel	3,7
Favoriser la poursuite en parcours de formation ou l'insertion professionnelle des apprentis	3,7
Aider à la mission de maître d'apprentissage	3,4
Proposer des parcours personnalisés	3,1
Favoriser la responsabilité des apprentis dans la vie quotidienne du CFA	2,7

\* Items classés par ordre décroissant des notes attribuées (5 correspondant à un engagement fort et 0 à un engagement quasi nul)

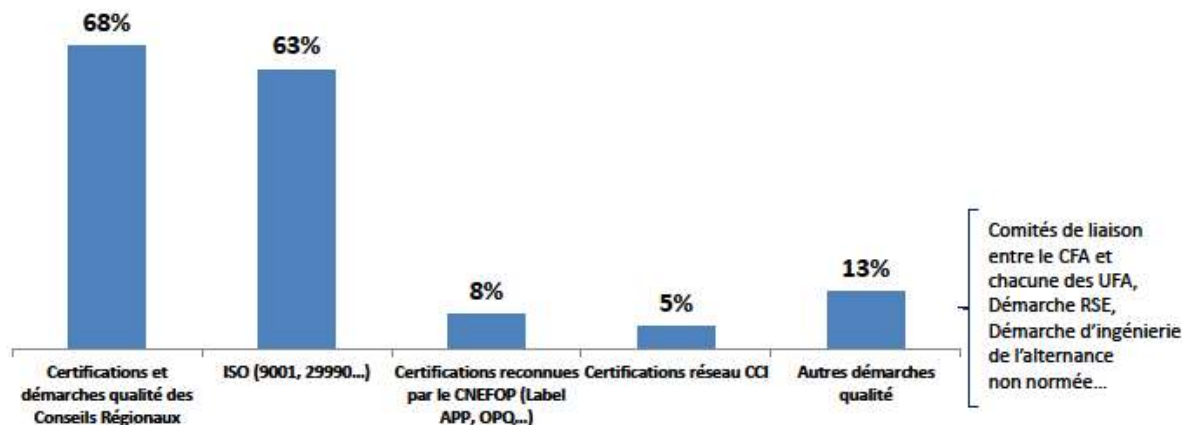


10

**81 % des CFA des CCI sont certifiés ou inscrits dans une démarche qualité, qui se répartissent selon :**



**Répartition des CFA par types de certifications et démarches qualité**



\* Question à choix multiples, total des réponses supérieur à 100 %



11

## **4. Enseignements et perspectives**



### **Enseignements**

- Cohabitation au sein du réseau de 4 types d'entrée, fortement adossées à des normes et certifications reconnues
- Forte influence de la contractualisation avec les Conseils Régionaux : politique Apprentissage du Conseil Régional, Financement par le Conseil Régional
- Diversité des certifications et démarches qualité adoptées, susceptible d'être nourrie et enrichie, plus qu'homogénéisée ou alignée

### **Perspectives**

- Des démarches d'initiative réseau à conforter, selon, de préférence, une approche inter consulaire, conforme aux coopérations régionales engagées,
- Des actions nationales à sécuriser (Financements) et à prolonger pour harmoniser les démarches au sein du réseau et affirmer la valeur ajoutée spécifique des CFA consulaires (SNA, Atout Pro, Mercredis de l'Apprentissage, Charte nationale)



12



Secrétariat général :

Courriel : [contact@intercariforef.org](mailto:contact@intercariforef.org)

Tél. : 05 46 00 32 57 / 05 46 00 33 87

Site internet : [www.intercariforef.org](http://www.intercariforef.org)

NOTE RELATIVE AUX CONTRIBUTIONS DU RESEAU DES CARIF-OREF  
A LA MISE EN ŒUVRE DU DECRET QUALITE

Le réseau **Carif-Oref (RCO)** a contribué à la mise en œuvre du décret qualité en mobilisant deux volets d'actions :

- a. En adaptant son offre de professionnalisation des acteurs aux exigences du décret et des outils mis en place par les financeurs de formation
- b. En développant un plan d'assurance qualité sur l'offre de formation dans une perspective de sécurisation des données et de lisibilité de l'offre pour les professionnels et le grand public.

Cette note retrace ces deux axes d'intervention et ouvre sur des propositions du réseau utiles tant aux acteurs de la formation qu'au grand public à court terme.

## I – L'information documentaire sur la qualité en formation (via les sites, news, dossiers...)

### 1) Les publications web et vidéos

Le réseau a réalisé dans le cadre de sa mission d'information sur les dispositifs de formation professionnelle un grand nombre de supports multimédias pour informer les professionnels de la formation, de l'orientation et de l'insertion de l'actualité sur la qualité en formation. D'abord sur le décryptage du décret qualité du 30 juin 2015 puis sur les listes diffusées par le CNEFOP des certifications et labels conformes au décret et enfin sur les critères imposés par les OPCA à travers le référencement dans l'outil inter OPCA Datadock.

Le tableau joint en annexe recense par Carif-Oref <sup>1</sup> les supports réalisés et diffusés.

<sup>1</sup> Le tableau n'est pas exhaustif. Tous les Carif-Oref n'ont, en effet, pas répondu au questionnaire du RCO.



## 2. Les événements

Chaque Carif-Oref a organisé des interventions pour informer les professionnels et leur permettre de pouvoir échanger avec les différents acteurs engagés dans le développement de la qualité : Etat, OPCA, Pôle emploi, Région....

Ces actions se sont concrétisées par des journées ou demi-journées régionales sur :

- La présentation du décret qualité par la DGEFP ou la DIRECCTE aux organismes de formation et/ou aux opérateurs et ses impacts pour les organismes et les financeurs de la formation,
- La présentation de l'outil Datadock par des OPCA partenaires.

Le tableau joint en annexe recense par Carif-Oref les événements mis en place.

## II – Les actions de sensibilisation et accompagnement sur la qualité en formation

Le réseau a proposé aux organismes de formation trois types d'actions :

- Des actions de formation d'une à deux journées sur les incidences du décret qualité sur les achats de formation et les démarches incombant aux organismes de formation,
- Des réunions de sensibilisation sur le décret et l'outil Datadock, le plus souvent d'une demi-journée, en partenariat avec des OPCA partenaires,
- Des ateliers d'appui technique pour faciliter le renseignement de Datadock, à la demande des organismes et avec le soutien des OPCA. Ces ateliers techniques ont permis de formaliser des réponses adaptées au contexte et à la spécificité des organismes de formation pour chacun des 21 indicateurs retenus par Datadock. Des espaces collaboratifs ont été créés pour faciliter les intersessions des ateliers et poursuivre les échanges entre les participants.

Les Carif Provence Alpes Côte d'Azur et Languedoc Roussillon ont été sollicités par les Conseils régionaux pour un appui opérationnel à la mise en place des démarches qualité spécifiques aux achats de la commande publique régionale.

Pour le Carif Provence Alpes Côte d'Azur, cet appui s'est concrétisé par la participation à l'élaboration du référentiel et des outils associés à la nouvelle démarche Performance Vers l'Emploi (cahier des charges, outil d'autodiagnostic, plateforme collaborative, dossier de candidature...). Il a également participé à l'élaboration du dossier de présentation de la démarche PVE (Performance Vers l'Emploi) au CNEFOP.

Le tableau joint en annexe recense par Carif Oref les actions d'accompagnement mises en place.

### III – Le renforcement d'un plan d'assurance qualité sur l'offre de formation

Offre Info référentiel national agrège dans son flux quotidien l'offre de formation et les organismes de formation de toutes les régions. Ainsi ce flux recense aujourd'hui plus de 366 1885 formations et 37 773 organismes de formation avec un taux annuel de progression de 20 %.

Depuis 2015, dans le cadre de la mise en place du CPF, RCO a joué un rôle crucial en permettant, entre autres, la lisibilité de l'offre de formation en lien avec l'éligibilité de celle-ci. En effet, Offre info véhicule pour chaque action de formation les codes CPF associés à l'éligibilité existante. Cette information est diffusée aussi bien aux professionnels qu'au grand public sur des sites nationaux (moncompteformation.gouv.fr ...) et des applicatifs spécifiques (AUDE Formation, Kairos, la Bonne formation, Trouver ma formation pour Pôle Emploi...).

#### 1. La normalisation du référencement de l'offre régionale de formation

Un processus commun de contrôle qualité est déployé depuis plusieurs années au sein du réseau afin de fiabiliser le référencement de l'offre de formation régionale. Le réseau RCO a pris en compte la question de la qualité sous un angle "documentaire" pour assurer la mise en cohérence des pratiques d'indexation et d'analyse des données.

Cette réflexion s'est traduite par exemple, dans le cadre d'un projet d'import des données relative à l'offre non conventionnée de l'AFPA (sans financement public), pour lequel le réseau a mutualisé son processus de contrôle qualité en élaborant une "Charte de contrôle" de la qualité documentaire des données. Les données sont donc validées de manière unique et homogène par le réseau pour le compte de l'ensemble des Carif et des partenaires (Pôle emploi, AFPA ...).

Ces différents aspects correspondent au volet documentaire du plan d'assurance qualité de l'offre de formation mis en place au sein du réseau.

#### 2. La sécurisation de l'usage de la base RCO dans les applicatifs de gestion (Aude Formation et Kairos de Pôle emploi, SI CPF, portail alternance)

Différentes démarches sont engagées :

- Pour utiliser des données sur l'offre de formation à des fins de gestion, il est essentiel de sécuriser les informations administratives sur les offreurs de formation. Le réseau s'est emparé de cette question dès 2016 en contrôlant la qualité des informations relatives aux offreurs de formation avec les différentes API de l'INSEE mise à disposition par le SGMAP dans le cadre du programme "dites-le nous une fois".
- Le réseau RCO collabore avec la DGEFP à partir de la base de données AGADIR qui recense l'ensemble des organismes de formation actifs disposant d'un n° de

déclaration d'activité, cela garantit que les organismes présents dans nos bases sont des organismes actifs (déclarés en préfecture et disposant d'un bilan pédagogique et financier à jour)

- Par ailleurs RCO garantit la sécurisation de l'information sur l'éligibilité CPF de la base offre, en effet aucun autre dispositif ne permet de contrôler, dans les flux de données circulant sur l'offre de formation, que les organismes de formation déclarant mettre en œuvre une formation "éligible au CPF" sont habilités à le faire.

#### **IV - Les perspectives proposées par RCO**

##### **1. Le référencement des organismes de formation ayant un label Qualité CNEFOP ou DATADOCK dans la base Offre info**

Dans le cadre de la mise en place du décret qualité, RCO pourrait véhiculer par le biais d'Offre info, la notion de « Qualité » associée aux organismes de formation. Le flux Offre info pourrait être enrichi des références « qualité » provenant des listes des certifications et labels du CNEFOP, et des catalogues de référence : Datadock, Pôle emploi, Régions....

Pour cela une procédure de référencement analysée et sécurisée avec ces certificateurs devrait être mise en place afin de référencer ou dé-référencer les organismes de formation et de prendre en compte les spécificités et périmètres de chaque certification ou Label : géographique, thématique.... Cette procédure pourrait être mise en œuvre rapidement et nécessiterait un flux de données en provenance des producteurs de labels, de certifications ou catalogues de référence.

Le langage LHEO ne permet pas, en tant que tel, d'apporter une information structurée sur la labellisation qualité de l'organisme de formation (comme il ne permet pas de donner d'information sur l'éligibilité au CPF). Pour autant, le réseau des Carif-Oref est en capacité de faire évoluer son flux Offre Info, lequel repose sur le langage LHEO, afin de véhiculer une information structurée en utilisant des balises complémentaires. En outre, ces évolutions pourraient être portées lors des Cotech et Copil LHEO auxquels participe le RCO.

##### **2. La prise en compte des blocs de compétences dans les certifications et la modularisation de l'offre**

La loi impose à l'ensemble des certificateurs de découper leurs certifications en blocs de compétences.

Les acheteurs de formation, Pôle Emploi, les Régions, les OPCA, sont prêts à acheter des formations modulaires permettant aux demandeurs d'emploi, jeunes, salariés ..., de valider un ou plusieurs blocs de compétences d'une certification.

RCO a engagé un travail sur l'évolution des référentiels Certif info et Offre info qui permettra de décrire les certifications en blocs de compétences dans Certif info et de modulariser l'offre de formation dans Offre Info.

Ce chantier crucial a démarré avec l'ensemble des partenaires en 2017 et se poursuivra pour une finalisation en 2018.

Au-delà, de ces chantiers prioritaires et nationaux, différentes expérimentations complémentaires à ce sujet sont menées en région : par exemple, Champagne Ardennes a développé une base d'informations sur l'insertion professionnelle post formation.

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
BOURGOGNE FRANCHE COMTE C2R BOURGOGNE	Demi-journée d'information sur le décret qualité	Centre Inffo	01/04/16 Dijon	Les principes du décret et son entrée vigueur
Bourgogne/Franche Comté C2r/Efigip	Demi-journée d'information Impact de la loi du travail pour les acteurs de la formation	Cabinet Boumendil et Consultants	25/11/16 Dijon	Point sur le décret qualité et mise en œuvre du contrôle qualité par les financeurs
GUADELOUPE Guadeloupe Formation	Réunion d'information collective sur le Décret qualité et le démarche qualité au sein de Guadeloupe Formation	Unifformation, OPCALIA, conseil régional	16/09/2016 Avril 2017	Manifestation réalisée par le service Qualité de l'EPA Guadeloupe Formation
GUYANE	Journée d'information sur le Décret qualité et les avancées de la base de données « DATA DOCK »	Unifformation	13/09/2016	L'OPRF qui porte le Carif Oref dispose d'une cellule qualité qui a en charge l'application du décret au niveau de son Pôle Formation et le suivi.
REUNION	2 actions menées par le Conseil régional sur la thématique de la qualité de l'offre de formation	Conseil régional		La mise en place du SPROFP tarde un peu...
GRAND EST TERRITOIRE CHAMPARDENNAIS	Action de sensibilisation des OF au décret qualité - Durée 0.5 jour	Co animation avec AGEFOS	9/12/2016 - Marne – 45 p 26/01/2017 Troyes – 15 p 27/01/2017 – Reims	Suite à l'évaluation des journées, des interventions se poursuivent (en fonction des demandes des OF) : - par un accompagnement collectif territorial (mené par l'ARIFOR) – périodicité mensuelle - par un accompagnement individuel (conduit par
	Action de sensibilisation des OF au décret	Co animation	27 mars 2017	

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

6

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	qualité - Durée 0.5 jour	avec UNIFORMATION		les OPCA interpro – cofinancement FPSP) Utilisation des outils mis à disposition par l'ARIFOR (base offre – outil de gestion de questionnaire en ligne, espace collaboratif ...)
	Ateliers collectifs d'échanges de pratiques sur la sécurisation des indicateurs qualité en perspective du référencement Datadock	Animation Carif	18 ateliers collectifs pour 55 organismes de formation	Suite à l'accompagnement, 45 OF ont été référencés dans Datadock
	Dossier qualité dans Ariformag (4 pages)	Directe + UROF+Conseil régional	Juillet 2016 – diffusion 3000 exemplaires	
	Guide pratique à l'usage des organismes de formation	CARIF	Décembre 2016	Actualisation courant 2017 suite listes Cnefop
REGION GRAND EST TERRITOIRES CHAMPARDENNAIS - LORRAINE	Sensibilisation de réseaux d'organismes régionaux au décret qualité	Réseau des CFPPA Réseau des MFR Réseau de l'ESS	Bar le Duc – le 14/09 : 20 participants Bar le Duc – le 17/10 – 15 participants ESS – le 28/11 – Reims : 30 participants	Intervention à la demande des partenaires (MFR – réseau des CFPPA – CRESCA) pour sensibiliser les OF d'un réseau aux enjeux du décret qualité. Programme adapté spécifiquement aux besoins des partenaires avec une orientation sur l'offre de service des Carif Oref (base offre et utilisation d'outil de gestion de questionnaires)
REGION GRAND EST TERRITOIRE DE LA	Action de formation d'une journée	Cabinet Boumendil & Consultants (Paris)	07/11/2016 - 08/11/2016 05/12/2016 - 08/12/2016 20/12/2016	Forte demande de la part des OF Participants aux actions 2016 extrêmement satisfaits Programme : <a href="http://www.lorrm.eu/programme-de-professionnalisation/se-mettre-en-conformite-avec-les-">http://www.lorrm.eu/programme-de-professionnalisation/se-mettre-en-conformite-avec-les-</a>

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

7



## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
LORRAINE				<a href="#">criteres-du-decret-qualite-de-l-offre-de-formation-24.php</a>
	Dossier documentaire « Loi Travail : formation professionnelle et insertion » (point 5 consacré à la qualité de la formation).		Septembre 2016	En ligne sur le portail LorPM <a href="http://www.lorpm.eu/toutes-les-publications.php">http://www.lorpm.eu/toutes-les-publications.php</a> et <a href="http://fr.calameo.com/read/000644014f938bfb1051">http://fr.calameo.com/read/000644014f938bfb1051</a>
	Infographie ou autre support d'information		Mi-février 2017	
GRAND EST	Actions de professionnalisation communes aux 3 territoires du Grand Est « Se mettre en conformité avec les critères du décret qualité » - Durée 1 journée	Cabinet Boumendil & Consultants (Paris) avec appui des 3 Carif	01/02/2017 (16p) - 02/02/2017 (16p) 06/03/2017 (13 p) 09/03/2017 – 21 p en Lorraine 06/04/2017 – 12 p en Alsace 30/05/2017 – 14 participants en Champagne-Ardenne	Ces 4 journées font suite aux 5 journées identiques proposées en novembre-décembre 2016 sur le territoire lorrain. Chef de file pour la mise en place de l'action : LorPM en partenariat avec le CRAPT Carlii et l'Anifor
NOUVELLE	Réunion d'information collective sur le	Constructys,	Mars 2017 dans les 3	500 participants le 10 janvier sur 4 lieux : Pessac/

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

8

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
AQUITAINE	Décret qualité et la démarche qualité organisée en streaming au sein des 3 territoires	Unifonction et Agefos Avec appui des 3 Carif oref	territoires pour approfondir et être en proximité des OF toujours avec le même partenariat	Limoges/La Rochelle et Poitiers
NORMANDIE	Réunion d'information collective sur le décret qualité et Datadock	OPCA	2016	
	Journée de professionnalisation	OPCA + Conseil Régional + Pôle Emploi + AGEFIPH	2018	
	Informations de base concernant Datadock lors des ½ journées de présentation de la plateforme de saisie à distance du Carif-Oref	Carif-Oref de Normandie (sur Caen et Rouen)	½ journée par mois	
	Diffusion régulière d'actualités et d'agendas sur les sites du Cariforef ainsi que dans les lettres d'informations	Carif-Oref	2017. Continuité en 2018	
	Dossier décret qualité dans la revue « Le MAG emploi formation » du Carif-Oref : - Aspects juridiques	Carif-Oref	Fin 2017	

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

9

Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretiens Opalia et Urof</li> <li>- CO et qualité</li> <li>- Article sur le futur observatoire de la qualité</li> </ul>			
	Création d'un observatoire de la qualité	Conseil Régional + Carif-Oref de Normandie + partenaires (à définir)	2018	
	<a href="#">Dossier en ligne sur OPDL</a>	Liens sur les dossiers CREFOR et ARFTLV + Cafoc + Centre Inffo		
	<a href="#">Article</a> newsletter sur retour réunions information organisées par CAFOC le 06/12/2016	Cafoc	06/12/2016	
	Veille documentaire et alimentation en continu sur actualisation du décret qualité <a href="#">Flux RSS</a> : réforme formation		En continu	Mises à jour régulières
	Permanence téléphonique mail et		En continu	

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

10

Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
PAYS DE LA LOIRE	téléphone quotidienne (service offre).  Depuis le début de l'année 2017 une dizaine de demandes d'OF au sujet de DataDock : Utilisation de l'outil/Réorientation sur la hotline DataDock/Explication du décret, des obligations et de l'articulation globale avec le SI de la FPC/Articulation avec la base offre SOFI et le site OPDL			
	Demandes de 2 OPACIF d'extractions de la base Organismes du Carif-Oref et d'accompagnement pour les aider à réaliser leur catalogue en parallèle de la mise en place de DataDock.	Uniformation Fongecif	En cours  Echéance 06/2017	
	Réunions d'information SOFI (Système de l'offre de formation Informatisé en Pays de la Loire) à destination des OF des Pays de la Loire		03/02/2017  + 2 autres non programmées en 2017	Explications en amont sur le SI de la FPC.  Vraisemblablement des questions sur DataDock
	Réunions d'information SOFI (Système de	Direccte	03/2017	Explications en amont sur le SI de la FPC.

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

11

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	l'offre de formation Informatisé en Pays de la Loire) à destination des nouveaux organismes déclarés à la Direccte		+ 2 autres non programmées en 2017	Vraisemblablement de questions sur DataDock
	Mise en place d'ateliers de sensibilisation et d'information sur tout le volet législatif et réglementaire de la réforme de la formation, sur l'offre de formation, sur l'environnement économique, la VAE et la lutte contre l'illettrisme		2016 2017	Poursuite de l'action, notamment avec les impacts de la loi Travail sur la Formation Professionnelle
	Un dossier sur le site web orientation-paysdelaloire.fr <a href="http://www.orientation-paysdelaloire.fr/Acces-pro/Organisme-de-formation/Onglet/Decret-qualite">http://www.orientation-paysdelaloire.fr/Acces-pro/Organisme-de-formation/Onglet/Decret-qualite</a>			
CORSE	1 <sup>ère</sup> réunion des financeurs : Création du comité de pilotage : « Le collectif des financeurs »	COPAREF, OPCA/OPACIF, CTC, Pôle emploi, Agefiph, Direccte, CARIF OREF	1 <sup>er</sup> décembre 2016	Présentation de DataDock et de l'organisation de chaque financeur.
	Accompagnement des OF : Création d'un espace ressources	CARIF OREF + financeurs	Dès février 2017	Un espace ressources dédié a été créé sur le site <a href="http://www.corse-competences.fr">www.corse-competences.fr</a> (CARIF OREF)

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

12

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	Réunions du collectif des financeurs :	COPAREF, OPCA/OPACIF, CTC, Pôle emploi, agefiph, Direccte, CARIF OREF	12 janvier 2017 9 Février 2017 15 mars 2017 4 mai 2017	Thématiques abordées : - Point sur DataDock et l'évolution des informations - Organisation des séminaires à destination des OF - Intervention d'experts nationaux (Fongecif, Agefos...) - Actions de contrôle - Création d'un tableau de bord partagé de suivi des OF (CARIF OREF) - Retour du questionnaire « Votre engagement dans une démarche qualité » - Professionnalisation
	3 Séminaires d'informations auprès des OF	COPAREF, OPCA/OPACIF, CTC, Pôle emploi, agefiph, Direccte, CARIF OREF	9 février 2017 (Corte); 15 mars (Ajaccio); 4 mai (Bastia)	Séminaires d'informations auprès des OF: - Présentation du décret qualité, des certifications et labels - Présentation du DataDock et de l'espace ressources dédié (CARIF OREF) - Présentation du processus de référencement de chaque financeur
	Groupe de travail du collectif des financeurs	COPAREF - Collectif des financeurs (Etat, CTC, OPCA, Opacif, Agefiph,	27 novembre 2017	Groupe de travail : Elaboration d'une liste d'indicateurs communs prioritaires et d'une matrice de contrôle  Séminaires d'information auprès des auto-écoles et

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

13



## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	2 séminaires d'information	Pôle Emploi	14 et 16 novembre 2017 (Ajaccio et Bastia)	nouveaux OF
Ile de France	Publications web et vidéo  <i>La qualité de la formation : enjeu clé de la Réforme</i> – Dossier print (Revue le francilien N°17) et web <a href="https://www.defi-metiers.fr/publications/franciliens-ndeg17">https://www.defi-metiers.fr/publications/franciliens-ndeg17</a>		Février 2016	
	Publications web et vidéo  <i>Datadock et les organismes de formation</i> - Dossier <a href="https://www.defi-metiers.fr/dossiers/datadock-et-les-organismes-de-formation">https://www.defi-metiers.fr/dossiers/datadock-et-les-organismes-de-formation</a>		Juillet 2017	

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

14

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	Publications web et vidéo  <i>Le décret Qualité est un texte équilibré</i> (interview) <a href="https://www.defi-metiers.fr/temoignages/le-decret-qualite-est-un-texte-equilibre">https://www.defi-metiers.fr/temoignages/le-decret-qualite-est-un-texte-equilibre</a>	FFP (Interviewé)	Avril 2016	
	Publications web et vidéo  <i>Une démarche qualité autour du français langue étrangère</i> (Interview) <a href="https://www.defi-metiers.fr/temoignages/une-demarche-qualite-autour-du-francais-langue-etrangere">https://www.defi-metiers.fr/temoignages/une-demarche-qualite-autour-du-francais-langue-etrangere</a>	CIEP - Centre international d'études pédagogiques (interviewé)	Septembre 2017	
	Publications web et vidéo  <i>Formations linguistiques en français : certifications, labels et qualité de la formation</i> (dossier) <a href="https://www.defi-metiers.fr/dossiers/formations-linguistiques-en-francais-certifications-labels-et-qualite-de-la-formation">https://www.defi-metiers.fr/dossiers/formations-linguistiques-en-francais-certifications-labels-et-qualite-de-la-formation</a>		Mai 2017	

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

15

Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	Publications web et vidéo  <i>Vidéos du RDV de la formation "Tout savoir sur Datadock et les procédures de référencement des Opca et Opacif"</i> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=a19yU56Y9WS">https://www.youtube.com/watch?v=a19yU56Y9WS</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3mEQrrY-rHw">https://www.youtube.com/watch?v=3mEQrrY-rHw</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=vnTuq74hAG0">https://www.youtube.com/watch?v=vnTuq74hAG0</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=u8k6C728w0k">https://www.youtube.com/watch?v=u8k6C728w0k</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=vAgKbDNuH14">https://www.youtube.com/watch?v=vAgKbDNuH14</a>		Avril 2017	
	Publications web et vidéo  <i>Actualités autour de la qualité (30)</i> <a href="https://www.defi-metiers.fr/search/site/d%C3%A9cret%20qualit%C3%A9?sort=ds_created%20desc&amp;f%5B0%5D=bundle%3Abreve">https://www.defi-metiers.fr/search/site/d%C3%A9cret%20qualit%C3%A9?sort=ds_created%20desc&amp;f%5B0%5D=bundle%3Abreve</a>			
	Evénements  <i>RDV de la formation « La qualité de la</i>	AFNOR  ISQ (OPQF)	25 sept 2014	

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

16

Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	<i>formation en débat »</i> <a href="https://www.defi-metiers.fr/evenements/la-qualite-de-la-formation-en-debat">https://www.defi-metiers.fr/evenements/la-qualite-de-la-formation-en-debat</a>	Organismes de formation témoins		
	Evénements  <i>RDV de la formation « Qualité de la formation : les nouvelles responsabilités introduites par la réforme de la formation professionnelle de mars 2014 »</i> <a href="https://www.defi-metiers.fr/evenements/qualite-de-la-formation-les-nouvelles-responsabilites-introduites-par-la-reforme-de-la">https://www.defi-metiers.fr/evenements/qualite-de-la-formation-les-nouvelles-responsabilites-introduites-par-la-reforme-de-la</a>	Région  OPCALIA  AFDAS  Atout métiers	3 décembre 2015	
	Evénements  <i>RDV de la formation « Tout savoir sur Datadock et les procédures de référencement des Opca et Opacif »</i> <a href="https://www.defi-metiers.fr/evenements/tout-savoir-sur-datadock-et-les-procedures-de-referencement-des-opca-et-opacif">https://www.defi-metiers.fr/evenements/tout-savoir-sur-datadock-et-les-procedures-de-referencement-des-opca-et-opacif</a>	GIE DATA DOCK	25 avril 2017	

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

17

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	<b>Actions de pro</b> Ateliers utilisateurs visant à fiabiliser le référencement de l'offre régionale de formation professionnelle – information sur le décret qualité et de ses implications		20 ateliers tout au long de l'année (2/mois)	
	<b>Consolidation des SI pour une information de qualité</b> <i>Tiers de confiance pour le COPAREF :</i> Gros travail de fiabilisation et consolidation des listes avant intégration dans le système de la CDC Travaux avec le COPAREF & la caisse des dépôts autour des listes CPF	COPAREF / CDC / DGEFP	Tout au long de l'année	

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
 Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

18

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	<b>Consolidation des SI pour une information de qualité</b> <i>Articulation des SI Dokelio et Kayros de PE</i> pour une information de qualité sur offre	Pôle emploi	En cours	
C2RP Carif-Oref Hauts-de-France	Dossier thématique, événement régional, événement régional avec OPCA, actualité sur le site	Centre info, , OPCA Constructys	Décembre 2016 pour centreinfo, 17 mars pour Constructys	Affichage prévu dans la base offre régionale avec accompagnement des OF
	Actions de professionnalisation et dossier sur la qualité	Etat / Région / OPCA	Fin 2016 - Début 2017	Dossier qualité mis à jour régulièrement et téléchargeable sur le site Cellule qualité avec Région et Pôle emploi pour la base offre
ARFTLV	1 rencontre régionale présentation du décret DGEFP participants organismes de formation	Région -Pôle Emploi -OPCA	2016	

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
 Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

19

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
Poitou-Charentes	2 interventions présentation du décret ARFTLV OF et opérateurs 2 rencontres datadock OPCA			
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organisation d'une conférence sur le décret qualité animée par Stéphane Rémy de la DGFEFP. Conférence complétée par une table ronde (partenaires sociaux, représentants des organisations professionnelles des organismes de formation, OPCA. Cette conférence a réuni près de 70 personnes.</li> <li>2. Animation de six réunions collectives, ayant accueillies 80 personnes, principalement des formateurs et consultants indépendants. Ces rencontres avaient pour principal objectif de décrire et d'explicitier le décret qualité, ses critères et ses indicateurs.</li> <li>3. Création d'une foire aux questions sur le décret qualité : FAQ diffusée sur le site de l'ARFTLV (<a href="https://www.arftlv.org/Fiches-techniques/FAQ/806/Qualite-des-Formations/">https://www.arftlv.org/Fiches-techniques/FAQ/806/Qualite-des-Formations/</a>)</li> </ol>	Régional et national	2017	Le terrain demande des réponses très individualisées. Nécessité d'accompagner les organismes de formation dans l'interprétation des critères et indicateurs

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

20

## Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Constitution de dossiers sur la réforme de la formation professionnelle et sur le décret qualité (<a href="https://www.arftlv.org/recherche/recherche?q=decret%20qualite%203%A9">https://www.arftlv.org/recherche/recherche?q=decret%20qualite%203%A9</a>)</li> <li>5. Organisation d'une rencontre sur le décret qualité pour les membres du SPN avec le FAFIEC</li> <li>6. Organisation de deux rencontres avec le RP CFI et ICPF PSI pour la présentation des deux labels qualités reconnus par le CNEFOP. Rencontres qui ont réuni 30 formateurs et consultants indépendants.</li> </ol>			
CARIF PACA	Intégration des exigences du décret qualité dans les modules de formation "connaître les obligations réglementaires inhérentes à un organisme de formation" et "connaissance du secteur de la formation" Veille documentaire diffusée sur la page dédiée sur le site du CARIF EC. Envoi d'informations sur la thématique de la qualité de la formation auprès des abonnés par la liste de diffusion sélective Réalisation d'une newsletter qualité	Région Provence Alpes Côte d'Azur, OPCA/OPACIF (niveau Régional) AGEFOS, OPCALIA, UNIFORMATION, UNIFAF, FONGECIF	Actions en continu	Module de formation dédié qualité et conférence en programmation.  La qualité de la formation, grâce notamment à sa collaboration avec La Région PACA depuis 2001 sur l'accompagnement à l'élaboration et la mise en œuvre d'une démarche qualité Régionale et ses différentes évolutions. (travail sur les différents référentiels, outils ressources autour de la démarche, accompagnement des consultants chargés des audits et des organismes de formation engagés)  La professionnalisation des OF autour de la qualité a été

ASSOCIATION DU RESEAU DES CARIF-OREF  
Association loi 1901 - Siège social : 16 avenue Jean Moulin - 75014 Paris

21

Annexe : Les actions des Carif-Oref dans le cadre de l'application du décret qualité

Région/territoire	Type d'action (professionnalisation, dossiers doc, ...)	Partenaire(s) / Prestataire	Calendrier et participants	Observations
	<p>Organisation en novembre 2016 de la conférence "Le décret du 30 juin 2015 : Impact et mise en oeuvre" : Présentation par Centre INFFO du décret qualité et des 21 indicateurs définis par les OPCA.</p> <p>Organisation d'une table ronde réunissant AGEFOS, OPCALIA, UNIFAF, UNIFORMATION, le FONGECIF PACA pour présenter la procédure de vérification mise en place par chacun de ces financeurs.</p> <p>Actualisation sur le site EC de la liste des certifications et labels qualité reconnus par le CNEFOP.</p> <p>Mise en ligne sur le site du CARIF Espace Compétences du catalogue de référence de la Région Provence Alpes Côte d'Azur</p>			mise en place dès 2004

## LA POLITIQUE QUALITE AU SEIN DES CFA



*Résultats de l'enquête sur la politique Qualité au sein des CFA, diffusée auprès des directeurs de CFA du réseau Fnadir – Fédération Nationale des Associations Régionales de Directeurs de Centres de Formation d'Apprentis*

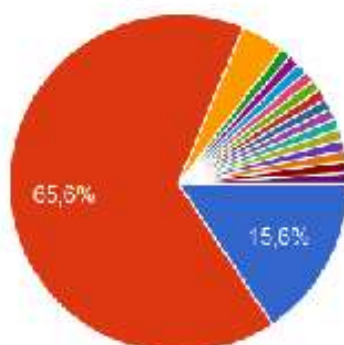
Date de diffusion de l'enquête : du 09/10/2017 au 30/10/2017

Nombre de réponses obtenues : 96 réponses représentant 96 CFA répartis sur le territoire national

### Votre structure est-elle certifiée ISO ?

96 réponses

- 15,6% des structures représentées sont certifiées ISO
- 65,6% ne sont pas certifiées
- 18,8% ont des certifications autres



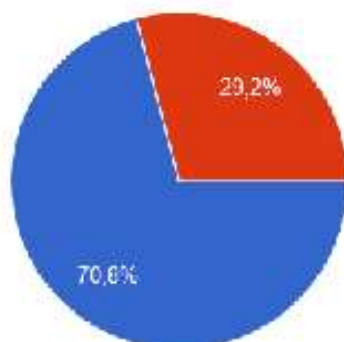
- Oui
- Non
- OPQF
- Certibat
- OPQF - Galatrick, labellisé par l'IFM
- ISQ OPQF
- CER URAI Procédure ISO 9001-201
- partiellement

▲ 1/3 ▼

### Votre structure propose-t-elle de la Formation professionnelle continue ?

96 réponses

- 70,8% des structures représentées proposent de la Formation professionnelle continue
- 29,2% n'en proposent pas.



- Oui
- Non

1 | Résultats de l'enquête sur la politique Qualité au sein des CFA, diffusée auprès des directeurs de CFA du réseau FNADIR

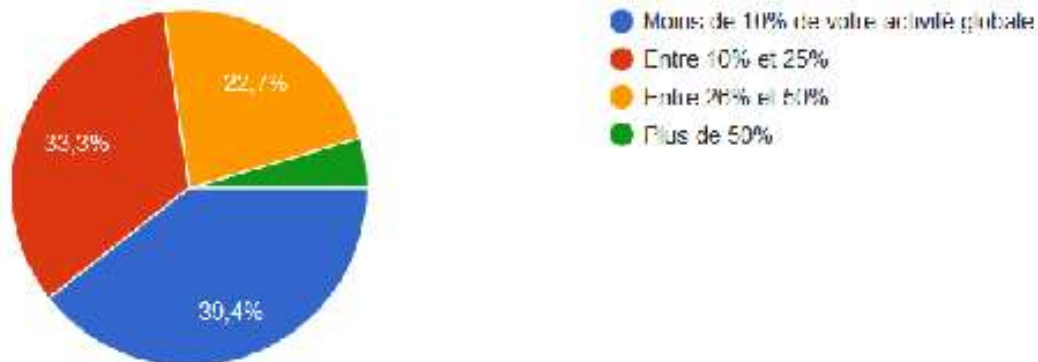
## FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE – FPC

Les trois questions suivantes ne concernent que les CFA qui proposent de la Formation professionnelle continue, soit 66 CFA.

### L'activité FPC représente :

66 réponses

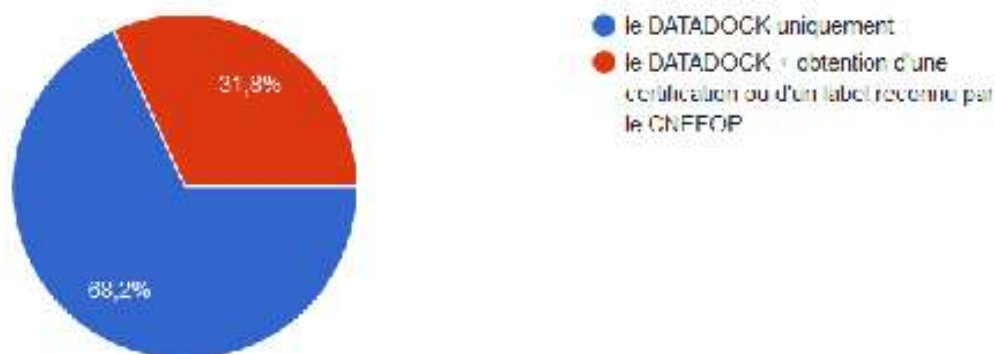
- pour 39,4% des répondants : moins de 10% de leur activité globale
- pour 33,3% des répondants : entre 10 et 25% de l'activité globale
- pour 22,7% des répondants : entre 26 et 50% de l'activité globale
- pour 4,5% des répondants : plus de 50% de l'activité globale



### Votre structure est enregistrée :

66 réponses

- pour 68,2% des répondants : sur le DATADOCK uniquement
- pour 31,8% des répondants : sur le DATADOCK + obtention d'une certification ou d'un label reconnu par le CNEFOP

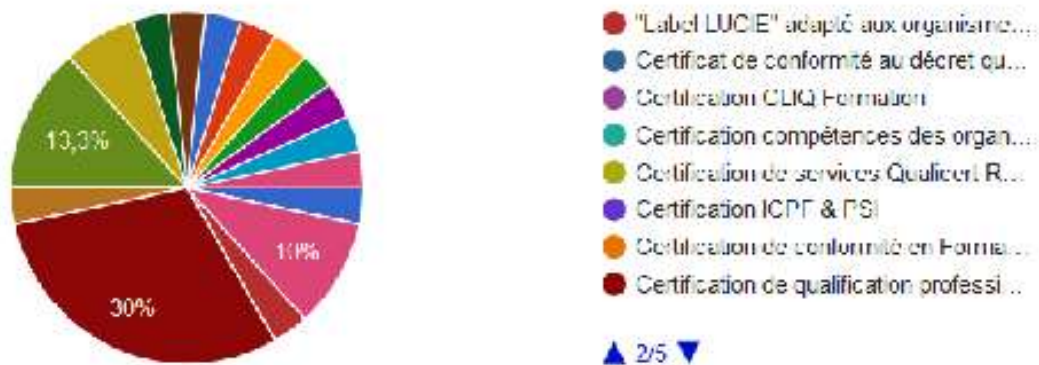




**Si vous disposez d'une certification ou d'un label reconnu par le CNEFOP, merci de préciser lequel ou laquelle :**

**30 réponses**

- 30% des répondants disposent de la certification de qualification professionnelle ISQ OPQF
- 10% de la Certification AFAQ ISO 9001:2015 appliquée aux organismes de formation professionnelle continue
- 6,7% de la certification CERTIBAT
- 6,7% de la certification VERISELECT Formation professionnelle

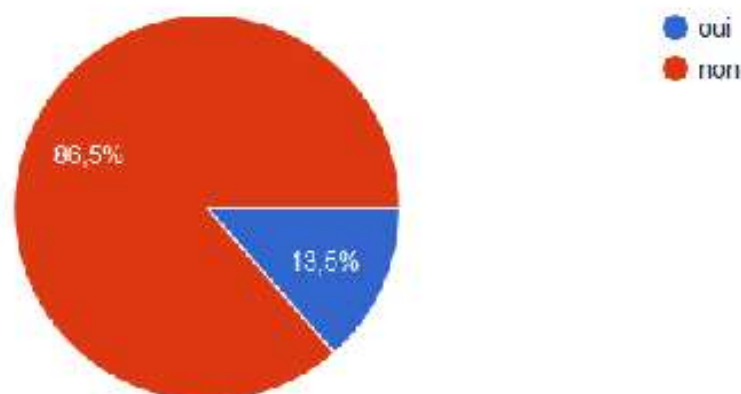


## LA POLITIQUE D'APPRENTISSAGE DE VOTRE RÉGION

**Dans le cadre de la politique d'apprentissage de votre Région, un label est-il mis en place ?**

**96 réponses**

- Non pour 86,5%
- Oui pour 13,5%



3 | Résultats de l'enquête sur la politique Qualité au sein des CFA, diffusée auprès des directeurs de CFA du réseau FNADIR

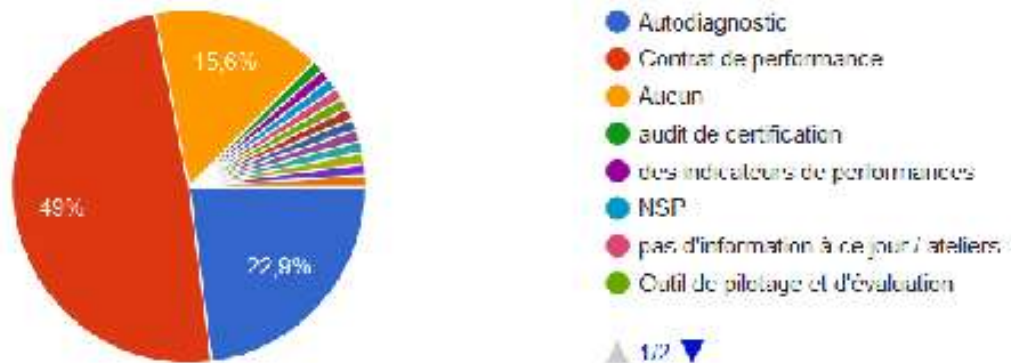


**Si oui, merci de préciser lequel :**  
**13 réponses**

- RESEAU
- RESEAU puis PVE depuis le 01/09/17
- Performance vers l'Emploi
- Référentiel qualité et performance
- Label CFA Numérique (en cours)
- CERTF'LR
- Labellisation en cours de réflexion au sein de la région
- Outil de pilotage et d'évaluation
- Performance vers l'emploi
- Référentiel AFAQ/AFNOR ou Normand
- RESEAU devenu en 2017 Performance Vers l'Emploi
- Label qualité
- Contrat de performance

**Quelle démarche qualité votre Région met-elle en œuvre ?**  
**96 réponses**

- pour 49% : Contrat de performance
- pour 22,9% : Autodiagnostic
- pour 15,6% : Aucun
- pour 12,5 : Autres (Contrat d'objectifs, Outil de pilotage du CFA, en réflexion, ...)



4 | Résultats de l'enquête sur la politique Qualité au sein des CFA, diffusée auprès des directeurs de CFA du réseau FNADIR



## Présentation du site VERIFORM©

### Enjeu

---

- Garantir la qualité de la formation (en terme de résultat)
- Supprimer les coûts de certification pour les organismes de formation
- Développer un système d'assurance permettant de garantir le revenu des OF en cas d'absence des stagiaires
- Disposer d'un observatoire des pratiques

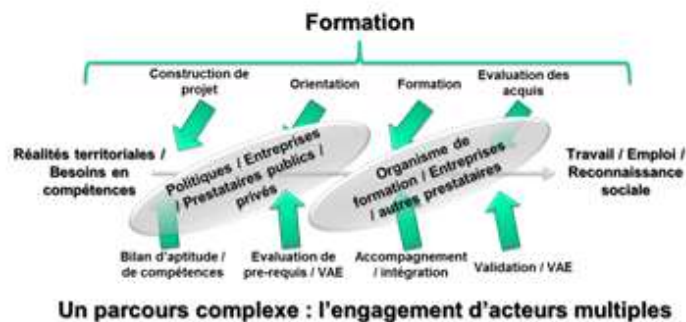


VERIFORM - Zéphyr (sept. 2009-2014-2015) - N° 00046254

## Constats

- ▶ Les OF ont une faible part dans la responsabilité de la qualité de la formation
- ▶ L'évaluation de la satisfaction pose le problème de l'objectivité
- ▶ Les informations obtenues ne permettent pas réellement d'améliorer la qualité
- ▶ L'évaluation est souvent punitive
- ▶ Le processus de formation n'est jamais managé
- ▶ Même une certification ne garantit pas la qualité

## Evaluer la qualité sur processus complet



## Principe

---

- ▶ Mesurer la satisfaction n'a pas de sens
- ▶ L'important est de faciliter la remontée des difficultés et des éventuelles insatisfactions pour en permettre un traitement et générer une éventuelle amélioration (qui sera suivie)



VERIPDRH - Déploiement 2009-2014-2015 - N° 00046334

11

## Prendre réellement en compte le bénéficiaire

---

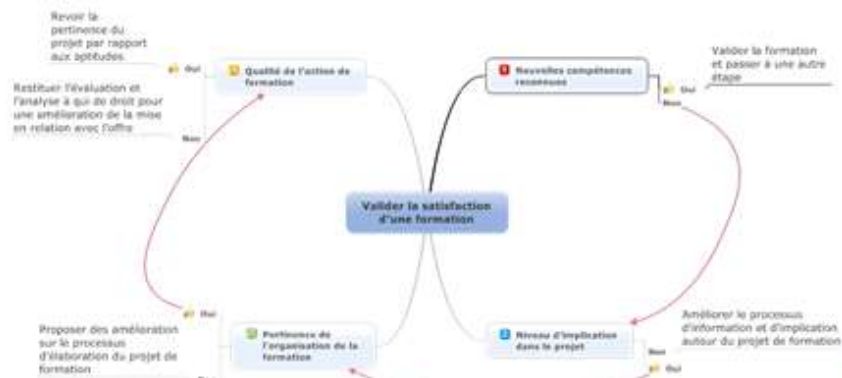
- ▶ Par ce système, non seulement le bénéficiaire peut s'exprimer mais :
  - ▶ Il le fait à l'égard de l'OF et de son environnement professionnel dans le cadre de la mise en œuvre
  - ▶ Il bénéficie d'un accompagnement dans la résolution des problèmes qu'il peut rencontrer



VERIPDRH - Déploiement 2009-2014-2015 - N° 00046334

12

## Basé sur un modèle d'évaluation cohérent



**VERIPORM**  
Le site qui garantit la qualité de votre formation

Accueil | À PROPOS DE NOUS | ACCES | LISTE DES ORGANISMES | MEDIATION | ACCES DF

**CHOISIR UNE BONNE FORMATION**  
Ce site vous accompagne dans votre recherche de solution formation.

**Principe : Garantir la compréhension de l'offre, le résultat et la qualité des relations entre les acteurs**

**Solution : Une médiation qui s'appuie sur la remonté des insatisfactions.**

**EN SAVOIR PLUS**

**DES ENGAGEMENTS**  
Les organismes de formation s'engagent à travers une charte sur la qualité de leur offre et les ressources mises en œuvre pour l'obtention du résultat.  
→ Charte d'engagement

**DES DROITS**  
Veriform est doté d'un outil d'évaluation qui permet de mesurer :  
- la progression de l'apprenant  
- La qualité des prestations  
→ Les outils d'évaluation

**LE MÉDIATEUR**  
Si vous constatez que les engagements contractuels ne sont pas tenus, nous assurons la médiation entre vous et l'organisme de formation.  
→ Dossier de médiation

**INSCRIRE**

**FDEC**  
CONSULTING

VERIPORM - Déploiement 2009-2014-2015 - N° 00046394



## Création d'une transaction de confiance pilotée par le bénéficiaire



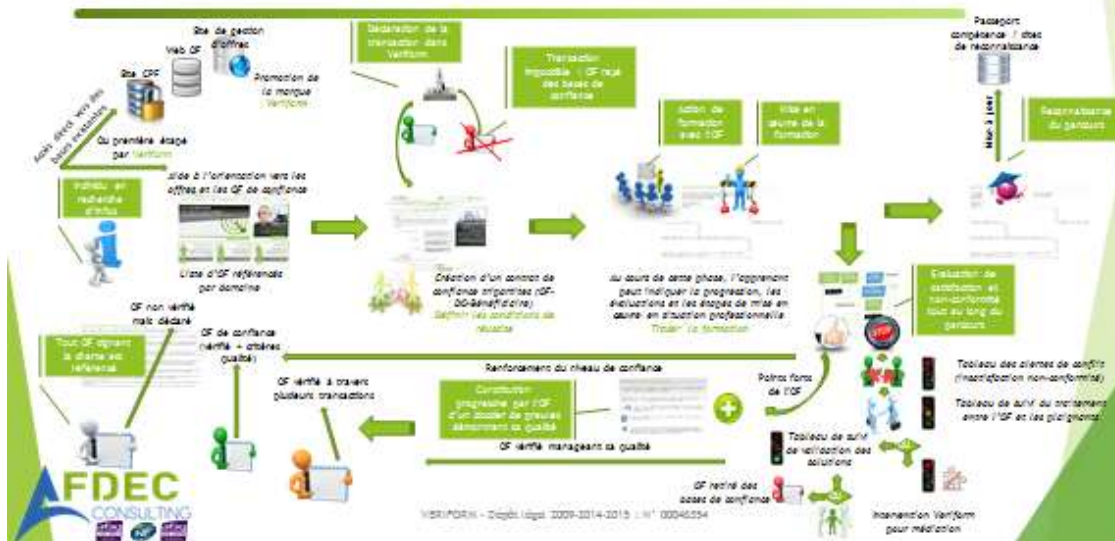
### Résultats :

- 1) Amélioration de la qualité de la mise en œuvre de la formation (pédagogie auprès des donneurs d'ordre)
- 2) Amélioration de la qualité des OF

### Résultats :

- 1) Contrôle réel de la qualité et de la satisfaction
- 2) Veille sur l'évolution de la qualité des OF
- 3) Mise en œuvre d'un système d'assurance

## Fonctionnement





## Processus 1

### Recherche d'une offre



### Veriform offre une présentation des principes de la qualité

- Qu'est-ce qu'une formation de qualité
- Trouver un organisme de confiance
- Être orienté vers des offres

### Liste d'OF

- Les OF se déclarent conformes à des exigences et sont par défaut « assurables »
- Le suivi de leur qualité permet de les vérifier (renforcement de la confiance)
- Les évaluations et un système de preuves permet de renforcer la confiance

### Aide à la recherche d'offres

- Aide à la préparation de la demande
- Lien avec des bases existantes

Les bases existantes et les OF déclarés dans Veriform font la promotion de ce système de garantie de la qualité

## Processus 2

### La transaction passe par VERIFORM



### Les OF et les donneurs d'ordres déclarent la transaction dans Veriform (au choix de l'un ou l'autre)

- Permet d'assurer un suivi de la qualité par un principe d'évaluation continu et de traitement des problèmes rencontrés
- Offre une assurance annulation
- Donne un cadre « qualité » général à la formation

### La transaction se traduit par un contrat tripartite décrivant les conditions de réussite de la formation (engagement du bénéficiaire, de l'environnement professionnel, de l'OF...)

- Des organismes repérés comme n'ayant pas répondu aux critères qualité ne sont pas « assurables » dans le cadre de Veriform (leur retour est soumis à vérification payante)

## Processus 3

### ► Suivi de la formation



- Améliorer réellement la qualité de la formation en intégrant les étapes de la mise en œuvre en situation professionnelle
  - Tracé dans VERIFORM des étapes de la formation
  - Offrir une vraie possibilité d'évaluation de résultat à froid
- Outil de dialogue entre le bénéficiaire et son environnement professionnel
  - Intégration de possibilité de remédiation en cours de formation (voir ci-après le suivi)
- Constitution d'un portefeuille de preuves

13

## Processus 4

### ► Traitement des insatisfactions et réclamations

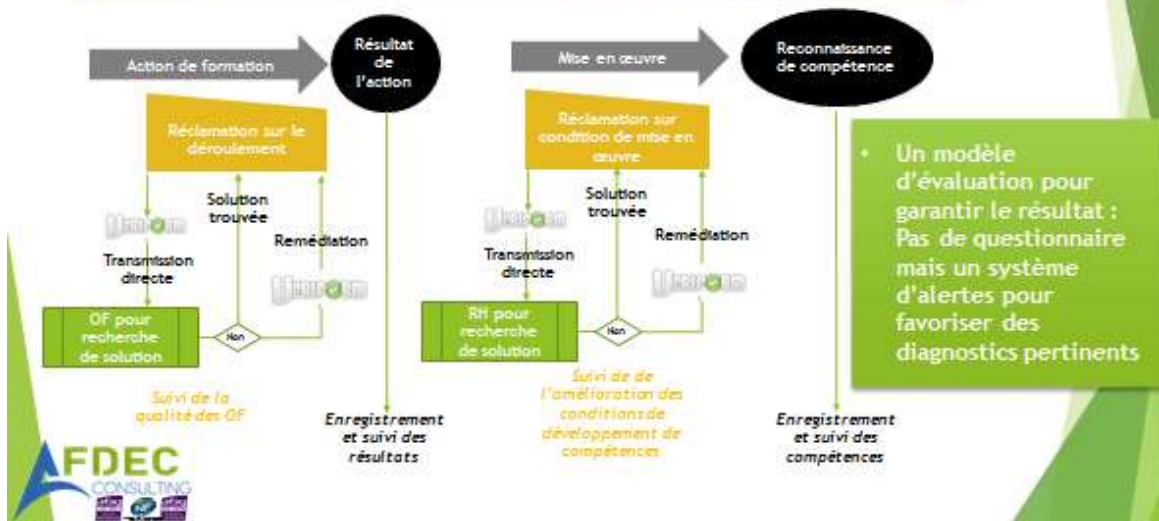


- En cas d'insatisfaction ou de relevé de non-conformité par le client relatifs à l'OF ou à la mise en œuvre
  - VERIFORM est informé et suit le traitement entre l'OF et le bénéficiaire
  - En cas de difficulté à trouver une solution le client bénéficie d'une médiation par Veriform
- En cas de persistance, l'OF est retiré des bases de confiance jusqu'à un audit payant de réadmission
- Veriform bénéficie d'un suivi et d'éléments statistiques sur la qualité de la formation
- Les clients peuvent souligner les points forts des OF
- Le résultat des évaluations et de leur traitement n'est pas publié sur le site

VERIFORM - Déploiement 2009-2014-2015 - N° 00046394

14

# Le Salarié au cœur du système



## Processus 5

### Amélioration de la qualité



Pour que l'évaluation ne soit pas punitive et serve réellement la qualité, Veriform la rend objective en mettant en avant la qualité et non les défauts des OF.

Les OF sont suivis et cotés dans le site

Ce n'est pas une cotation « étoilée » comme sur des sites de vote utilisateurs

Par contre il existe des niveaux de confiance et un affichage relatif aux points forts de l'OF

Les évaluations font apparaître des points forts

Ils peuvent constituer un portefeuille de preuves (démonstration de la maîtrise de leur qualité, de leur processus, ...) permettant d'améliorer leur niveau de confiance

VERIFORM - Déploiement 2009-2014-2015 - N° 00046394

14

## Résumé

### Enregistrement de la transaction par l'OF ou le client

Le site en tant que tiers de confiance permettrait, par exemple, de supprimer la convention de formation

### Traçabilité de l'action par le formateur, le tuteur ou le stagiaire

Permettrait de valider la réalité de la formation de façon opposable (avec signature électronique possible)

### Une reconnaissance des compétences

La possibilité de sortir du « Tout titrant » pour valider des compétences dans des formations plus courtes ou adaptées.

### Un suivi de la qualité tout au long par un modèle simple

Pas d'évaluation inutile mais un remonté des points d'insatisfaction pour une véritable amélioration de la qualité dans une vision partenariale

### Une amélioration de la qualité pour les OF

Par une démonstration progressive de leur qualité, les OF obtiennent des niveaux de confiance supérieurs



VSR/PDRH - Déploiement 2009-2014-2015 - N° 00046334

17

## Pilotage

- ▶ Le site peut faire l'objet d'un pilotage partagé entre les financeurs publics, l'état, les représentants des OF.
- ▶ Le traitement des remédiations peut se faire en s'appuyant sur des partenaires locaux parmi les collaborateurs des membres du comité de pilotage



VSR/PDRH - Déploiement 2009-2014-2015 - N° 00046334

18



## L'Assurance Annulation

---

- ▶ Au-delà de l'intérêt de préservation de la qualité pour le bénéficiaire et le financeur, l'organisme de formation trouvera un intérêt :
  - ▶ Par l'aspect promotionnel de sa qualité
  - ▶ Par la possibilité de bénéficier d'un système d'assurance annulation (chaque transaction intégrant le coût de l'assurance).

## Un projet prêt pour :

---

- ▶ **Disposer d'un véritable outil d'évaluation de la qualité des prestations**
- ▶ Avoir un intermédiaire traitant les insatisfactions
- ▶ Disposer d'indicateurs qualité sur l'offre de formation
- ▶ Offrir aux individus un outils de valorisation de leurs compétences



# Aujourd'hui

► VERIFORM garde tout son intérêt et pourrait se mailler avec :

- **L'affichage de l'offre** en amont pour l'aide à la formulation et en aval pour la validité de la qualité de la formation.
- **Le passeport formation** : en gérant l'évaluation du parcours en fin d'action de formation et en situation de mise en œuvre.
- **Le développement d'une labélisation/certification qualité** : en offrant au organisme de formation un soutien positif pour développer leur qualité et en faire la preuve.
- **Le contrôle** : grâce aux alertes par l'évaluation et en facilitant le suivi de la réalité des formations.
- **Une garantie financière** : en offrant, sur le même principe que le voyage, une assurance annulation



VERIFORM - Dépôt légal 2009-2014-2015 : N° 00046334

21

## Terminology



# Réalisation des monographies

**Précisions méthodologiques à  
l'attention du Secrétariat général  
du CNEFOP**

Mars 2018

## Contenu

1. CONDITIONS D'ACCES AU TERRAIN D'ENQUETE	3
2. PERSONNES RENCONTREES ET DOCUMENTS CONSULTES	4
2.1 Actalians	4
2.1.1 Les personnes rencontrées	4
2.1.2 Les documents consultés	4
2.2 Conseil régional Occitanie	5
2.2.1 Les personnes rencontrées	5
2.2.2 Les documents consultés	5
2.3 Fongecif Centre-Val de Loire	5
2.3.1 Les personnes rencontrées	5
2.3.2 Les documents consultés	6
2.4 GIE Data-dock	6
2.4.1 Les personnes rencontrées	6
2.4.2 Les documents consultés	6
2.5 Pôle emploi	6
2.5.1 Les personnes rencontrées	6
2.5.2 Les documents consultés	7

## 1. Conditions d'accès au terrain d'enquête

---

**Calendrier de rencontres des représentants des acteurs monographiés.** La réalisation de ces monographies s'est déroulée du début du mois de novembre au début du mois de mars. Nous avons rencontré les représentants de tous les acteurs monographiés à l'occasion de rencontres en face-à-face. Des échanges complémentaires par mail et par téléphone ont eu lieu lors du premier trimestre de l'année 2018.

**Typologie des acteurs rencontrés.** Nous avons rencontré une représentation politique des acteurs monographiés pour le Fongecif Centre-Val de Loire, pour le GIE Data-dock ainsi que pour le Conseil régional Occitanie. Des membres de la Direction ont été rencontrés pour l'ensemble des acteurs.

Nous avons mené des entretiens complémentaires avec des représentants d'autres acteurs que ceux monographiés, afin d'avoir un angle d'analyse supplémentaire sur certains aspects. Il s'agit d'échanges avec la représentante du service Qualité du Conseil régional Centre-Val de Loire, qui a pu être éclairant à la fois concernant la monographie consacrée au Fongecif, mais également à l'égard de celle du Conseil régional Occitanie. Il s'agit encore d'échanges avec des représentants du FAF-TT, éclairants sur le travail réalisé par les OPCA mais également en lien avec le GIE Data-dock.

Nous avons mené des **entretiens complémentaires** avec des représentants des organismes de formation, dont les contacts ont été fournis par le Conseil régional Occitanie et par Actalians.

**Finalisation des monographies.** Les projets de monographies ont été soumis pour relecture aux différents acteurs. A date, le GIE Data-dock et le Conseil régional Occitanie n'ont pas fait de retour formel sur leur contenu.

## 2. Personnes rencontrées et documents consultés

---

### 2.1 Actalians

#### 2.1.1 Les personnes rencontrées

- Madame Catherine BISSEY, Directrice R&D - Actalians
- Monsieur Fabien ROULLET, Directeur des services – Actalians
- Directeur général d'un organisme de formation spécialisé dans la pharmacie
- Directeur d'un organisme de formation spécialisé dans le secteur de la santé, de la biologie et du sanitaire et social
- Directeur d'un CFA spécialisé sur les métiers de la santé

#### 2.1.2 Les documents consultés

- Accord multiprofessionnel du 25 juin 2015 relatif au développement de la formation et la sécurisation des parcours professionnels des salariés des entreprises libérales
- Règles de prise en charge 2017 – Mode d'emploi Actalians
- *Vademecum* Titre Assistant(e) dentaire – CPNE des cabinets dentaires – 21 juin 2012
- Appel à candidatures pour le développement d'une certification de brancardier – 2014
- Grille d'évaluation des offres pour la certification de brancardier – 2014
- Rapport d'activité 2016
- Rapport d'activité – chiffres repères 2016
- Questionnaire diagnostic des organismes de formation – 2016
- Synthèse des résultats du diagnostic des organismes de formation – 2016
- Tableau de contrôle d'un organisme de formation sur la base d'un autodiagnostic de l'organisme
- Synthèse des résultats du questionnaire autodiagnostic à destination des organismes de formation
- Liste des formations éligibles pour les salariés – CPNEFP des cabinets dentaires
- Catalogue des organismes de formation référencés par Actalians – 2017
- Catalogue des organismes de formation référencés par Actalians – 2018
- Thèmes et barèmes de formation – Cabinets dentaires – janvier 2018
- Fiche RNCP du titre « assistant(e) dentaire »





- Plaquette « l'offre de services Actalians »
- Appel à candidature pour le développement d'une certification de brancardier – 2014
- Grille d'évaluation relative à l'appel à candidature pour le développement d'une certification de brancardier – 2014

## 2.2 Conseil régional Occitanie

### 2.2.1 Les personnes rencontrées

- Thomas DELOURMEL, directeur de la formation du Conseil régional
- Emmanuelle GAZEL, vice-présidente du Conseil régional
- Deux offreurs de formation titulaires de Certif'Région

### 2.2.2 Les documents consultés

- Un mode d'emploi résumant en quelques pages le processus d'entrée dans la démarche qualité ;
- La charte pour la qualité de la formation en région qui rassemble les grands principes déclinés en critères et indicateurs dans les référentiels ;
- Les référentiels - organismes de formation et formateur indépendant ;
- L'outil d'autodiagnostic ;
- Le dossier de candidature ;
- CPRDFOP 2016-2021 ;
- Etude d'impact de la labellisation Certif'LR sur les pratiques des organismes de formation 2012-2015, Atout Métiers (2016) – octobre 2016.

## 2.3 Fongecif Centre-Val de Loire

### 2.3.1 Les personnes rencontrées

- Jean-Marie BASTIANI, Directeur du Fongecif
- Véronique de MAGY, Présidente du Fongecif
- Didier PETIT, vice-Président du Fongecif

- Anne SEITE-BUDOR, Chef de service Qualité et valorisation des actions de formation, Direction de la formation professionnelle tout au long de la vie, Direction Générale Formation Recherche Economie Emploi, Conseil régional Centre-Val de Loire

### 2.3.2 Les documents consultés

- Audit d'un organisme de formation réalisé le 20 septembre 2017
- Présentation des chiffres-clés du Fongecif Centre Val-de-Loire – données 2016
- Guide des règles de prise en charge (des Fongecif et du FAF-TT) – FPSPP – novembre 2015
- Liste des 50 organismes les plus financés au cours de l'année 2017
- Liste des 50 organismes les plus financés au cours de l'année 2016

## 2.4 GIE Data-dock

### 2.4.1 Les personnes rencontrées

- Stéphanie LAGALLE-BARANES, DG OPCAİM et Présidente du GIE Data-dock
- Victor COURTIES, PMO
- Marc Olivier JOUAN, Directeur Ingénierie Innovation et Partenariats, FAF-TT
- Cyril CANAC, FAF-TT

### 2.4.2 Les documents consultés

- Statuts du GIE Data-dock
- Présentation au CNEFOP du 25 octobre 2017

## 2.5 Pôle emploi

### 2.5.1 Les personnes rencontrées

- Mathilde SALLET, Direction du programme de formation
- Audrey PEROCHÉAU, Directrice du Programme Formation



### 2.5.2 Les documents consultés

- Instruction PE n° 2017-16 du 19 avril 2017
- Catalogue Qualité de PE
- Présentation au CNEFOP du 11 novembre 2017



# Synthèse des monographies

**CNEFOP**

**Démarches Qualité menées dans le champ de la  
formation professionnelle**

Mars 2018

Vous ouvrir de nouveaux horizons

## Table des matières

<b>PRESENTATION DE LA SYNTHÈSE</b>	<b>3</b>
<b>1. LA RÉFORME DE 2014-2015 COMME CATALYSEUR DE POLITIQUES QUALITÉ DÉJÀ AMORCÉES PAR LES ACTEURS</b>	<b>4</b>
<b>2. LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE DE QUALITÉ</b>	<b>5</b>
2.1 Une organisation interne et des process Qualité le plus souvent issus d'une évolution des pratiques antérieures	5
2.2 Les effets structurants de Data-dock dans l'établissement de process pour l'ensemble de ses membres	5
2.3 Des procédures d'achats comme supports des règles et contrôles Qualité quand le financeur agit comme acheteur	6
<b>3. DES PRATIQUES DE RÉFÉRENCIEMENT VARIÉES, UN OBJECTIF COMMUN DE LISIBILITÉ DE L'INFORMATION POUR L'ENTREPRISE ET L'INDIVIDU</b>	<b>8</b>
<b>4. LES CONTRÔLES ET LEURS EFFETS : UNE LOGIQUE D'ACCOMPAGNEMENT PLUS QU'UNE LOGIQUE DE SANCTION</b>	<b>9</b>
<b>5. UNE PLANIFICATION DE LA POLITIQUE QUALITÉ QUI DÉPASSE POUR TOUS LES ACTEURS LA SEULE MISE EN CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE</b>	<b>10</b>
5.1 Une volonté de consolider l'adéquation entre les besoins en compétences des entreprises et les formations financées par une meilleure observation des besoins territoriaux ou sectoriels	10
5.2 Les dynamiques partenariales animées par la Région	11
5.3 La finalité des procédures Qualité : vers un meilleur accompagnement des bénéficiaires finaux ?	12
5.3.1 Renforcer l'orientation des individus bénéficiaires	12
5.3.2 Appuyer les entreprises dans l'identification de leurs besoins et dans la mise en place de plans d'actions Compétences	13



## Présentation de la synthèse

---

Ce document s'inscrit dans le cadre du Rapport du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP) et intitulé « *Rapport faisant synthèse des démarches Qualité menées dans le champ de la formation professionnelle, en liaison avec les financeurs* ». Il constitue la **synthèse de 5 monographies** portant sur les acteurs suivants :

- Actalians
- Conseil régional Occitanie
- Fongecif Centre-Val de Loire
- GIE Data-dock
- Pôle emploi

Quatre de ces acteurs sont des organismes financeurs de la formation professionnelle au sens des articles L6316-1 et R6316-2 du Code du travail. Le GIE Data-dock fait l'objet d'une monographie au regard de son rôle dans la réforme de la qualité de la formation, ses membres étant pour la plupart des organismes financeurs.

Ces acteurs ont été choisis afin que cet exercice de monographie soit **complémentaire** à celui, réalisé à l'occasion de ce même rapport du CNEFOP, **des questionnaires** adressés aux financeurs et aux offreurs de formation, lesquels permettent d'obtenir une vision d'ensemble des effets de la réforme sur les organismes financeurs de formation. Les monographies ont quant à elles pour objet de saisir les spécificités de ces acteurs dans leur appropriation des éléments de la réforme sur la qualité de la formation.

Le travail de synthèse a pour objet de **restituer les éléments transverses** de ces monographies, au regard des éléments clefs de questionnement de la réforme mis en lumière par le rapport du CNEFOP.

## 1. La réforme de 2014-2015 comme catalyseur de politiques Qualité déjà amorcées par les acteurs

---

Tous les financeurs ayant fait l'objet d'une monographie disposaient, à des degrés divers, d'une politique Qualité antérieurement à la réforme. En ce sens, la réforme de 2014-2015 ne semble pas avoir constitué un **acte fondateur** pour chacun de ces acteurs pris individuellement.

Collectivement par contre, les démarches partenariales concernant la Qualité ont vu leur place renforcée. Certaines ont été enclenchées du fait de la réforme de 2015. L'exemple le plus emblématique est sans doute Data dock. Pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires, la sphère paritaire (OPCA et Fongecif) a en effet opté pour la constitution d'un GIE (le GIE Data-dock) chargé d'administrer un outil – le « Data-dock » créé *ex nihilo*. Celui-ci a vocation à être renseigné par chaque organisme de formation afin que les informations nécessaires à la vérification des exigences Qualité soient disponibles pour l'ensemble des membres du GIE. Territorialement, d'autres actions collectivement portées (associant souvent acteurs publics et acteurs paritaires) ont été déployées pour améliorer la qualité des formations financées, comme en Occitanie ou en Centre-Val de Loire par exemple.

Mais ces démarches partenariales ne remettent pas en cause la responsabilité individuelle de chacun des financeurs et n'ont dès lors pas permis aux financeurs l'économie d'une évolution de leur organisation interne. Sans surprise donc, **tous les acteurs interrogés dans le cadre des monographies indiquent avoir fait évoluer leur cadre Qualité sur la base des évolutions législatives et réglementaires, soit que ces dernières les invitent à mettre en œuvre de nouvelles pratiques, soit qu'elles leur offrent une base juridique pour amplifier des mouvements déjà amorcés<sup>1</sup>**. En ce sens, la réforme de 2014-2015 se révèle être un **catalyseur** des politiques de la qualité de la formation.

Les différentes stratégies retenues pour assurer la mise en œuvre de la réforme Qualité sont propres à chaque acteur et chacun a pris soin, lors de la construction des monographies, de faire valoir les éléments spécifiques qui avaient présidé à ses choix. Ceux-ci néanmoins ne sont pas nécessairement divergents d'un acteur à l'autre et, au contraire, plusieurs similitudes peuvent être mises en exergue. Certaines pratiques remarquables peuvent elles-aussi être soulignées.

---

<sup>1</sup> Ce constat rejoint celui effectué à l'occasion du questionnaire réalisé à destination des financeurs (institutionnels) de formation et pour lequel 34 répondants sur 37 ont déclaré que la réforme avait eu un impact sur leur politique Qualité, tandis que 31 ont déclaré disposer d'une politique Qualité avant la loi du 5 mars 2014.



## 2. Les modalités de mise en oeuvre des obligations réglementaires en matière de Qualité

---

### 2.1 Une organisation interne et des process Qualité le plus souvent issus d'une évolution des pratiques antérieures

Ces trois premières années ont principalement mobilisé les financeurs interrogés sur la mise en œuvre de leviers et de process destinés à se structurer et s'outiller. Les financeurs ont cherché à poser des règles qui se veulent transparentes à l'égard des offreurs de formation, et à multiplier les points de contact avec les offreurs. Les réflexions des financeurs semblent à présent plutôt tournées vers l'utilisation efficace des outils créés au bénéfice d'une politique Qualité qui leur soit propre et, bien souvent, en cours de redéfinition.

La structuration des organisations afin de répondre aux objectifs politiques fixés en matière de qualité est très différente d'un acteur à l'autre. Avant comme après la réforme, les organismes financeurs demeurent maîtres de leur politique de qualité, et en grande partie de leur mise en œuvre. **La qualité de la formation ne constitue bien souvent pas un sujet en lui-même mais il est destiné à servir un projet politique plus spécifique au financeur.** Ainsi, si la qualité de la formation a fait l'objet d'échanges plus nombreux entre les financeurs, il constitue toujours un sujet articulé avec leurs stratégies respectives, et au regard desquelles ils se sont structurellement organisés. En conséquence, la réforme de 2014 a généralement influé sur les organisations préexistantes, plus qu'elle n'a induit la mise en place de nouvelles.

Ainsi par exemple, **Actalians a maintenu les principes d'organisation élaborés dès les premières initiatives Qualité au service des certifications pertinentes aux branches professionnelles.** L'OPCA a organisé historiquement la construction de ses process autour des règles de la qualité de la manière suivante : il identifie un projet présentant un intérêt pour les entreprises adhérentes, propose et expérimente des règles présentant les meilleures garanties pour parvenir aux résultats fixés, et le cas échéant ajuste ces règles avant leur mise en œuvre sur l'intégralité du champ. La réforme Qualité a induit des évolutions organisationnelles qui sont venues s'implanter dans ce cadre préétabli : création d'un pôle Qualité de 4 personnes au sein d'une direction préexistante, convergence des outils déjà disponibles en vue d'assurer un suivi qualité, ...

### 2.2 Les effets structurants de Data-dock dans l'établissement de process pour l'ensemble de ses membres

**Data-dock est le fruit d'un travail partenarial,** qui a d'abord eu pour objet de faciliter le recensement d'informations concernant les offreurs de formation. Fondé sur un principe de mutualisation des moyens et des informations, il produit un effet levier, dont bénéficient à ce jour 41 membres. Cet outil ne se substitue pas aux politiques de qualité de ces organismes, mais est destiné à en faciliter la mise en œuvre. Il impacte néanmoins, par la définition de règles communes à l'ensemble de ses membres, la façon dont les financeurs structurent leur démarche interne de Qualité. Ainsi, au sein des OPCA



notamment, des moyens humains ont été mobilisés pour une grande partie pour l'année 2017 en faveur de l'instruction des demandes d'enregistrement au Data-dock.

**La volonté des acteurs eux-mêmes à mutualiser une partie des moyens au sein de l'outil Data-dock amène à se poser la question de la mutualisation à l'avenir, non seulement des données, mais également des pratiques, des procédures notamment de contrôle et peut-être même, à terme, des décisions et des responsabilité (sanctions applicables, déréférencement, ...).**

Le regroupement de données relatives à la qualité de l'ensemble des prestataires de formation a également eu un effet d'apprentissage important pour les acteurs dans l'établissement de leur doctrine. En effet, afin de pouvoir s'enregistrer sur Data-dock, les prestataires de formation doivent tous renseigner les mêmes critères légaux, déclinés en indicateurs et auxquels correspondent des éléments de preuve. Ce processus permet une comparabilité des prestataires de formation sur le champ de la qualité des prestations délivrées et d'établir les « standards » sur lesquels objectiver les jugements et assurer les contrôles pour les acteurs membres.

## **2.3 Des procédures d'achats comme supports des règles et contrôles Qualité quand le financeur agit comme acheteur**

Les financeurs ne sont pas nécessairement acheteurs de formation (ils peuvent être « tiers payant ») et ils se sont ainsi structurés pour garantir le respect de la réglementation Qualité pour tout euro dépensé. Néanmoins, dès lors qu'ils agissent en tant qu'acheteur de formation, les procédures d'achats deviennent le support principal de la procédure Qualité.

**C'est ainsi à travers l'acte d'achat collectif, par marchés publics, que le Conseil régional Occitanie applique principalement la réglementation Qualité** (les critères Qualité intégrant ceux du marché lui-même et étant contrôlés lors de l'analyse des offres).

**Concernant les achats individuels de formation**, à la main de chaque conseiller et de sa hiérarchie (donc plus difficile à normer au regard de la diversité des situations), **Pôle Emploi a fait évoluer ses pratiques dans la dynamique engagée suite à la réforme de 2014<sup>2</sup>**. Ainsi, les offreurs de formation souhaitant bénéficier d'un financement de la part de Pôle Emploi sont principalement des « tiers de confiance », c'est-à-dire qu'ils ont préalablement été reconnus par un financeur comme répondant aux critères Qualité du décret : 1/ soit qu'ils aient déjà été retenus dans un marché Pôle Emploi ou un marché du Conseil régional, 2/ soit qu'ils aient déjà bénéficié d'un financement OPCA ou OPACIF, 3/ ou encore qu'ils puissent se prévaloir d'un label reconnu par le CNEFOP. Pôle Emploi leur accorde une présomption simple de capacité à assurer une action de Qualité. En vue de conserver une forte réactivité, il n'est ainsi pas réalisé de contrôle *a priori*. Aujourd'hui, les autres offreurs sont invités à se référencer sur PôleEmploi.org. Un contrôle *a priori* est alors réalisé la base des indicateurs élaborés par le COPANEF ( 19 sur 21), avec une attention particulière portée à l'information des effets des formations réalisées, en particulier sur le taux de retour à l'emploi.

**Sur le champ spécifique des OPCA, Actalians est également « acheteur », soit à l'occasion de son offre de formations collectives, soit à l'occasion de la sélection des**

---

<sup>2</sup> Une note interne structure désormais tout le processus d'achat individuel de formation.





**prestataires en charge des formations certifiantes aboutissant aux CQP. Il propose alors une contractualisation qui articule plusieurs sources d'obligations** : les obligations que le Code du travail impose à l'organisme de formation ; les obligations issues d'une association paritaire de branche concernant la certification qui fait l'objet du contrat ; les obligations liées à l'acte d'achat de formation opéré par l'OPCA. Adossé aux textes législatifs et réglementaires, le contrat devient la source de l'ensemble des engagements Qualité (réglementaires et internes) pris par le prestataire, mais également celle des procédures de contrôle que l'OPCA entend mettre en œuvre.

**Les acteurs rencontrés relèvent que la réforme a porté sur la qualité au regard des prestataires de formation et de leur capacité à délivrer des actions de formation de qualité. Ils reconnaissent que l'action demandée par le législateur porte nécessairement sur l'action de formation, et sur leur rôle d'acheteur de formation.** Toutefois, les conséquences de la réforme sur la qualité des actions de formation demeurent sources de questionnements.

**En effet, tout d'abord, l'acte d'achat de formation et celui du contrôle de service fait constituent des points nodaux pour lesquelles se superposent les actions relatives aux prestataires de formation et celles relatives aux actions de formation.** Ainsi, pour ces étapes clefs, les financeurs n'expriment pas de manière opérationnelle les conséquences de la distinction entre l'organisme de formation et l'action qu'il délivre.

**Ensuite, sur le seul volet relatif aux organismes de formation, les financeurs doivent articuler diverses sources d'obligations sur le champ de la Qualité, parmi lesquelles s'inscrivent les dispositions nouvelles du Code du travail.** Cette articulation traduit une variété de demandes adressées aux financeurs : assurer un contrôle des organismes de formation, nouer des relations partenariales de confiance, jouer un rôle de régulateur du marché de la formation, animer une offre de formation, ... Les financeurs prennent en compte ces demandes et les inscrivent, de diverses manières, dans l'acte d'achat de formation. Cette articulation ne s'accompagne cependant pas de procédures formalisées permettant de rattacher au constat d'un manquement un panel de conséquences.

**Ces éléments s'inscrivent dans la réalité des financeurs par une addition / articulation des sources d'obligations, ainsi que par une addition / articulation des conséquences attachées au manquement constaté à l'une de ces obligations.** Sans présenter une vision d'ensemble, les financeurs offrent des exemples de points de passage entre les process qui s'appliquent à l'organisme de formation et ceux qui s'appliquent à une action de formation délivrée. En particulier, les acteurs décrivent comment une anomalie liée à la qualité de l'action de formation a pour effet le déclenchement d'un audit portant sur le prestataire. Toutefois, **l'ensemble de ces process ne prend pas la forme d'un document mettant en relief leur application à une demande de prise en charge d'une action de formation ou à l'ensemble des demandes de prises en charge portant sur les actions délivrées par un organisme de formation.**

En outre, les conséquences attachées à une anomalie liée à la qualité de l'action de formation peuvent être différentes selon le financeur, voire chez un même financeur<sup>3</sup>. **Les conséquences de la réforme sur le contrôle de service fait demeurent ainsi difficilement**

---

<sup>3</sup> Dans ce dernier cas, ces différences peuvent être le fruit d'une source d'obligations spécifique. Par exemple, dans le système décrit au sein de la monographie consacrée à Actallans, le non-respect de certains éléments issus de l'agrément accordé à l'organisme de formation peut entraîner le retrait sans préavis de cet agrément.



mesurables, en raison d'une absence de formalisation d'une part, d'une hétérogénéité des pratiques d'autre part<sup>4</sup>. A cet égard, les débats autour de la définition d'une procédure de déréférencement sont susceptibles d'enclencher une dynamique, et d'apporter des éléments de solution, dans une volonté d'harmonisation des pratiques et de mutualisation des actions des financeurs.

### 3. Des pratiques de référencement variées, un objectif commun de lisibilité de l'information pour l'entreprise et l'individu

---

Le législateur a prévu l'obligation pour les organismes financeurs de mettre à disposition du public un catalogue de référence des prestataires de formation qui remplissent les conditions établies en matière de Qualité de la formation. La plupart des financeurs ont établi selon un format qui leur est propre ce catalogue.

Ainsi, **Actalians référence, en amont de toute prise en charge**, les organismes de formation développant une offre en lien avec les activités des entreprises adhérentes. L'objectif poursuivi par l'OPCA est de faciliter la recherche d'offres de qualité par les adhérents et leurs salariés, sur simple consultation de la liste. Cette logique de référencement amont est complétée par une procédure d'inscription aval, « sur projet », permettant de référencer les organismes de formation hors « cœur de métier » financés sur demande d'une entreprise adhérente.

**Pour sa part, Pôle emploi procède à la mise à disposition d'un catalogue comprenant une partie seulement des organismes de formations qu'il a financés**, ceux pour lesquels il dispose d'une relation suffisamment ancienne et solide pour attester de leur capacité à délivrer des prestations de qualité. Dès lors, Pôle emploi a établi des conditions d'éligibilité à l'inscription sur son catalogue de référence un organisme de formation. Ainsi, un organisme de formation doit être attributaire des marchés AFC de Pôle emploi, et/ou avoir bénéficié de financements individuels (AIF ou POEI) sur la période. Il doit par ailleurs être titulaire d'un certificat ou label qualité identifié dans la liste CNEFOP, ou avoir au moins dix répondants aux enquêtes de satisfaction de Pôle emploi sur l'année civile écoulée. Ce catalogue est actualisé chaque trimestre de l'année en cours. En outre, ces organismes sont signalés sur le site de Pôle emploi, dans le moteur de recherche de formations. Par ailleurs, Pôle emploi a développé depuis peu, en pilote en Ile de France, l'outil ANOTEA, qui permet notamment aux anciens stagiaires d'actions de formation de publier des avis sur les formations suivies et de les noter sur différents critères.

**Le Fongecif-Centre Val de Loire communique chaque début d'année sur les 50 organismes de formation ayant le plus bénéficié de ses financements l'année précédente.**

**Par conséquent, la règle de publicité imposée par le législateur a fait l'objet d'une appropriation par la plupart des acteurs afin d'apporter une lisibilité pour les**

---

<sup>4</sup> L'IGAS relevait déjà, sur le champ des OPCA, une forte hétérogénéité des organisations, avec des conséquences sur le traitement des demandes de prises en charge et de paiement : Hervé GOSSELIN, Yves RABINEAU, Bruno VINCENT, *Le contrôle par les OPCA du service fait par les organismes de formation*, novembre 2014.

destinataires et dans le souci d'offrir une garantie maîtrisée de leur capacité à s'assurer de la capacité des prestataires de formation financés à réaliser des prestations de qualité.

#### 4. Les contrôles et leurs effets : une logique d'accompagnement plus qu'une logique de sanction

---

Les mécanismes de contrôle post-référencement mis en œuvre par les différents financeurs de la formation rencontrés suivent un certain nombre de principes communs, parmi lesquels un double mécanisme de signalement de la part des stagiaires (volet curatif) et de contrôles aléatoires ou systématiques (volet préventif). Si le constat de défaut aboutit suivant les cas à des décisions allant jusqu'à la suspension des engagements financiers, la mise en œuvre de mécanismes de déréférencement n'est quant à elle pas systématique. **Ces mécanismes de déréférencement – en cours de finalisation chez certains acteurs – demeurent une solution extrême, à laquelle il est préféré un accompagnement destiné à donner une chance supplémentaire à l'organisme de formation de se mettre à niveau concernant les exigences de qualité.**

S'il suit cette double logique (volet curatif / volet préventif), **Pôle Emploi distingue l'intensité et la fréquence des contrôles en fonction des caractéristiques des offreurs.** Une programmation et un ciblage semestriel des offreurs à contrôler est réalisé à partir d'une analyse croisée des résultats remontés par les offreurs, notamment la satisfaction, les éventuelles réclamations, le taux de retour à l'emploi ...

**Le Fongecif Centre-Val de Loire suit également cette double logique.** Il a élaboré un plan de contrôle qui repose sur trois critères : 1/ une rencontre systématique des organismes de formation qui opèrent le plus de chiffre d'affaires avec ses services ; 2/ une prise en compte de la satisfaction des stagiaires, à travers les retours qu'ont pu avoir ses conseillers ; 3/ une rencontre avec les organismes avec lesquels il contracte et qui n'ont pas fait l'objet de rencontre sur le fondement des critères précédents depuis un certain laps de temps. Cette stratégie lui permet de rencontrer sur 3,5 ans environ l'intégralité des organismes de formation qu'il met en visibilité sur le catalogue de référence exigé par la réglementation.

S'ils reconnaissent la nécessité de tels mécanismes, **les financeurs s'accordent également pour privilégier une logique d'accompagnement des organismes de formation à une logique de sanction ou d'éviction.** C'est aussi l'opportunité de coordonner à l'avenir des démarches partenariales de contrôle qui est mise en avant par les différents acteurs, et cela afin d'éviter que ne pèse une charge administrative trop lourde sur les financeurs eux-mêmes et, surtout, les organismes de formation.

Cette logique d'accompagnement a également prévalu à titre préventif pour presque tous les financeurs avant la mise en place de leur procédure Qualité: les offreurs ont pu bénéficier de formations en amont, des outils d'autodigagnostic ont été mis à disposition, et certains financeurs (CR Occitanie, ...) ont même financé des accompagnements par des consultants pour améliorer la qualité des formations dispensées.





## 5. Une planification de la politique Qualité qui dépasse pour tous les acteurs la seule mise en conformité réglementaire

---

### 5.1 Une volonté de consolider l'adéquation entre les besoins en compétences des entreprises et les formations financées par une meilleure observation des besoins territoriaux ou sectoriels

Les diagnostics d'évolution de l'emploi et des besoins en compétences constituent un préalable à toute démarche globale de qualité des formations. **Ce besoin d'appréhender de façon fine les évolutions de l'emploi semble désormais intégré par tous les acteurs interrogés.** Confronté à un foisonnement de données d'une part, et à une diffusion / utilisation limitée d'autre part, les acteurs régionaux et sectoriels sont engagés dans un mouvement de développement des partenariats d'une part, de mise en œuvre opérationnelle des données existantes et à venir d'autre part.

**Ainsi, le monde paritaire est en pleine réinterrogation sur le champ de l'observation,** et particulièrement sur le rôle des Observatoires prospectifs des métiers et des qualifications (OPMQ). L'accord national interprofessionnel du 14 décembre 2013 avait consacré un article structurant et ambitieux, précédant l'article consacré à la qualité de la formation. Le document d'orientation de novembre 2017 du Ministère du travail a réitéré l'importance des OPMQ dans le dispositif d'observation (prospective) des besoins<sup>5</sup>. En réponse, l'ANI du 22 février 2018 réitère les ambitions de 2013 et lance deux principaux chantiers suivants : la définition d'informations et d'indicateurs communs dans le champ paritaire d'une part, l'organisation d'un partage d'information entre les travaux de branche et des territoires d'autre part. Par conséquent, l'opérationnalité de l'action des OPMQ est challengée, avec une mobilisation des données publiques qui n'est pas différenciante, des bouleversements économiques et sociétaux qui les incitent à davantage de prospective, et l'émergence de l'instantanéité de la Data.

**Les travaux effectués dans le champ des Professions libérales illustrent ces mouvements en cours.** Ainsi, l'Observatoire des métiers dans les Professions libérales (OMPL) prenait l'engagement dès 2014 – dans son Rapport d'activité intitulé « *Faire de l'OMPL un outil de plus en plus performant* » - de « *renforcer la visibilité des travaux de l'OMPL* ». Cet observatoire est notamment au service des CPNE adhérentes à Actalians et réalise dans ce champ de compétence des études transverses, des portraits statistiques ainsi que des études prospectives, dans une volonté de construction d'une GPEC de branche. L'exemple (antérieur à la réforme) de la construction et de l'animation du titre d'assistant(e) dentaire permet d'illustrer le travail conjoint – piloté par la CPNE – de l'OPMQ et de l'OPCA au service d'une politique de branche et intégrant une dimension Qualité. Cet

---

<sup>5</sup> « Comment organiser un rapprochement cohérent des observatoires prospectifs des métiers et des qualifications pour apporter toute l'information nécessaire à ceux qui commandent et organisent des formations pour les actifs ? », Ministère du travail, document d'orientation préalable à la réforme de la formation professionnelle continue, novembre 2017.

exemple démontre la capacité avérée des branches – sur un segment précis des besoins en formation et dans un contexte sectoriel<sup>6</sup> – à assumer un travail d’anticipation que le CNEFOP a qualifié dans son rapport de « *prospective métier/compétences* ».

Actalians a par ailleurs investi depuis l’an passé dans un chantier d’anticipation des besoins que le CNEFOP qualifie dans son rapport de « *prospective RH* ». Ainsi, l’OPCA propose une offre de services à destination de ses entreprises adhérentes et permettant le recensement des besoins de formation directement auprès des salariés. Ce chantier – qui repose sur le développement et l’exploitation d’un outil de collecte de la *Data*, constitue une voie nouvelle d’observation des besoins sur le champ de l’emploi-Formation.

**La Région Occitanie** multiplie pour sa part les sources d’informations en s’appuyant notamment sur les données de Pôle Emploi mais également sur les travaux de branches ainsi que sur des commandes passées par les Maisons de la région à l’OREF. Le Conseil régional **souhaite demain améliorer la dimension prospective de ces études**, notamment pour corrélérer dans le temps l’apparition du besoin et la sortie de formation du stagiaire. Elle souhaite en outre inscrire ces informations dans la réalité des territoires en les faisant discuter par des chefs d’entreprises sur les bassins d’emploi : les Maisons de la région sont mandatées pour organiser ces consultations directes. L’objectif pour la Région est d’acheter au plus près des besoins et en anticipation de la demande afin que les personnes formées entrent sur le marché du travail au moment où le besoin en recrutement se fait sentir, pas 2 ans après.

**Pôle emploi**, en tant que financeur de la formation professionnelle mais aussi dans le cadre de son rôle auprès des demandeurs d’emploi, **produit et mobilise des données et informations d’observation de l’emploi et du marché du travail nombreuses**. Outre l’enquête Besoin de main-d’œuvre (BMO) qui porte sur les projets de recrutement des entreprises et les éventuelles difficultés rencontrées, ce sont aussi des informations sur les offres d’emploi ou encore sur le chômage qui sont produites et mises à disposition par Pôle emploi. Si ces données sont utilisées en interne pour orienter les demandeurs d’emploi, c’est l’ensemble des acteurs de la formation qui peuvent les utiliser pour établir les besoins de qualifications et de formations.

Cette observation doit permettre au financeur de mieux acheter et/ou de mieux orienter les bénéficiaires de formation.

## 5.2 Les dynamiques partenariales animées par la Région

Les conseils régionaux démontrent leur volonté de jouer un rôle d’animateur – dans leur espace territorial – sur le sujet de la qualité de la formation, en fédérant les actions des financeurs de formation d’une part, et en associant l’offre de formation aux objectifs stratégiques partagés par les financeurs.

L’élaboration, la conclusion et la mise en œuvre du contrat de plan régional de développement de la formation et de l’orientation professionnelles (CPRDFOP) permettent au Conseil régional d’impulser une dynamique dans un cadre partenarial. C’est ainsi que le Conseil régional Occitanie a consacré la quatrième priorité de ce contrat

---

<sup>6</sup> Ce segment des formations diplômantes / certifiantes a représenté en 2017 pour Actalians 7% des stagiaires, et a mobilisé 51% de ses financements.



de plan à l'« [organisation de] l'offre de formation sur l'ensemble de la région », en précisant que « l'ensemble des financeurs accompagnera les organismes de formation dans ces évolutions »<sup>7</sup>. A cet engagement correspond une mise en œuvre au travers de « fiches-actions » et notamment l'accompagnement des démarches qualité. De manière comparable, le Conseil régional Centre-Val de Loire s'est appuyé sur son CPRDFOP pour engager un échange avec l'ensemble des financeurs – dont le Fongecif – afin de coordonner de manière concrète leurs actions et, le cas échéant, de partager une Charte régionale pour le développement de la qualité des organismes et actions de formation sur le périmètre régional.

S'agissant des démarches de labellisation, l'ex-région Languedoc-Roussillon avait mis en place le label CertifLR en 2007 repris depuis par la Région Occitanie sous l'appellation CertifRégion – à la suite d'une consultation de l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle, y compris les OPCA. La construction partagée de ce label a été à l'origine d'un climat vertueux de collaboration sur l'ensemble des sujets relatifs à la formation professionnelle qui perdure sur le territoire.

### 5.3 La finalité des procédures Qualité : vers un meilleur accompagnement des bénéficiaires finaux ?

#### 5.3.1 Renforcer l'orientation des individus bénéficiaires

L'observation des besoins territoriaux ou sectoriels doit avoir pour conséquence d'irriguer la mission des financeurs en matière d'orientation des bénéficiaires.

De manière fondamentale, l'opérateur CEP obéit au cahier des charges élaboré au niveau national et dont le conseil régional est le garant. De manière concrète, les financeurs ont utilisé le CEP comme levier pour la mise en œuvre d'une politique Qualité attachée à la formation professionnelle.

Ainsi, le rôle des conseils régionaux est particulier au regard de sa mission en matière de coordination des acteurs de l'orientation sur son territoire dans le cadre du service public régional de l'orientation (SPRO). Afin de rendre effectif ce service, le Conseil régional Occitanie souhaite formaliser une nouvelle politique d'accueil, d'information et d'orientation en proposant un service uniformisé sur l'ensemble du territoire et pour tous les publics, en s'appuyant notamment sur les Maisons de la région. **L'objectif n'est pas pour le Conseil régional de « faire » de l'orientation, mais bien de mieux coordonner l'action des différents acteurs de l'orientation au niveau le plus local qui soit.**

Certains financeurs de formation (Fongecif Centre-Val de Loire par exemple) – également opérateur CEP – utilisent leur mission en matière d'orientation afin d'améliorer les garanties attendues sur le champ du financement.

Ainsi, le Fongecif Centre-Val de Loire opère un lien entre son rôle en matière de financeur d'actions de formation et d'opérateur du CEP. Tout d'abord, le Fongecif a fait le choix de conditionner l'éligibilité du congé individuel de formation (CIF CDI et CIF CDD) au passage préalable par l'étude du projet de formation par un conseiller en évolution professionnelle. Dès lors, si le conseil n'a pas pour effet d'aboutir de manière

---

<sup>7</sup> Région Occitanie, CPRDFOP 2016-2021.



systematique à un projet de formation, tout projet de formation a vocation à bénéficier d'une prestation en matière d'orientation dans le cadre du CEP, ce dernier s'appuyant par essence sur un travail de diagnostic des besoins du territoire. Ensuite, dans le cadre d'un projet en cours d'élaboration, le Fongecif participe à un projet de Charte Qualité, qui s'inscrit dans le cadre du CPRDFOP et qui a donc vocation à lier l'exercice de diagnostic des besoins au niveau territorial et l'action des financeurs de formation sur ce territoire. Il convient de préciser que ces liens entre les différents rôles du Fongecif ne font cependant pas l'objet de procédures écrites.

### **5.3.2 Appuyer les entreprises dans l'identification de leurs besoins et dans la mise en place de plans d'actions Compétences**

Les financeurs souhaitent également affermir leur appui aux employeurs cherchant dans le même temps à favoriser les solutions aux difficultés de recrutement et en compétences des entreprises, et à renforcer l'employabilité des salariés.

**Dans le champ des OPCA et de leur mission d'accompagnement des entreprises,** l'exemple d'Actalians consiste à bâtir avec les offreurs de formation une offre de services à destination des entreprises adhérentes. Cette offre est aujourd'hui le résultat de l'analyse des besoins des entreprises adhérentes et une réponse centrée sur la satisfaction de besoins qui correspondent au « cœur de métier » de ces entreprises. Le projet « Plan de formation 3.0 » de recensement des besoins directement auprès de salariés d'entreprises pourrait aboutir à élargir le spectre des besoins recensés et, par voie de conséquence, l'offre de service d'Actalians.

**Mais cet objectif n'est pas poursuivi uniquement par les OPCA. Le Conseil régional Occitanie a fait de l'identification des besoins en emploi et en compétences la première priorité du CPRDFOP.** Ce travail a vocation à guider son rôle de coordinateur, sur le champ du conseil en évolution professionnelle, mais également sur celui d'une démarche qualité qui s'étend au volet RH, accompagnement des entreprises, dans un souci d'utilité globale du système.

Le Conseil régional Occitanie souhaite aujourd'hui renforcer son rôle auprès de l'orientation des salariés vers la formation, et mise pour cela sur l'appui aux employeurs dans un cadre coordonné avec Pôle Emploi et les OPCA du territoire. La région envisage ainsi de mettre en place un centre d'appel entrant ET sortant pour solliciter les entreprises souhaitant approfondir et/ou structurer leur réflexion en matière de compétences pour leurs salariés. En fonction du besoin de l'employeur, Pôle Emploi, l'OPCA ou des consultants tiers financés par le Conseil régional pourront être envoyés en appui à l'employeur dans un bref délai.

# **Monographie Actalians**

**CNEFOP**

Mars 2018

## Contenu

1. PRESENTATION DE L'OPCA	3
1.1 Fiche d'identité de l'OPCA	3
1.2 Structuration de l'OPCA au regard du sujet de la Qualité	3
2. LA POLITIQUE DE QUALITE DE LA FORMATION AVANT LA REFORME	5
2.1 La certification, « aiguillon » historique de la politique de Qualité d'Actalians	5
2.2 L'achat collectif de formation par l'OPCA, premier outil de la politique Qualité de l'offre disponible ET des offreurs mobilisés	7
2.3 Les outils de la politique Qualité d'Actalians	7
2.3.1 Une procédure d'appel à candidature pour l'offre certifiante qui intégrait déjà des éléments de qualité	8
2.3.2 Un questionnaire d'autoévaluation sur les pratiques des OF	8
2.3.3 Un plan de contrôle des organismes	9
3. LA POLITIQUE DE QUALITE DE LA FORMATION DEPUIS LA REFORME	10
3.1 L'impact de la réglementation Qualité de 2014 sur la politique d'Actalians	10
3.2 La politique portant sur la qualité de l'organisme de formation	10
3.2.1 L'utilisation du Data-dock	10
3.2.2 Le référencement des prestataires de formation	11
3.2.3 La convergence des outils au service de la politique Qualité	12
3.2.4 Le contrôle post référencement	14
3.2.5 Le suivi de la mise en œuvre de la politique Qualité	14
3.3 La politique Qualité au service des entreprises adhérentes	15
3.3.1 Améliorer le diagnostic de besoins	15
3.3.2 Améliorer les pratiques d'achat des entreprises	16

# 1. Présentation de l'OPCA

---

## 1.1 Fiche d'identité de l'OPCA

Actalians (OPCA PL) est l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé des professions libérales, des établissements de l'hospitalisation privée à caractère commercial et de l'enseignement privé sous contrat et à distance<sup>1</sup>. Il est agréé par l'Etat pour collecter les contributions formation professionnelle (plan de formation, professionnalisation, CIF - CIF CDD - CPF - FPSPP) conformément à la loi du 5 mars 2014, et la taxe d'apprentissage<sup>2</sup>.

Son champ de compétences couvre 19 branches professionnelles<sup>3</sup>. Il regroupe 127 000 entreprises dont 93 % de TPE – et près de 700 000 salariés. Actalians a collecté en 2017 258 millions d'euros et compte 145 salariés dont un réseau de 29 conseillers régionaux de proximité. Il accompagne les entreprises, de la TPE au grand groupe de santé privé, dans leurs projets de développement et les individus dans leur parcours professionnel par une offre de service adaptée et innovante. Actalians se définit comme financeur du capital humain au service des entreprises.

## 1.2 Structuration de l'OPCA au regard du sujet de la Qualité

Pour élaborer et diffuser son offre de services, Actalians s'est organisé de manière singulière, cette singularité ayant un impact sur la manière dont l'OPCA appréhende la problématique de la qualité de la formation.

Au plus haut niveau, le Conseil d'administration d'Actalians est très vigilant sur le respect de la qualité de la formation. Il valide les orientations prises. Il a décidé dès le premier semestre 2017 la création d'un comité paritaire (CoQof), chargé de veiller sur les procédures mises en œuvre sur le contrôle de la qualité de l'offre de formation, de s'assurer de la légitimité des actions engagées par les services techniques et d'en assurer le suivi auprès du Conseil d'administration.

---

<sup>1</sup> Arrêté du 29 novembre 2013, JORF du 13 décembre 2013.

<sup>2</sup> Arrêté du 23 novembre 2015, JORF du 1er décembre 2015.

<sup>3</sup> Avocats au Conseil d'Etat et à la Cour de cassation ; cabinets d'avocat ; avocats salariés, cabinets d'économistes de la construction et de métres vérificateurs ; cabinets d'expertises en automobile ; cabinets de géomètres-experts, géomètres topographes, photogrammètres et experts fonciers ; cabinets dentaires ; cabinets et cliniques vétérinaires ; vétérinaires salariés, cabinets médicaux ; entreprises d'architecture ; établissements de l'enseignement privé hors contrat et à distance, établissements de l'hospitalisation privée à caractère commercial ; études d'administrateurs et mandataires judiciaires ; études d'huissiers de justice ; greffes des tribunaux de commerce ; laboratoires de biologie médicale extrahospitaliers ; offices de commissaires-priseurs judiciaires et Sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques ; offices notariaux ; pharmacies d'officine.



Au niveau des services techniques, Actalians est d'abord doté d'un service d'audit et de Contrôle interne – hiérarchiquement rattaché à la Présidence d'Actalians. Sa mission est :

- d'exercer, sous l'égide de la Présidence, un rôle de veille de conformité réglementaire, de contrôle et d'alerte sur le fonctionnement d'Actalians de manière indépendante et objective.
- de concevoir, promouvoir et répandre, en lien avec la Direction Générale, l'usage de dispositifs (ou process) garantissant l'optimisation et la bonne utilisation des ressources d'Actalians au service de l'atteinte des objectifs, dans le respect des normes et réglementations applicables.

L'OPCA a institué une Direction Recherche et Développement animée par une équipe de 9 salariés. Cette Direction – directement rattachée à la Direction générale – a pour mission de mener des études et développer des projets innovants au bénéfice des entreprises adhérentes<sup>4</sup>. Ces travaux, commandés par le Conseil d'administration et les branches professionnelles peuvent notamment déboucher sur la construction de prototypes, par exemple de dispositifs de formation, d'outils de conseil, de plateforme d'accompagnement à distance pour la VAE. Ils s'effectuent par ailleurs en dehors de tout dispositif de formation.

Les prototypes développés par la Direction R&D, dès lors qu'ils ont été expérimentés puis validés sont ensuite généralisés et mis en œuvre par deux directions, la Direction des services de proximité et la Direction des opérations. Ces directions comptent environ 90 collaborateurs composés de gestionnaires et de conseillers emploi formation.

La Direction des opérations – rattachée à la Direction générale adjointe Institutionnel et Stratégie – est en charge de la production, c'est-à-dire assure les étapes allant de l'instruction initiale jusqu'au paiement d'un dossier de formation. Elle a aussi pour mission la co-animation des six sections paritaires professionnelles, émanation du Conseil d'administration de l'OPCA. Par rapport à la Direction R&D, le rôle de ces deux Directions est d'industrialiser les process mis en œuvre par l'OPCA<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> La Direction Recherche et Développement comporte trois grands axes de recherche : 1/ l'accompagnement individuel ; 2/ le management des organisations (numérique, ubérisation, ...) ; 3/ former autrement, c'est-à-dire la recherche autour des dispositifs de « fabrication des compétences », centrés sur une hybridation travail / formation.

<sup>5</sup> Actalians développe un certain nombre de projets, d'abord dans une phase expérimentale, puis dans une phase d'industrialisation. Parmi ces projets, il est possible de citer la plateforme d'accompagnement à distance de la VAE (e-VAE Actalians). Le prototype a été élaboré par la Direction R&D, tandis que son déploiement a été assuré par la Direction des opérations. Actalians, par un processus itératif, développe actuellement sa 4ème génération de plateforme e-VAE, laquelle est actuellement en cours d'industrialisation. Le sujet de la Qualité a pu connaître des projets développés selon ce modèle. En revanche, la réforme de la qualité issue de la loi du 5 mars 2014 n'a pas en soi suscité la mise en œuvre d'un tel projet.



Le contrôle de la qualité des organismes de formation a été confié à 4 salariés de l'OPCA rattachés à la Direction des opérations. Ces salariés ont consacré en 2017 une part essentielle de leur activité à l'examen des demandes de référencement des organismes de formation enregistrés au Data-dock<sup>6</sup> conformément aux obligations légales. Ils ont également assuré l'accompagnement des organismes de formation sur ces sujets.

## 2. La politique de qualité de la formation avant la réforme

---

### 2.1 La certification, « aiguillon » historique de la politique de Qualité d'Actalians

Le sujet de la Qualité de la formation a été appréhendé avant la réforme de 2014-2015 par Actalians. Ce sujet a émergé il y a environ 10 ans, lorsque l'OPCA ne couvrait que les Professions entreprises libérales, population d'entreprises caractérisée par une taille modeste (3,7 salariés par entreprise en moyenne) et des activités souvent réglementées. Confronté à des entreprises peu structurées sur les sujets de formation professionnelle continue mais devant garantir un haut niveau de service au regard de la réglementation applicable à chacune d'elle, la Direction R&D a d'abord travaillé sur la qualité de l'offre et le contrôle en lien avec la certification. Ce sujet de la certification a constitué, selon les représentants de l'OPCA, « l'aiguillon » de la structuration d'une politique de qualité de la formation.

En effet, l'OPCA étant sollicité par les branches professionnelles pour créer des certifications professionnelles à destination des salariés, il s'agissait à la fois de développer une offre adaptée aux besoins des entreprises mais aussi de garantir la qualité de cette offre. En 2017, la proportion d'actions de formations diplômantes/certifiantes était ainsi de 7%<sup>7</sup>, représentant 51% des engagements d'Actalians, soit plus de 118 millions d'euros.

Pour répondre aux attentes des branches professionnelles, la Direction R&D procède de la manière suivante :

---

<sup>6</sup> Le plan de contrôle 2017 avait fixé un objectif de 1300 déclarations traitées par Actalians.

<sup>7</sup> Soit 268 464 stagiaires en 2017.

1. Construction avec la branche des référentiels d'activités et de compétences et de certification
2. Etablissement du cahier des charges du dispositif de formation à construire
3. Appel d'offres et sélection avec la branche des organismes de formation retenus pour construire et développer le dispositif
4. Ingénierie pédagogique et développement des contenus de formation avec les organismes sélectionnés
5. Expérimentation du dispositif puis évaluation d'une 1<sup>ère</sup> promotion pour ajustements éventuels
6. Dépôt auprès de la CNCF d'une demande d'enregistrement de la certification au RNCP.

Le partenariat passé avec les organismes de formations chargés de développer l'offre de formation certificative s'appuie sur un *vademecum* propre à chaque certification<sup>8</sup>. Ce *vademecum* décrit très précisément l'ensemble des obligations qui incombent aux organismes partenaires. Ces obligations sont formalisées dans la convention signée entre l'organisme de formation et les certificateurs, matérialisant un engagement de l'organisme à appliquer le *vademecum* et à faire le suivi d'insertion : concernant par exemple le titre d'assistant(e) dentaire<sup>9</sup>, les offreurs contractualisent la mise en place du *vademecum* avec une association paritaire certificatrice, l'APCDL<sup>10</sup>, créée par les membres de la CPNE-FP des cabinets dentaires. C'est à la direction R&D que revient la charge de veiller à ce que ces obligations (de source contractuelle) soient respectées. C'est dans ce cadre qu'elle a mis en place des audits au sein des organismes de formation partenaires des branches. Ces contrôles s'appuient à la fois sur des contrôles de pièces, la réalisation d'interviews par téléphone de bénéficiaires de la formation et de leurs employeurs ainsi que des audits sur place au cours desquels des réunions avec les directeurs pédagogiques permettent d'éventuellement ajuster les pratiques des organismes.

<sup>8</sup> Ce document, d'une centaine de pages, décrit l'ensemble des obligations qui s'imposent à l'organisme de formation.

<sup>9</sup> Ce titre est inclus dans la liste CPF adoptée par la CPNE Cabinets dentaires.

<sup>10</sup> Le *vademecum* relatif au titre d'assistant(e) dentaire prévoit notamment, dans sa version du 21 juin 2012, que les organismes « doivent obtenir l'agrément de la CPNE-FP pour chacune de leurs implantations », en apportant de manière préalable la preuve d'une expérience d'au moins 3 ans dans le domaine de la formation par alternance, ainsi que la preuve d'une expérience d'au moins 3 ans pour dispenser une formation préparant à une certification inscrite au RNCP. L'organisme s'engage en outre à mettre en œuvre les formations « dans le respect absolu des référentiels associés aux certifications (...) ainsi que la totalité des cahiers des charges établis par la CPNE-FP ». L'organisme garantit enfin le suivi de l'insertion professionnelle d'au moins 60% des titulaires certifiés la même année. Le non-respect de ces engagements est sanctionné par la possibilité de dénonciation sans préavis de la convention d'agrément liant l'association paritaire avec l'organisme de formation.

Les organismes de formation ayant fait l'objet de tels contrôles soulignent une réalisation « *constructive* » ayant permis d'identifier des « *points de progression* »<sup>11</sup>. Les organismes de formation ont également insisté sur le pragmatisme de l'auditeur et sa posture de conseil, et même de « *partenaire de l'organisme de formation* »<sup>12</sup>. Ils considèrent que les échanges noués en amont de la constitution de l'offre de formation permettent aux offreurs et aux financeurs d'être dans une relation « *gagnant-gagnant* »<sup>13</sup>.

## 2.2 L'achat collectif de formation par l'OPCA, premier outil de la politique Qualité de l'offre disponible ET des offreurs mobilisés

Avant même la réforme, l'OPCA a souhaité offrir une offre de formation correspondant aux besoins des entreprises adhérentes. En sa qualité de financeur de la formation, Actalians a été appelé à apporter aux entreprises des garanties quant à la capacité des organismes de formation à délivrer une prestation de qualité.

Pour permettre l'émergence d'une offre de formation conforme aux attentes des entreprises, de leurs branches et de leur opérateur Actalians, une politique de partenariat sur le sujet de la qualité a été menée, à destination de certains organismes de formation. Cette politique a abouti à la constitution d'une offre de services clés en mains aux entreprises adhérentes, des prestations de formation identifiées comme pertinentes au regard des besoins de ces entreprises et aux besoins identifiés par les branches professionnelles. Par conséquent, la politique Qualité d'Actalians s'est structurée tant autour de la Qualité d'actions de formation identifiées comme stratégiques qu'autour de la Qualité des prestataires de formation susceptibles de délivrer ces actions.

Cette approche perdure après la réforme. Ainsi, en 2017, l'offre collective d'actions de formation a représenté 5% des dossiers financés par Actalians, soit 14% des engagements de l'OPCA.

## 2.3 Les outils de la politique Qualité d'Actalians

Actalians s'est doté de différents outils antérieurement ou à l'aube de la réforme de la formation (2013-2014). Ainsi, il a outillé son rôle d'animateur d'une offre de formation, a proposé des outils pour l'ensemble des prestataires de formation et a structuré un plan de contrôle de ces organismes. Autant d'éléments toujours en vigueur aujourd'hui. En revanche, un projet de Kit d'amélioration continue à destination des organismes de formation, initié au début de la réforme, a été interrompu.

---

<sup>11</sup> Entretien avec des organismes de formation.

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Ibid.



### 2.3.1 Une procédure d'appel à candidature pour l'offre certificante qui intégrait déjà des éléments de qualité

Sollicité par les branches pour créer des certifications professionnelles à destination des salariés, Actalians a également pour mission de s'assurer de l'existence d'une offre de formation qui réponde aux besoins préalablement définis. A cette fin, l'OPCA joue un rôle de maître d'œuvre concernant la sélection sur appel à candidatures des prestataires de formation<sup>14</sup>. Concrètement, Actalians rédige l'appel à candidatures, émet cet appel et élabore la grille d'évaluation. Puis, la CPNEFP opère un choix à partir des réponses des candidats mis en perspective par l'OPCA au regard des critères d'évaluation<sup>15</sup>. Actalians notifie ensuite les résultats et procède aux formalités nécessaires pour la reconnaissance de ces organismes à délivrer la certification de branche.

A titre d'illustration, lors de l'appel à candidatures pour la certification de brancardier, l'OPCA a défini 17 critères, portant notamment sur la connaissance du secteur sanitaire et médico-social, sur la connaissance des publics peu qualifiés, sur l'expérience de l'organisme de la formation par alternance. Le cahier des charges portait également sur la capacité de l'organisme de formation à prendre en compte la modularisation de la certification. Sur une grille d'évaluation de 30 points, 12 points portent sur le « *scenario pédagogique de la formation* », expression qui recouvre notamment la présence d'objectifs pédagogiques en lien avec le référentiel de certification, des méthodes pédagogiques adaptées au public, un dispositif d'accompagnement des tuteurs, ... Six candidatures ont ainsi fait l'objet d'une évaluation afin de retenir quatre prestataires. Ils se sont vus remettre le référentiel complet de la certification et bénéficie d'un accompagnement d'Actalians afin que la mise en œuvre du dispositif corresponde aux attentes définies par le CPNE.

### 2.3.2 Un questionnaire d'autoévaluation sur les pratiques des OF

Parmi les outils déployés par Actalians avant la réforme et la mise en œuvre du Datadock, il convient de mentionner un questionnaire adressé aux prestataires de formation. Cette initiative s'est fait jour au moment de l'année de la réforme, et deux questionnaires ont

---

<sup>14</sup> L'exemple précédent des assistant(e)s dentaires n'a pu être repris. En effet, ce titre relève à présent du Code de la santé. Ainsi, Actalians collabore avec le Ministère des Solidarités et de la Santé afin que ce titre soit reconnu par ce dernier. Par conséquent, le rôle d'animateur de l'offre de formation d'Actalians connaît une période intermédiaire, et d'appel à candidatures qui aurait dû être mené a été différé. En revanche, a pu être consulté l'appel à candidatures intitulé « Pour le développement d'une certification de brancardier », émis en 2014. A également pu être consulté les documents relatifs aux critères de choix des organismes de formation de cet appel à candidature. Cet appel à candidatures s'est opéré dans le cadre d'une expérimentation, avant une éventuelle généralisation du dispositif.

<sup>15</sup> Actalians remet à la CPNE la grille de notation vierge, la grille comportant les critères et leur signification, et enfin la grille comprenant l'évaluation des candidatures par le service R&D d'Actalians.

été administrés, le premier en 2015 adressé aux organismes de formation transverses, et le second en 2016 qui avait vocation à identifier les pratiques et les usages des organismes de formation proposant des actions de formation correspondant aux cœurs de métiers des branches adhérentes à Actalians<sup>16</sup>.

Le questionnaire se présentait comme un autodiagnostic à destination des organismes de formation volontaires. Il comportait un certain nombre d'items tels que les ressources humaines mobilisées par le prestataire de formation, les moyens techniques et pédagogiques, l'adaptation de l'offre aux besoins ou encore les formations ouvertes et à distance. Une partie des questions rejoint les critères maintenant liés à l'enregistrement au Data-dock. Ce questionnaire permettait au répondant d'identifier immédiatement les perspectives d'amélioration. Il reposait également sur une analyse des services d'Actalians, permettant de matérialiser des points d'attention. Par exemple, si la prévision par l'organisme de formation d'un nombre maximum de stagiaires par session pouvait s'analyser comme satisfaisante dans une phase d'autodiagnostic, les services d'Actalians identifiaient un point d'attention si le nombre maximum renseigné par la suite était supérieur à 20 personnes.

Ce questionnaire avait vocation à permettre la construction d'un Kit d'amélioration continue à destination des organismes de formation sur le sujet de la qualité de la formation. Mis en place au moment du déploiement de la réforme sur la qualité de la formation, et malgré un échange avec les services de la DGEFP, favorables à ce projet, la construction de ce Kit a été interrompue, car celui-ci ferait à présent double emploi avec l'outil Data-dock.

### 2.3.3 Un plan de contrôle des organismes

Actalians avait également structuré un plan de contrôle, dont le référentiel repose sur les obligations légales pesant sur les organismes de formation, mais également sur le contenu du *vademecum* signé le cas échéant entre l'association paritaire de branche et l'organisme de formation. Il prend également en considération les réponses aux questionnaires de satisfaction des stagiaires de la formation professionnelle continue. Il prévoit même des opérations de contrôle sur une base déclarative, comme des contrôles sur pièces, voire des contrôles sur site. Cette dernière hypothèse est facilitée lorsqu'il s'agit d'opérer un contrôle de la satisfaction des obligations contenues dans ce *vademecum*, cette modalité de contrôle étant prévue par cet acte juridique et consentie par l'organisme de formation au moment de sa signature. Aujourd'hui encore, cette procédure est appliquée, et a intégré les éléments nouveaux de la réforme. Par

---

<sup>16</sup> Le questionnaire de 2016 avait été adressé à 3000 prestataires de formation, suscitant environ 900 répondants. Il comportait 53 questions.



conséquent, le plan de contrôle possède une nature contractuelle, laquelle a « digéré » les obligations légales des parties à la convention.

Cette dernière remarque renvoie à un plan d'actions défini en amont par Actalians et qui repose notamment sur la publication des règles avec une mise en valeur des règles nouvelles, des réunions collectives, une newsletter, ainsi qu'une *hot line*.

## 3. La politique de qualité de la formation depuis la réforme

---

### 3.1 L'impact de la réglementation Qualité de 2014 sur la politique d'Actalians

La loi du 5 mars 2014 a consacré une obligation pour les financeurs de la formation comme les OPCA de s'assurer de la capacité du prestataire de formation à dispenser une formation de qualité.

Tout en s'appropriant le nouveau cadre légal, Actalians a souhaité conserver sa dynamique antérieure en s'appuyant principalement sur les particularités et attentes de branches professionnelles qui composent Actalians. Il a ainsi capitalisé les éléments décrits précédemment.

En outre, le CA a constitué, en amont de la mise en œuvre opérationnelle du Data-dock, un comité paritaire (voir précédemment le CoQof), pour anticiper et construire des outils et un plan de contrôle et d'accompagnement de la qualité des organismes de formation.

### 3.2 La politique portant sur la qualité de l'organisme de formation

#### 3.2.1 L'utilisation du Data-dock

Une initiative des OPCA – à laquelle a participé Actalians – a abouti à la création de l'outil Data-dock. Actalians participe ainsi au développement de cet outil en instruisant des demandes de référencement et en s'appuyant sur le travail collectif afin de procéder à son obligation de référencement dans un catalogue des prestataires de formation qu'il finance. En interne, l'apparition de l'outil Data-dock a eu pour effet l'abandon de l'auto-diagnostic développé par la Direction R&D. En contrepartie, Actalians a bénéficié des effets positifs du travail en partenariat inter-OPCA réalisé à l'occasion de l'élaboration de l'outil Data-dock.

L'outil Data-dock a été un sujet d'inquiétude très fort pour les organismes de formation, ce qui a induit de renforcer leurs liens avec Actalians. La première partie de l'année 2017 a ainsi été consacrée pour l'OPCA à l'accompagnement des organismes de formation (à distance ou en réunions collectives). Le déploiement de cet outil a permis d'échanger sur

la qualité de la formation avec les prestataires de formation, confirmant régulièrement à l'OPCA la méconnaissance d'éléments essentiels (pédagogiques et juridiques) par certains organismes de formation, y compris parfois la nécessaire construction d'un programme de formation.

Plus que le contrôle/sanction, Actalians prône l'accompagnement des organismes de formation, dans un esprit d'amélioration continue. La motivation du déploiement de l'outil Data-dock a également été celle-ci. Pour Actalians, les organismes de formation ont toujours été considérés comme des partenaires, et la réforme n'a pas pour conséquence de modifier ce postulat. Elle permet peut-être même de renforcer ces liens (cf. ci-avant).

### 3.2.2 Le référencement des prestataires de formation

Avant la réforme, Actalians ne procédait pas au référencement des organismes de formation. Un travail de fond était en revanche déjà effectué quant aux offreurs de formation retenus sur les certifications de branche, et Actalians publiait (et publie toujours) un catalogue d'actions de formations liées à l'offre collective<sup>17</sup>.

La problématique du référencement telle qu'elle est posée par la réforme constitue alors un exercice en partie nouveau pour Actalians. Elle a fait l'objet d'une appropriation par l'OPCA, au service d'un principe de lisibilité de l'offre pour les entreprises adhérentes.

Une première version a été publiée de manière dématérialisée sur le site de l'OPCA en septembre 2017, une seconde au mois de novembre de la même année. Elle comprenait environ 5000 prestataires de formation.

Pour décider du référencement d'un organisme de formation, plusieurs conditions doivent être réunies :

---

<sup>17</sup> Cette offre collective comprend à date près de 100 actions de formation.

1. Le prestataire doit posséder un statut référencé dans l'outil Data-dock ;
2. Le prestataire ne doit pas être établi dans les DOM, c'est-à-dire sur un territoire sur lequel Actalians ne dispose pas d'un agrément pour effectuer la collecte de la contribution formation et ne peut, en conséquence, prendre en charge les formations demandées par ces entreprises ;
3. Actalians recense en amont (avant tout prise en charge) sur sa propre liste les organismes de formation qui peuvent se positionner sur les cœurs de métiers de ses branches adhérentes. Actalians opère ici un raisonnement par analogie avec la constitution des listes de formations éligibles au CPF que les CPNE ont pu opérer, en cohérence avec leur champ professionnel<sup>18</sup>. L'objectif principal de ce choix est de faciliter la lecture des destinataires de ce catalogue, c'est-à-dire les entreprises adhérentes.

Toutefois, cette inscription préalable n'est pas bloquante. Si un organisme de formation n'est pas référencé, la demande d'engagement d'une action de formation peut tout de même être acceptée, et l'organisme intègre alors le catalogue de références<sup>19</sup>.

Cette procédure amène les représentants de l'OPCA à verbaliser la procédure de la façon suivante : « outre le référencement en amont, il y a un référencement sur projet »<sup>20</sup>.

L'approche d'Actalians du référencement s'inscrit dans un mouvement et une volonté d'extension de la démarche qualité d'Actalians à destination des organismes de formation. En effet, alors qu'historiquement Actalians a construit – autour de projets de construction de certifications – des partenariats resserrés avec certains organismes de formation, l'OPCA cherche à échanger avec un nombre plus important de prestataires. C'est là le principal impact de la loi du 4 mars 2015 sur la politique Qualité de l'OPCA.

### 3.2.3 La convergence des outils au service de la politique Qualité

Poursuivant cet objectif d'élargissement du périmètre d'application de sa politique Qualité, Actalians adapte ses process à un plus large cercle d'organismes de formation, et

<sup>18</sup> L'OPCA relève toutefois, en cohérence avec ce qui est développé ci-après sur la procédure de référencement, que la majorité des thématiques de formation trouvent leur source dans l'inventaire et qu'une majorité de dossiers sont instruits à la seule demande du collaborateur, contraignant la branche à une prise en compte de la notion de transversalité.

<sup>19</sup> Durant la période pendant laquelle l'organisme n'est pas référencé par Actalians, celui-ci dispose d'un référencement « orange », qui a pour effet de permettre l'engagement, mais de bloquer le règlement, dans l'attente du référencement.

<sup>20</sup> Entretien avec les représentants d'Actalians.



développe des outils permettant de rapprocher l'offre et la demande de formation sur son périmètre.

Cette volonté se matérialise concrètement par l'intégration dans cette politique qualité de l'offre pour des stages de courte durée, ainsi que pour des actions collectives à destination des TPE adhérentes à l'OPCA. L'OPCA ne part pas de rien : il s'appuie sur un historique de plus de 10 ans en matière de conventionnement de prestataires sur des thèmes de formation pour lesquels Actalians a déjà examiné les programmes. Ce conventionnement permet au prestataire de bénéficier d'un accès à un extranet dédié sur lequel il renseigne son offre et organise ses sessions. L'organisme de formation est alors autonome, monte ses sessions de formation et bénéficie, le cas échéant, des mécanismes de la subrogation.

Ce système initialement voué à gérer les relations contractuelles entre l'OPCA et les organismes de formation a vocation demain, dans le plan stratégique d'Actalians, à faciliter au sein d'un portail unique OF/entreprise la rencontre entre cette offre et les besoins des employeurs. En retour, Actalians pourra exploiter ces offres de services et agir sur la qualité de l'offre de services ainsi mise en visibilité.

Par ailleurs, Actalians a également pour objectif en 2018 d'avoir une organisation plus efficiente au regard de l'offre de formation. Cette organisation doit permettre de mieux prendre en compte les éléments relatifs à la qualité de la formation au regard des conséquences financières possibles. Elle doit permettre d'apporter davantage de fluidité dans les relations entre l'OPCA et les organismes de formation, par voie de contractualisation et toujours dans la conception d'Actalians selon laquelle l'organisme de formation « *est un fournisseur mais aussi un partenaire* »<sup>21</sup>.

Ainsi, il prévoit d'associer, dans une démarche transverse, l'ensemble des services techniques de l'OPCA, et notamment les services financiers. Cette nouvelle organisation aura pour effet de connecter l'ensemble des informations et nœuds de décision concernant les organismes de formation et les actions délivrées. Elle prendra en considération les critères Qualité, permettra de valoriser l'innovation pédagogique attendue et démontrée par certains organismes de formation, et tirera les conséquences de ces éléments en lien avec les services financiers. Pour cela, Actalians s'appuiera sur :

- les données des prestataires recueillies à l'occasion de la procédure d'enregistrement sur l'outil Data-dock ;
- les obligations consenties à l'occasion de la signature du *vademecum* ;

---

<sup>21</sup> *Ibid.*





- les obligations consenties à l'occasion de l'acte d'achat de formation.

Ce service se matérialisera par un acte de contractualisation avec un certain nombre de prestataires de formation (partie administrative et financière). Il sera proposé aux organismes de formation pour lesquels Actalians aura opéré un travail en amont plus important sur les garanties présentées par le prestataire au regard des enjeux Qualité notamment. Ce système n'a toutefois pas pour effet d'écarter la possibilité d'un contrôle de l'organisme de formation par Actalians.

### 3.2.4 Le contrôle post référencement

Actalians a mis en place un contrôle post-référencement, qui repose sur des signalements des stagiaires et des entreprises adhérentes, tient compte des caractéristiques des prestataires référencés, ainsi que des caractéristiques des actions de formation. Il comprend également un contrôle aléatoire complémentaire. Le constat de défaut de Qualité aboutit à des décisions allant de la suspension des engagements financiers à l'engagement d'une procédure contentieuse devant les juridictions<sup>22</sup>.

En revanche, Actalians n'a pas encore formalisé de procédure de déréférencement d'un organisme de formation. Le Comité paritaire de contrôle de l'offre de formation (CoQof) aura à sa charge la mise en œuvre de la procédure et la décision finale sur les déréférencements. Sans méconnaître l'importance de cette procédure, l'OPCA préfère une démarche d'accompagnement de l'organisme de formation, selon une logique d'amélioration continue.

Enfin, afin de pouvoir mener cette politique qualité, l'OPCA s'interroge sur les ressources qui seront nécessaires afin de mettre en place le contrôle des organismes de formation dans des conditions satisfaisantes. A ce jour, les moyens reconnus dans le cadre des Conventions d'objectifs et de moyens signés entre l'OPCA et les services de l'Etat n'intègrent pas suffisamment cette activité nouvelle.

### 3.2.5 Le suivi de la mise en œuvre de la politique Qualité

Pour apprécier la mise en œuvre de sa politique Qualité, l'OPCA a formalisé son plan de contrôle sur un plan macro. A cette fin, il a déterminé des thèmes de contrôle et procède au constat d'un taux d'erreurs, tous dossiers de formation confondus. Par exemple, en

---

<sup>22</sup> Le panel des sanctions utilisées est constitué plus précisément de : la suspension des engagements financiers et du versement des financements accordés, dans l'attente de régularisation ; la suppression de la subrogation de paiement ; la demande systématique de remboursement des sommes déjà versées en l'absence de régularisation de la situation ; le refus de nouvelles prise en charge ; l'information-signalement des Services régionaux de contrôle de la Direccte ; l'engagement d'une procédure contentieuse devant les juridictions civiles ou pénales.



2015, le taux d'erreur sur le respect des obligations issues de vademecum était de 17%. Dans une logique d'amélioration continue, l'OPCA révisé en conséquence son plan d'action afin de faire baisser ce taux d'erreur.

### 3.3 La politique Qualité au service des entreprises adhérentes

#### 3.3.1 Améliorer le diagnostic de besoins

La problématique du recueil des besoins de formation est aussi essentielle que compliquée pour Actalians, au regard de sa population d'entreprises adhérentes. Sur cette question, l'OPCA a évolué avec la gestion des grands comptes et l'adhésion de la branche des entreprises du secteur de l'hospitalisation privée (composée de structures plus importantes et autrement structurées que sur les Professions libérales). L'OPCA a alors beaucoup travaillé sur l'amélioration des process d'identification des besoins et de gestion des dossiers de formation, répondant à des besoins variés et à une demande de sur-mesure notamment des grands comptes.

L'OPCA a vocation à franchir une étape décisive s'agissant du diagnostic du besoin de formation et de la qualité de la formation. En effet, Actalians met en œuvre son projet de « plan de formation 3.0 », qui entre en phase de test, avant une phase d'industrialisation fin 2018.

Ce projet consiste à offrir aux entreprises et à chaque salarié la possibilité de saisir ses besoins de formation selon plusieurs critères. Ces informations peuvent être exploitées par le manager qui reçoit les informations, et valide ou non les souhaits de formation. Cet outil a vocation à permettre au manager de consolider les demandes individuelles, d'ajouter ses propres demandes collectives, et de transférer ces données au DRH (besoins validés et non validés). De son côté, Actalians disposera de l'ensemble des besoins des entreprises et de leurs salariés et le conseiller de proximité pourra ainsi plus facilement accompagner les demandes des entreprises et indiquer dans quelle proportion l'OPCA est susceptible de financer leurs besoins de formation et, notamment, de façon plus large de toute action éligible au versement volontaire.

Le plan 3.0 permettra, dans un deuxième temps, aux entreprises de piloter et suivre la réalisation de leur plan prévisionnel.

La phase qualité du plan de formation 3.0 prévoit une analyse par les bénéficiaires de la qualité et des attendus de l'action de formation à la fois par l'entreprise mais aussi par le salarié.

Actalians attend dans un premier temps de ce projet une remontée de la part des entreprises de la totalité de leurs besoins, des thématiques de formation souhaitées et la

possibilité de créer une offre de formation collective<sup>23</sup> efficiente. A terme, Actalians espère que ce projet constituera un « *baromètre prospectif* »<sup>24</sup>, permettant d'avoir :

- pour les branches, une vision prospective à 3 ans en termes de besoins en compétences et formation.
- pour l'entreprise, un outil de pilotage de sa politique formation
- pour l'individu, un outil au service du développement de ses compétences

Pour Actalians, il s'agit de mettre en place un outil de pilotage et d'anticipation de la formation au service de la personne, de l'employeur, de la branche, ainsi qu'un outil d'évaluation de la qualité de l'action de formation.

### 3.3.2 Améliorer les pratiques d'achat des entreprises

L'OPCA s'attache à renforcer les différents maillons de la chaîne de la Qualité, en interne d'une part, mais également du côté des organismes de formation ainsi que du côté des entreprises en leur qualité d'acheteur d'actions de formation.

Ce constat emporte le fait que les conseillers ont été formés à accompagner les entreprises à faire un cahier des charges sur la formation. La Direction R&D a formé les conseillers dans la construction d'un cahier des charges, dans l'objectif d'aider l'entreprise à qualifier son besoin et apprendre à sélectionner le prestataire de formation. Jusqu'à ce jour en effet, Actalians fait le constat que beaucoup d'entreprises n'ont pas de réelle politique d'achat. L'action de l'OPCA s'inscrit d'abord dans une idée de « juste prix », dans un contexte d'augmentation de la demande.

---

<sup>23</sup> Cette offre de formation collective n'emporte pas l'idée d'un achat collectif de formation, l'acte d'achat demeurant par principe la responsabilité de l'entreprise. Actalians a vocation à contractualiser avec l'organisme de formation sur les thématiques de formation proposées.

<sup>24</sup> Entretien avec les représentants d'Actalians.

### **Les points à retenir**

- Actalians a – de longue date – initié une logique Qualité notamment à l’occasion du développement de la certification par ses branches adhérentes. De nombreux leviers étaient mobilisés avant la réforme (questionnaire auto-évaluation, ...), d’autres le sont toujours (achat collectif, plan de contrôle, ...).
- Actalians joue un rôle de maître d’œuvre dans la politique de certification de la branche. Ce rôle consiste notamment à proposer un référentiel de certification, à sélectionner des prestataires de formation, à s’assurer de leur capacité à délivrer des prestations conformes aux attentes exprimées par les branches... Historiquement, c’est dans le « contrat » qu’Actalians faisait reposer sa capacité à influencer sur la qualité des formations et des offreurs.
- Les politiques d’achats collectifs et de certification ont conduit Actalians à développer un rôle d’animateur de l’offre. Celui-ci explique les liens très étroits noués entre les prestataires de formation et l’OPCA. Ceux-ci se sont resserrés à l’occasion de la réforme de 2014, l’OPCA se positionnant comme accompagnateur plutôt que comme contrôleur.
- OPCA multiprofessionnel, Actalians a pour volonté de répondre en priorité aux attentes des entreprises adhérentes. Cette logique a présidé aux choix de mise en œuvre de son obligation légale, notamment concernant l’élaboration d’un catalogue de référence des organismes de formation qu’il finance. Actalians a ainsi privilégié la mise en visibilité de l’offre de formation « cœur de métier » à une exhaustivité indiscutable.
- La mise en place de Datadock a été pour l’OPCA l’occasion d’une riche réflexion croisée avec ses alter-ego paritaires. Actalians estime que cette dynamique collective devrait être maintenue à l’avenir, notamment quant aux pratiques d’accompagnement et de déréférencement.
- Au-delà des projets communs avec d’autres financeurs de formation, la réforme a été l’occasion pour l’OPCA d’étendre le périmètre de sa politique Qualité (avant très orientée sur la certification), de redéfinir ses process à l’ensemble des prestataires de formation avec lesquels il est en relation, et de faire évoluer ses outils.
- La qualité ne se limite pas pour Actalians à l’application du décret. L’OPCA s’organise pour mieux répondre à l’identification des besoins des entreprises et favoriser la définition de politique d’achat efficace chez ses adhérents.



# **La démarche « qualité » du Conseil régional Occitanie**

**Monographie pour le CNEFOP**

Mars 2018

Vous ouvrir de nouveaux horizons



## Contenu

1. PRESENTATION DE LA REGION OCCITANIE	3
1.1 Présentation succincte du contexte territorial	3
1.2 Vue d'ensemble de la démarche qualité en région Occitanie	3
1.3 Impact de la réforme de 2014 sur la démarche qualité du Conseil régional	4
2. CERTIF'REGION : NOYAU DUR D'UNE DEMARCHE QUALITE IMPLIQUANT L'ENSEMBLE DES FINANCEURS DU TERRITOIRE	4
2.1 Principes généraux de la démarche Certif'Région	4
2.2 Les conditions d'entrée dans la démarche	5
2.3 Les étapes clés de la procédure de labellisation	6
2.4 Les critères spécifiques du référentiel de labélisation	7
2.5 L'accompagnement renforcé des organismes de formation pour favoriser leur implication dans la démarche	7
2.6 Quelques éléments de bilan sur les apports de la démarche de labellisation	9
2.6.1 L'évolution des pratiques des offreurs de formation en matière de qualité (éléments quantitatifs et qualitatifs)	9
2.6.2 L'impact favorable de la démarche Certif'Région sur les dynamiques d'acteurs au niveau territorial	9
3. UNE DEMARCHE TERRITORIALE QUI IRRIGUE LES PROCEDURES D'ACHAT DU CONSEIL REGIONAL	10
3.1 Des marchés publics qui reprennent les critères qualité définis communément avec les autres financeurs du territoire	10
3.2 Des mécanismes classiques de contrôle et d'évaluation de la qualité	11
3.2.1 Des contrôles sur signalement	11
3.2.2 Des méthodes d'évaluations diversifiées	11
4. UNE APPROCHE SYSTEMIQUE ET INNOVANTE DE LA QUALITE DES POLITIQUES DE FORMATION	11
4.1 Une attention nouvelle portée sur l'analyse prospective des besoins en emploi et en compétences	12
4.2 Une volonté de mieux structurer l'orientation des publics au niveau des bassins territoriaux	12
4.3 Et demain ... l'extension du champ d'intervention du Conseil régional aux employeurs et aux salariés ?	13

# 1. Présentation de la Région Occitanie

---

## 1.1 Présentation succincte du contexte territorial<sup>1</sup>

Deuxième plus grande région de France en superficie et cinquième en termes de population, la région Occitanie bénéficie d'une très forte attractivité. En dépit d'un réel dynamisme à la fois en termes de croissance du PIB et de l'emploi au cours des dernières années, la région peine à résorber un taux de chômage qui reste de deux point supérieur au taux de chômage national. Un effort de rapprochement de l'offre et de la demande de travail figure parmi les leviers de soutien à l'activité économique et d'amélioration de la situation du marché du travail identifiés.

C'est dans ce contexte que 60 000 demandeurs ont été formés en région en 2015<sup>2</sup>. Les dispositifs pré-qualifiants adaptés aux personnes les plus éloignées de l'emploi ont accueillis près de 16 000 demandeurs d'emploi et plus de 4 500 personnes en situation de handicap sont entrées dans les dispositifs régionaux la même année. La VAE a pour sa part concerné plus de 8 200 personnes accueillies en info-conseil, 4 900 personnes pour lesquels les dossiers ont été recevables et 3 000 personnes qui sont allées au bout de la démarche (validations partielles ou totales).

## 1.2 Vue d'ensemble de la démarche qualité en région Occitanie

La réflexion sur la qualité de la formation professionnelle au sein de la région Occitanie est antérieure à la réforme de 2014. En tant que financeur de formation, les deux anciens conseils régionaux (Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées) avaient cherché à se saisir de ce sujet tant pour valoriser l'utilité et la pertinence des dépenses réalisées, que pour renforcer leur capacité, alors jugée insuffisante, à agir sur le contenu et les modalités pédagogiques des formations financées. La loi du 5 mars 2014 et le décret du 30 juin 2016 sont venus conforter ces mouvements.

De par son originalité, c'est fréquemment la démarche de labélisation des offreurs de formation « Certif'Région » qui est en Occitanie mis en lumière quand l'on évoque la Qualité des formations. Elle associe – comme nous le verrons plus loin dans le détail – la mise en conformité des opérateurs avec un référentiel de qualité construit conjointement par les financeurs de formation professionnelle sur le territoire, et des mécanismes de contrôle, principalement conduits dans une logique d'amélioration continue des offreurs et, par ricochet, des formations proposées sur le territoire occitan. C'est également au travers des procédures d'achat, qui prennent en compte des critères

---

<sup>1</sup> SRDEII/ CPRDFOP région Occitanie Pyrénées Méditerranée, 7 novembre 2016, diagnostic complété.

<sup>2</sup> SRDEII/ CPRDFOP région Occitanie Pyrénées Méditerranée, 7 novembre 2016, diagnostic complété.



proches de ceux définis dans le cadre de Certif'Région, que la démarche qualité de la région s'exprime.

Mais si le label Certif'Région est aujourd'hui au centre de cette réflexion, la démarche qualité enclenchée par la région Occitanie dépasse ce seul instrument et porte plus largement sur l'ensemble de la chaîne qualité de la formation.

Au final, ce sont aussi bien les sujets de l'observation des besoins en emploi et en compétences du territoire, que celui de l'orientation des personnes, qui sont placés au cœur de la démarche qualité promue actuellement par la région.

### 1.3 Impact de la réforme de 2014 sur la démarche qualité du Conseil régional

Les critères de qualité initialement retenus par la Région, tant dans ses marchés que dans le référentiel régional de Certif'région, concordaient globalement à ceux retenus dans la loi 2014-288 du 5 mars 2014 et le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015. Ils ont toutefois été ajustés pour correspondre davantage aux critères nationaux inscrits.

Ces textes ont ainsi contribué à améliorer les travaux engagés et ont, semble-t-il, surtout permis d'asseoir l'action de l'ensemble des acteurs impliqués en lui donnant une base légale et réglementaire.

## 2. Certif'Region : noyau dur d'une démarche qualité impliquant l'ensemble des financeurs du territoire

---

### 2.1 Principes généraux de la démarche Certif'Région

Le label Certif'Région a originellement été impulsé par la région Languedoc-Roussillon dès 2007 auprès de l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle. Premier label régional multi-partenarial, cette démarche implique désormais, aux côtés de la Région, l'Etat, Pôle emploi, l'Agefiph, le Fongecif et 15 OPCA<sup>3</sup>.

Reconnue par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CNEFOP), cette labélisation permet aux offreurs qui en disposent de bénéficier d'une présomption de capacité à assurer des formations de qualité.

L'ensemble des référentiels et moyens mis à disposition des organismes de formation pour leur permettre de s'engager dans cette démarche ont été définis de façon

---

<sup>3</sup> <http://professionnels.atout-metierslr.fr/fr/la-demarche-qualite-en-region/les-partenaires-de-la-charte-qualite-regionale/c-2.html>



partenariale entre l'ensemble des acteurs, publics et privés, impliqués dans la démarche (cf. *infra* pour plus de détails). La procédure, maintenant bien établie, est structurée en plusieurs grandes étapes (Figure 1).

Le label ne couvre pas automatiquement l'ensemble des sites pour un organisme de formation multi-sites. Il est accordé, site par site, pour une durée de trois ans. Un logo millésimé est envoyé aux organismes labellisés pour qu'ils puissent en faire la publicité et l'apposer sur leurs supports de communication. Il ne se conçoit pas comme exclusif d'autre label, notamment nationaux.

Figure 1 : La procédure de certification Certif'Région



Source : Sémaphores, à partir de <http://professionnels.atout-metiers.fr/fr/la-demarche-qualite-en-region/charte-qualite-regionale--entrer-dans-la-demarche/le-mode-d-emploi--les-etapes-de-la-demarche/c-70.html>

## 2.2 Les conditions d'entrée dans la démarche

Pour obtenir le label Certif'Région, les organismes de formation ou les formateurs indépendants candidats doivent répondre à un certain nombre de conditions d'entrée. Elle est réservée aux seuls organismes déclarés en tant qu'offreur de formation : ceux exerçant uniquement des activités de bilan de compétences, de conseil, de coaching, ... ne peuvent se porter candidat.





L'entrée dans la démarche est également réservée aux seuls organismes attestant d'un niveau significatif d'activité en région. Les critères d'entrée sont ainsi, de façon cumulative, les suivants:

- de justifier de plus d'un an d'activité ;
- de réaliser au moins 50 % de son activité de formation en région Occitanie ;
- d'avoir un chiffre d'affaire d'au moins 50 000 euros ;
- d'avoir son siège ou un établissement situé sur le territoire occitan.

## 2.3 Les étapes clés de la procédure de labellisation

Une fois ces conditions préalablement remplies, la procédure de labellisation s'organise en plusieurs étapes.

En premier lieu, un autodiagnostic est mis à disposition des organismes de formation par le Carif-Oref de la région Occitanie pour qu'ils puissent contrôler la conformité de leur(s) établissement(s) avec les attentes des référentiels. S'ils obtiennent un minimum de 16/19 à l'autodiagnostic, les organismes de formation déposent un dossier de labellisation. Dans le cas contraire, ils doivent au préalable effectuer de premières mesures correctives.

Le dépôt du dossier enclenche systématiquement la réalisation d'un audit par un prestataire tiers au Conseil régional. Réalisé sur chacun des sites de l'offreur, il doit permettre de vérifier la capacité des organismes à respecter les critères de qualité du référentiel. Il prend généralement la forme d'une visite sur site (d'une demi-journée ou d'une journée selon la taille des organismes de formation) et s'appuie sur des interviews avec les équipes pédagogiques, administratives et le cas échéant les apprenants en formation. Le prestataire réalise une évaluation et communique à l'organisme de formation les écarts pour lesquels une action corrective doit être mise en place. Après vérification des actions correctives menées, le prestataire émet un avis remis au Comité de Labellisation. Celui-ci réunit entre 3 et 4 fois par an l'ensemble des partenaires à la démarche. Les décisions de labellisation doivent être prises à l'unanimité.

A la demande de l'organisme de formation, la procédure d'audit est systématiquement renouvelée à l'échéance des trois ans qui suivent l'obtention du label. Dans le cas du constat par un des partenaires de la démarche d'un manquement de l'organisme de formation, une procédure de retrait du label peut être mise en place.



## 2.4 Les critères spécifiques du référentiel de labélisation

Les organismes de formation candidats doivent attester de la qualité de leurs pratiques au regard d'un référentiel qui doit garantir l'objectivité des décisions. On y trouve les critères suivants :

- Ceux concernant *la stratégie et le pilotage de la qualité* : gestion documentaire et suivi de la qualité, détermination des coûts, réponses aux appels d'offre;
- Ceux concernant *les ressources humaines* : organisation interne permettant de s'assurer de la compétence et de l'actualisation de la compétence des personnels, référents dans l'établissement de formation pour les apprenants, fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des apprenants ;
- Ceux concernant *l'organisation matérielle* : locaux, équipements ;
- Ceux concernant *l'environnement socio-économique* : connaissance des dispositifs de la formation professionnelle continue, connaissance de l'environnement socio-économique ;
- Ceux concernant *la mise en œuvre des actions de formation* : adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs, positionnement, modularisation, parcours individualisé, évaluation des connaissances acquises en formation et évaluation de la formation mise en œuvre.

A chacun de ces critères est attaché un certain nombre d'indicateurs. A titre d'illustration, au critère gestion documentaire et suivi de la qualité correspondent les quatre indicateurs suivants : liste des documents (procédures, enregistrements, instructions...), indexation des documents, communication en interne et modalités d'accès aux documents est définie.

Chaque année, ce référentiel peut évoluer pour prendre en compte les observations des acteurs de terrain. C'est ainsi qu'a pu être mis en place, dans un second temps, un référentiel de labélisation dédié aux formateurs indépendants pour tenir compte de la spécificité de leur activité.

## 2.5 L'accompagnement renforcé des organismes de formation pour favoriser leur implication dans la démarche

Une période transitoire – jugée avec le recul comme fondamentale par la Région - a été laissée aux organismes de formation entre 2009 et 2011. La communication et l'information ont été privilégiées au cours de cette période afin qu'ils puissent s'approprier la démarche, notamment dans le cadre de réunions territoriales.

A l'heure actuelle, les organismes de formation disposent toujours de ressources documentaires et d'outils actualisés chaque année pour s'informer et mieux comprendre la démarche. L'ensemble fait l'objet d'une publicité et est à ce titre



téléchargeable et consultable en ligne sur le site du Carif-Oref d'Occitanie<sup>4</sup>. On y trouve notamment :

- Un mode d'emploi résumant en quelques pages le processus d'entrée dans la démarche qualité ;
- La charte pour la qualité de la formation en région qui rassemble les grands principes déclinés en critères et indicateurs dans les référentiels ;
- Les référentiels - organismes de formation et formateur indépendant ;
- L'outil d'autodiagnostic ;
- Le dossier de candidature.

Une ingénierie de formation et un accompagnement pédagogique, pris en charge par la Région elle-même sont également proposés aux structures qui en font la demande. La Région proposait en effet un accompagnement sur 3 volets :

- Des financements dans le cadre de la refonte de la pédagogie dans le cadre d'un dispositif dédié à l'innovation et à l'expérimentation ;
- Des crédits d'investissement dans le matériel pédagogique ;
- Des crédits aux OPCA afin de porter un programme de formation des formateurs afin de les aider à adapter leurs pratiques (notamment sur l'individualisation des parcours ou l'intégration du numérique)

Initialement, les GRETA avaient même bénéficié d'une enveloppe dédiée de la part du Rectorat pour faciliter leur succès dans la démarche et accompagner les enseignants du public qui ne pouvaient pas bénéficier des fonds OPCA.

Parallèlement à la démarche CertifRégion, le Conseil régional propose des actions d'accompagnement plus étendues : professionnalisation des offreurs de formation intégrant des modules « référent handicap » ou « égalité professionnelle », de séminaires d'échanges de pratiques thématiques ou encore d'un colloque dédié à la qualité<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> <http://professionnels.atout-metierslr.fr/fr/la-demarche-qualite-en-region/charte-qualite-regionale--entrer-dans-la-demarche/ressources-pour-comprendre-et-entrer-dans-la-demarche-qualite/c-67.html>

<sup>5</sup> CPRDFOP 2016-2021



## 2.6 Quelques éléments de bilan sur les apports de la démarche de labellisation

### 2.6.1 L'évolution des pratiques des offreurs de formation en matière de qualité (éléments quantitatifs et qualitatifs)

La Région dispose désormais d'un certain recul concernant son label qualité et estime désormais pouvoir dégager certains bilans.

Ainsi au cours de la période 2012-2015, 277 demandes de label, représentant 234 organismes de formation, ont été enregistrées en région. Le taux de labellisation par rapport aux demandes est de 86 %, ce qui représente 159 organismes de formations (soit environ 5 % des organismes de formation régionaux)<sup>6</sup>. La réforme Qualité semble avoir enclenché un mouvement des offreurs vers la labélisation puisque, fin 2017, ils étaient près du double (près de 300 opérateurs).

Sur un plan plus qualitatif, plusieurs retombées positives de cette démarche sont mises en lumière par une enquête d'Atout Métiers auprès des organismes de formation du territoire. Intégrée par les organismes comme un élément de singularisation sur le marché de la formation, la démarche qualité initiée par la région a aussi entraîné des changements visibles dans leur organisation. Ils déclarent ainsi : une meilleure formalisation des pratiques d'accompagnement, une remise en question du fonctionnement interne ou encore un usage des évaluations et mise en œuvre d'actions d'amélioration continue. C'est aussi la gestion des ressources humaines qui a pu évoluer avec notamment un accès à la formation accrue pour les formateurs et les autres personnels de l'organisme. Ces effets bénéfiques de la démarche semblent également confirmés par les résultats des audits menés auprès des organismes de formation.

### 2.6.2 L'impact favorable de la démarche Certif'Région sur les dynamiques d'acteurs au niveau territorial

La démarche associe depuis le début l'ensemble des acteurs du territoire, notamment les partenaires sociaux. Avec le recul, la Région estime que cela a permis de « tirer vers le haut » l'ensemble de l'appareil de formation car la démarche cible alors tous les offreurs, y compris ceux qui ne répondent pas aux appel d'offre du Conseil régional. En outre, ceux qui sollicitent les deux types de financeurs se voient poser une exigence unique en la matière.

Aux dires de la Région, cette démarche a généré une forme de confiance mutuelle qui facilite les relations entre acteurs, qu'il s'agisse d'établir des

---

<sup>6</sup> Atout Métiers (2016), Etude d'impact de la labellisation Certif'LR sur les pratiques des organismes de formation 2012-2015, octobre.





partenariats/cofinancements, ou encore d'aller plus loin en définissant dans le CPRDFOP l'esquisse d'une politique d'achat commune ou encore en travaillant à des schémas régionaux mixant l'apprentissage, les actions paritaires des OPCA, l'achat de la région, .... Cette situation contribuant alors à la Qualité des « politiques » régionales de formation.

### 3. Une démarche territoriale qui irrigue les procédures d'achat du Conseil régional

---

Sans que la détention du label soit une condition d'accès aux marchés publics<sup>7</sup>, la politique globale et les critères qualité conjointement définis avec les autres financeurs du territoire irriguent les différentes phases de l'achat de formation par le Conseil régional, des critères de sélections au contrôle de service fait.

#### 3.1 Des marchés publics qui reprennent les critères qualité définis communément avec les autres financeurs du territoire

Pour les offreurs qui ne peuvent justifier du label Certif 'Région, les critères qualité définis dans le cadre de la démarche de labellisation sont repris comme critère de sélection dans les procédures d'achats collectifs du Conseil régional. Outre le respect du cadre réglementaire fixé depuis 2016, l'objectif vise à élargir toujours plus le spectre des organismes de formation qui s'inscrivent dans la recherche continue de qualité. A cette fin, il existe d'ailleurs sur le territoire occitan une « conférence » des financeurs, qui entend non seulement faciliter la coordination des achats de formation, mais également tendre vers l'homogénéisation des procédures qualité lors des achats.

Concernant les actions individuelles de formation prises en charge par la Région Occitanie, les critères d'achat sont principalement axés sur le projet de la personne. Au regard de leur nombre limité, la place des critères qualité dans le processus formel d'achat est moins objectivée que dans les achats collectifs.

---

<sup>7</sup> D'une part car la Région est consciente que cette pratique serait contraire au droit de la concurrence mais surtout parce que les conditions d'accès à la certification (cf. ci-avant) limitent l'accès à CertifRégion aux offreurs assurant au moins 50000€ de CA par an ce qui pourrait priver la Région d'opérateurs de qualité étant sous ce seuil.



## 3.2 Des mécanismes classiques de contrôle et d'évaluation de la qualité

Pour s'assurer du respect des engagements pris contractuellement, la région prévoit des mécanismes relevant de deux logiques proches mais distinctes : des contrôles en cours de formation et des méthodes d'évaluation des effets sur la trajectoire des personnes.

### 3.2.1 Des contrôles sur signalement

Un mécanisme de contrôle en cas de plainte de la part d'un stagiaire (formateurs absents, locaux pas adaptés, etc.) est contractuellement prévu par la Région dans le cadre de son marché, et ce peut être important que l'organisme soit certifié ou non.

Le contrôleur interne dresse alors un rapport sur la base des engagements de l'offreur à l'occasion du marché et le transmet par courrier pour contradictoire. Des réactions sont juridiquement possibles en cas d'écart entre la qualité prévue et la réalité des actions menées.

### 3.2.2 Des méthodes d'évaluations diversifiées

L'évaluation va chercher à déterminer l'utilité de la formation.

D'une part l'utilité pour les bénéficiaires. Elle repose sur une enquête, réalisée par les organismes eux-mêmes, sur l'insertion des stagiaires à l'issue de la formation. Pour favoriser les retours, le Conseil régional en fait une condition de paiement du solde. Ces travaux sont doublés d'une enquête de satisfaction à 6 mois et à 1 an réalisée par un prestataire externe, notamment quant à l'effet de la formation sur la situation professionnelle des stagiaires. Cette enquête cherche notamment à déterminer si l'emploi éventuellement occupé est corrélé à l'action de formation suivie.

D'autre part, l'utilité pour les besoins économiques du territoire. Le Conseil régional souhaite favoriser l'accès aux formations éligibles au CPF estimant que, puisque les branches définissent les listes, un fort taux de consommation du CPF par les bénéficiaires constitue un indice de correspondance entre les formations achetées et les besoins sectoriels en compétences.

## 4. Une approche systémique et innovante de la Qualité des politiques de formation

---

Mais pour le Conseil régional Occitanie, la Qualité n'est pas uniquement affaire d'encadrement des opérateurs et de critères d'achat. Dans une approche plus systémique, la Région souhaite améliorer l'adéquation entre les formations dispensées et les besoins tant des personnes que des secteurs économiques. Cela l'invite à questionner – et renforcer – ses

pratiques en matière d'observation du territoire, mais également d'orientation des personnes.

#### 4.1 Une attention nouvelle portée sur l'analyse prospective des besoins en emploi et en compétences

Priorité du CPRDFOP<sup>8</sup> 2016-2021, l'identification des besoins en emploi et en compétences est reconnue comme une des premières conditions à la Qualité de la politique régionale de formation.

Elle repose aujourd'hui, au sein de la région Occitanie, sur un travail collaboratif entre Pôle emploi et les OPCA, qui se traduit notamment par un partage des diagnostics disponibles (enquête BMO et études des OPMQ de branches).

La Région dispose en propre d'études sectorielles réalisées par le Carif-Oref au niveau de la région ou des bassins d'emploi. Ces travaux souvent assez « macro » sont complétés par les analyses des observatoires de branches. Consciente des limites de ces travaux (notamment du fait de la faible fiabilité des données disponibles, souvent soulignées notamment par l'IGAS), la Région entend dans un futur proche faire évoluer la méthode d'élaboration de ces travaux en les confrontant directement aux chefs d'entreprises du territoire dans le cadre de panels d'entreprises ou d'échanges avec les clusters ou les différents réseaux d'entreprises présents sur le territoire (mission confiée aux Maisons de la région).

Mais c'est surtout la volonté de donner à l'observation, notamment dans les commandes passées au CARIF-OREF, une dimension prospective qui anime la Région. A ce jour, l'écart entre le moment d'identification du besoin avéré (instant « t ») et l'apparition de la réponse en compétence (instant « t » + temps de passation du marché + temps de formation) peut prendre un an et demi. L'anticipation du besoin doit permettre de répondre au plus vite aux besoins en compétences des entreprises.

#### 4.2 Une volonté de mieux structurer l'orientation des publics au niveau des bassins territoriaux

L'orientation des personnes fait également partie des priorités retenues dans le cadre du CPRDFOP en Occitanie. La région souhaite formaliser à cette fin une nouvelle politique d'accueil, d'information et d'orientation proposant un service uniformisé sur l'ensemble du territoire et pour tous les publics, en s'appuyant notamment sur les Maisons de la région. L'objectif consiste à mieux coordonner l'action des différents acteurs de l'orientation au niveau le plus local qui soit.

---

<sup>8</sup> Contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles



### 4.3 Et demain ... l'extension du champ d'intervention du Conseil régional aux employeurs et aux salariés ?

Améliorer l'adéquation entre le besoin et l'offre est également une problématique pour les entreprises du territoire occitan et leurs salariés. Faisant ce constat, le Conseil régional souhaite intervenir aux côtés des OPCA et de Pôle emploi pour accompagner les employeurs dans la définition de leurs besoins en compétences (offre de service Ressources Humaines votée par l'exécutif régional en décembre 2017)

Le Conseil régional souhaite offrir, *via* une plateforme téléphonique, un process « entrant » pour répondre aux questions des entreprises, mais, et c'est là qu'elle souhaite avoir une plus-value particulière, en assurant des « appels sortant » pour solliciter de manière proactive les entreprises.

Schématiquement, la région jouerait un rôle d'ensemblier et, sans que la réflexion ne soit totalement aboutie à ce jour, l'employeur qui exprime un besoin d'accompagnement RH se verrait envoyer – dans un laps de temps voulu très court (première estimation : 2 jours) - un conseiller de son OPCA s'il souhaite travailler sur ses besoins en compétences, un référent entreprise de Pôle emploi s'il recherche un profil pour embaucher, un développeur de l'apprentissage s'il envisage de recruter un apprenti, ...





### **Les points à retenir**

- Les critères de qualité initialement retenus par la Région, tant dans ses marchés que dans le référentiel régional de Certif'Région, concordaient globalement à ceux retenus dans la loi 2014-288 du 5 mars 2014 et le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015. Ils ont toutefois été ajustés pour correspondre davantage aux critères nationaux inscrits.
- La réforme qualité a contribué à améliorer les travaux engagés et ont permis d'asseoir l'action de l'ensemble des acteurs impliqués en lui donnant une base légale et réglementaire.
- La labellisation régionale Certif'Région vise l'amélioration continue des offreurs en les outillant (autodiagnostic, audit avec préconisations, ...) et en offrant un appui à une ingénierie de formation et un accompagnement pédagogique.
- La démarche partenariale de la labellisation régionale:
  - « tire vers le haut » l'ensemble de l'appareil de formation (car tous les offreurs, y compris ceux qui ne répondent pas aux appels d'offre du Conseil régional, sont concernés). En outre, ceux qui sollicitent les deux types de financeurs se voient poser une exigence unique en la matière.
  - a généré une forme de confiance mutuelle qui facilite les relations entre acteurs, qu'il s'agisse d'établir des partenariats/cofinancements.
- Des marchés publics qui reprennent les critères qualité définis communément avec les autres financeurs du territoire, accompagnés d'un mécanisme de contrôle sur signalement.
- Pour le Conseil régional Occitanie, la Qualité n'est pas uniquement affaire d'encadrement des opérateurs et de critères d'achat. Dans une approche plus systémique, la Région souhaite améliorer l'adéquation entre les formations dispensées et les besoins tant des personnes que des secteurs économiques. Cela l'invite à questionner – et renforcer – ses pratiques en matière d'observation du territoire, mais également d'orientation des personnes.



# **Monographie Fongecif Centre-Val de Loire**

**CNEFOP**

Mars 2018

Vous ouvrir de nouveaux horizons

## Contenu

1. PRESENTATION DU FONGECIF	3
1.1 Fiche d'identité	3
1.2 Structuration au regard du sujet de la Qualité	3
2. LA POLITIQUE DE QUALITE DE LA FORMATION AVANT LA REFORME	5
2.1 La fixation d'objectifs au Directeur, déclencheur d'un mouvement de prise en compte de la qualité de la formation	5
2.2 Les outils de la politique de la qualité de la formation du Fongecif	5
3. LA POLITIQUE DE QUALITE DE LA FORMATION DEPUIS LA REFORME	7
3.1 La politique portant sur la qualité de l'organisme de formation	7
3.1.1 L'utilisation du Data-dock	7
3.1.2 Le référencement des prestataires de formation	7
3.1.3 Le contrôle post-référencement	8
3.2 La politique portant sur la qualité de l'action de formation	9
3.3 La politique portant sur la qualité de l'accompagnement des personnes	11
3.3.1 La portée du diagnostic de besoins : du champ de l'orientation à celui de la formation	12
3.3.2 Les conséquences sur le rôle du conseiller en évolution professionnelle	13
4. LES PERSPECTIVES	14

# 1. Présentation du Fongecif

---

## 1.1 Fiche d'identité

Le Fongecif Centre-Val de Loire est un organisme paritaire qui gère les fonds issus des contributions « Congé individuel de formation » des salariés en CDI et en CDD<sup>1</sup>. C'est un OPACIF possédant un périmètre géographique régional, plus précisément celui de la région Centre-Val de Loire. La région administrative n'ayant pas été affectée dans son périmètre par la réforme régionale de 2014, le Fongecif n'a pas subi de transformations comparables aux Fongecif qui ont dû procéder à un rapprochement. Le Fongecif Centre-Val de Loire a été agréé par arrêté du 9 novembre 2011<sup>2</sup>. Il emploie 21 salariés.

En 2016, le Fongecif a financé notamment :

- 1126 congés individuels de formation au titre du CIF CDI (73% de taux d'acceptation) ;
- 215 congés au titre du CIF CDD (91% de taux d'acceptation) ;
- 94 actions de formation sur le dispositif de la formation hors temps de travail ;
- 869 bilans de compétences ;
- 69 bilans au titre de l'expérience du bilan de compétences modulaires ;
- 70 VAE.

Sur le champ de l'accompagnement, le Fongecif a répondu à 27 000 appels téléphoniques, a procédé à 3000 entretiens individuels et a reçu 1100 personnes en réunions d'information ou en atelier projet.

## 1.2 Structuration au regard du sujet de la Qualité

Le sujet de la Qualité est porté de plusieurs manières conjointes par le Fongecif Centre-Val de Loire.

**1/ Historiquement, c'est le Conseil d'administration qui s'est emparé de ce sujet afin de mieux suivre l'activité des organismes de formation financés par le Fongecif, au travers de l'ensemble des dispositifs.** Le Conseil s'est doté d'un tableau de bord pour suivre les actions du Fongecif. Il suit les plans d'actions concernant les organismes de formation pour lesquels des manquements ont été constatés. L'adoption de ces procédures a d'abord consisté à responsabiliser les services techniques du Fongecif.

---

<sup>1</sup> Ces contributions représentaient en 2016 respectivement 20,59 millions d'euros et 4,74 millions d'euros. A ces contributions qui sont collectées depuis la loi du 5 mars 2014 par les OPCA, il convient d'ajouter d'autres ressources et notamment des fonds issus du FPPP, du Fonds Social Européen, du Conseil régional et de l'Agefiph.

<sup>2</sup> Arrêté du 9 novembre 2011, JORF du 7 décembre 2011.



**2/ Depuis la dernière réforme, le Conseil d'administration a défini une politique de recrutement et de professionnalisation des conseillers en évolution professionnelle**, dans le but d'insuffler une dynamique nouvelle à la politique de la qualité de la formation. Cette stratégie articule le rôle *stricto sensu* des conseillers en évolution professionnelle et leur appartenance au Fongecif dans son rôle de financeur d'actions de formation et débiteur d'une obligation en matière de Qualité de la formation.

**3/ Le Fongecif Centre-Val de Loire ne dispose pas de document rassemblant les règles qu'il applique en matière de qualité de la formation.** Une partie de ces règles sont formalisées dans les certifications attestant des prestations du Fongecif lui-même, et qui peuvent présenter un lien avec la responsabilité légale du Fongecif en matière de qualité des organismes de formation. Ainsi, le Fongecif Centre-Val de Loire possède la certification NF Service et a activement participé au chantier national inter-Fongecif et associant également les Régions de France (ex-ARF), l'IGAS, la DGEFP ainsi qu'un panel de bénéficiaires du CEP afin de construire le « référentiel CEP », pour lequel il est certifié<sup>3</sup>. Ce référentiel comprend notamment des engagements relatifs au traitement et au suivi des réclamations des bénéficiaires, que le Fongecif applique à l'ensemble de son activité. S'ajoute également le projet, pour 2018, d'une certification classique de ses process couvrant le champ de la gestion du CIF par la norme ISO 9001. Ces différentes certifications – qui structurent l'action du Fongecif – prennent en compte certains éléments de la réforme de 2013-2014 comme le CEP, mais également la problématique de la Qualité telle que le législateur l'a posée en 2014.

**4/ Le Fongecif a toujours été un acteur impliqué dans une politique active de partenariats en matière de Qualité.** Cette politique est naturellement tournée vers la sphère paritaire, le Fongecif étant membre du réseau des Fongecif et du FAF-TT animé par le FPSPP. Elle est également tournée vers la région, comme l'illustre un exemple très actuel. Ainsi, le Fongecif participe à un groupe de travail à l'initiative du Conseil régional. L'objectif de ce groupe de travail est d'aboutir à une Charte Qualité régionale associant également les OPCA, les OPACIF, Pôle emploi et l'Agefiph, avec pour ambition de dépasser la seule qualité au regard des prestataires de formation pour s'intéresser à la qualité des actions de formation. Ce projet s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'offre de formation professionnelle régionale par une approche collective et concertée. Elle s'appuie sur une coordination de l'action de chacun des acteurs, et sur un plan d'action partagé. Ce plan porte notamment sur l'approche de l'offre de formation par les compétences professionnelles et la recherche de voies d'amélioration dans l'évaluation des actions de formation financées. Il prévoit un travail partenarial avec les organismes de formation, et des modalités d'accompagnement de ces derniers. Dans un contexte de réforme, cette Charte devrait être proposée à la signature vers la fin du premier semestre 2018, et le Fongecif Centre-Val de Loire, qui participe aux travaux de construction de cette Charte,

---

<sup>3</sup> Référentiel Engagement de service – Conseil en évolution professionnelle (REF 263), délivré par l'AFNOR.

pourrait être lui-même signataire, ou être engagé à raison de la signature de tout ou partie des organisations composant son conseil d'administration. La participation du Fongecif à cette Charte permettrait par exemple au Fongecif de bénéficier des résultats régionalisés des audits, des enquêtes nationales et/ou régionales relatives au devenir et à la satisfaction des stagiaires vis-à-vis des actions de formation suivies.

## 2. La politique de qualité de la formation avant la réforme

---

### 2.1 La fixation d'objectifs au Directeur, déclencheur d'un mouvement de prise en compte de la qualité de la formation

En 2010, le Conseil d'administration a décidé de mettre en place un système annuel d'objectifs à destination du Directeur pour que les enjeux Qualité soient portés au plus haut niveau de la structure.

Ainsi, au premier chef, une partie des objectifs du Directeur porte sur le champ de la qualité de la formation, plus précisément sur la qualité des prestataires de formation avec lesquels le Fongecif contracte. C'est donc lui qui a pour mission d'animer de manière concrète et opérationnelle les salariés du Fongecif sur le champ de la qualité de la formation. Depuis la réforme de 2014, ce sont plus précisément les conseillers en évolution professionnelle qui assument la mission d'audit auprès des prestataires de formation.

Ce système, depuis l'origine, fait de la qualité des organismes de formation l'un des objectifs qui sont suivis chaque année par le Conseil d'administration. Au départ, les objectifs relatifs à la qualité portaient sur le contrôle des prestataires de formation bénéficiant le plus des financements du Fongecif. Au fil des ans, les critères de choix du contrôle des prestataires ont évolué afin de pouvoir contrôler l'ensemble des prestataires sur une période de trois ans. Le Fongecif ne s'est néanmoins pas fixé d'objectifs en nombre de réduction des anomalies constatées auprès des prestataires de formation.

### 2.2 Les outils de la politique de la qualité de la formation du Fongecif

**La particularité des OPACIF consiste à recevoir des dossiers individuels de demande d'action de formation.** Cette particularité emporte des conséquences importantes sur la façon dont les OPACIF peuvent appréhender le sujet de la qualité de la formation. Pour le Fongecif Centre-Val de Loire, cela rend quasiment impossible un achat collectif d'actions de formation auprès d'un prestataire<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> La liste des 50 organismes les plus financés en 2016 par le Fongecif permet de constater que le premier bénéficiaire des fonds du Fongecif Centre-Val de Loire concentre environ 5% des financements, le deuxième 1,7% et le troisième moins de 1%.



L'objectif du Fongecif Centre-Val de Loire consiste donc à adopter une politique pluriannuelle visant à contrôler l'ensemble de ses principaux prestataires. Afin de suivre cette politique, le Conseil d'administration s'est, dès l'origine, doté d'un tableau de bord qui comprend des indicateurs étudiés mensuellement<sup>5</sup>. En outre, le Conseil suit notamment les plans d'actions des organismes de formation pour lesquels il a été constaté un ou plusieurs manquements au regard des critères qualité adoptés par le Fongecif.

**En lien avec les objectifs fixés par le Conseil d'administration du Fongecif relativement à la qualité de la formation, le Fongecif organise chaque année deux réunions à destination des organismes de formation en général, et une réunion spécifique à destination des Centres de bilans de compétences.** Ces réunions sont l'occasion d'aborder avec les offreurs de formation des problématiques permettant d'éviter les manquements récurrents au regard de la politique Qualité du Fongecif, et d'échanger sur les bonnes pratiques. Elles ont pour objet la présentation du bilan de l'année pour le Fongecif, mais également les objectifs et axes de réflexion pour l'année suivante. De manière concrète, il s'agit d'échanger sur ce que le Fongecif attend des prestataires de formation.

Outre le bilan de l'année et la présentation des objectifs de l'année suivante, cette rencontre est l'occasion d'échanger sur des thèmes de travail. Par exemple, le Fongecif a pu échanger dans ce cadre concernant les feuilles d'émargement remontées par les offreurs, pour lesquelles celui-ci rencontrait des difficultés récurrentes et notables. Cette réunion a permis de travailler avec des groupes d'organismes de formation et de baisser significativement le taux de documents non conformes adressés au Fongecif<sup>6</sup>. Le Fongecif a par ailleurs profité de ce temps d'échange pour formaliser davantage sa procédure et faire valider le document d'émargement par les services de la DGEFP. Autre exemple encore, le cahier des charges du bilan de compétences prévoit une rencontre complémentaire entre le bénéficiaire et le centre de bilan de compétences, ce qui était peu le cas. A l'occasion de l'un de ces rendez-vous annuels, le Fongecif a lancé un appel à volontariat et environ 40 prestataires de bilans ont répondu présents et ont défini eux-mêmes de ne payer ces deux heures prévues à cet effet que si elles étaient réalisées et sur justificatifs. Depuis, le Fongecif a fait le constat, étayé par des justificatifs, que ces deux heures sont davantage réalisées que précédemment.

De manière générale, le Fongecif a souhaité dès l'origine développer des relations de proximité et de dialogue avec les organismes de formation afin que ces derniers ne le considèrent pas comme un organisme de contrôle et de sanction. Le but affirmé de ces échanges est une amélioration des pratiques et process de part et d'autre, et non la divulgation d'informations uniquement depuis le Fongecif à destination des organismes de formation.

<sup>5</sup> Ces indicateurs sont notamment le nombre d'organismes de formation et de centres de bilans de compétences visités, le nombre d'audits réalisés auprès de ces mêmes structures.

<sup>6</sup> 40 organismes de formation ont participé à ces groupes de travail relatifs à la feuille d'émargement.

En revanche, à ce jour, le Fongecif n'a pas proposé d'accompagnement formalisé au bénéfice des prestataires de formation. Une offre est en train d'émerger afin d'accompagner les organismes de formation qui ne sont pas data-dockés, ce qui représentait fin 2017 moins de 2% des demandes de formation.

### 3. La politique de qualité de la formation depuis la réforme

---

#### 3.1 La politique portant sur la qualité de l'organisme de formation

##### 3.1.1 L'utilisation du Data-dock

Le Fongecif Centre-Val de Loire est utilisateur de l'outil Data-dock et porte un regard positif sur cet outil élaboré à partir d'une initiative paritaire. En effet, il lui permet de se décharger d'un rôle administratif et de contrôle à l'égard des prestataires qui consommerait une part importante de ses ressources. Il permet de concentrer les efforts du Fongecif sur d'autres missions plus qualitatives.

Le Fongecif n'a pas ajouté de critères spécifiques à la liste d'Indicateurs de Data-dock car il considère ces critères suffisants. Il ne fait pas non plus de promotion d'un label ou d'une quelconque certification Qualité et n'opère pas de distinction entre les détenteurs d'un label et ceux ne pouvant s'en prévaloir dans l'accès aux financements.

##### 3.1.2 Le référencement des prestataires de formation

Avant la réforme relative à la qualité de la formation, le Fongecif Centre-Val de Loire ne procédait pas au référencement des organismes de formation. A présent, cet exercice a pour point de départ le statut d'organisme référençable sur l'outil Data-dock.

A ce jour, et selon une actualisation annuelle, **le Fongecif Centre-Val de Loire publie la liste des 50 organismes de formation les plus financés**, conformément à l'article L6332-23 du Code du travail qui fait obligation de publier « *la liste des organismes de formation bénéficiaires des fonds de l'organisme collecteur ainsi que le montant pour chacun des organismes* »<sup>7</sup>. Le lien avec l'obligation comprise à l'article R6316-2 du Code du travail relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue repose sur les contrôles opérés préalablement par le Fongecif Centre-Val de Loire sur ces prestataires et selon une temporalité triennale.

---

<sup>7</sup> Article L6332-23 CT. C'est ce fondement qui figure en tête de la liste des organismes les plus financés par le Fongecif Centre-Val de Loire et publiée sur son site internet.



### 3.1.3 Le contrôle post-référencement

De manière globale, le Fongecif Centre-Val de Loire assume son rôle de contrôle dans une logique d'accompagnement plutôt que de sanction et d'éviction. Le contrôle Qualité opéré par le Fongecif s'effectue de manière uniforme pour tout prestataire de formation et pour toute action de formation.

A ce jour, le Fongecif Centre-Val de Loire a développé un plan de contrôle comprenant deux volets :

- Un volet « **préventif** »<sup>8</sup>, qui consiste à aller vérifier spontanément la qualité de certains organismes de formation. A l'origine, cela concernait 10 organismes de formation par an, contre 40 par an à ce jour. Le Fongecif Centre-Val de Loire contracte avec 140 organismes de formation environ, de sorte que, sur trois ans, celui-ci a opéré un contrôle sur la quasi-totalité des organismes qu'il finance. Il rencontre systématiquement les organismes de formation qui opèrent le plus de chiffre d'affaires avec ses services. Sur trois ans, le Fongecif a rencontré sur ce volet préventif 100% des organismes présentant un chiffre d'affaires supérieur à 50K€. Cela représente les 35 premiers organismes de formation sur la liste publiée sur son site internet. Il prend également en compte la satisfaction des stagiaires, à travers les retours qu'ont pu avoir ses conseillers. Il rencontre enfin ceux qu'il n'a pas contrôlés depuis un certain laps de temps allant de 3 à 3,5 ans.
- Un volet « **curatif** », à partir des remontées des administrateurs et des retours des stagiaires, et qui consiste à mettre en œuvre des actions correctrices. Le Fongecif porte une attention systématique aux courriers de bénéficiaires mentionnant des dysfonctionnements<sup>9</sup>. Si ces problèmes présentent un caractère systémique, ils déclenchent un contrôle de l'organisme de formation concerné. Le Fongecif n'a pas déployé d'outil de recueil en ligne de la satisfaction des stagiaires de la formation.

Les critères utilisés pour l'audit Qualité ont été historiquement mis en place avec les techniciens du Fongecif. Sur les 6 critères retenus par la loi, 5 étaient déjà appliqués par le Fongecif Centre-Val de Loire. Depuis, le référentiel d'audit a été adapté aux critères du décret et mis en œuvre dans le cadre de l'outil Data-dock.

**Les audits sont réalisés par les salariés du Fongecif, et plus précisément par ceux qui réalisent par ailleurs le conseil en évolution professionnelle.** Chaque audit représente un investissement de 2,5 à 4,5 jours, pris en considération à hauteur d'un jour dans le cadre

<sup>8</sup> Ces qualificatifs sont ceux utilisés par le Fongecif Centre-Val de Loire.

<sup>9</sup> Ces courriers sont traités comme des « réclamations » et font l'objet d'une réponse conforme au référentiel « Engagement de service – Conseil en évolution professionnelle », plus particulièrement l'article 5.1 des modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements : « Traitement et suivi des réclamations des bénéficiaires ».

de la Convention d'objectifs et de moyens conclue antérieurement à la publication du décret Qualité entre le Fongecif et les services de l'Etat.

Dans l'hypothèse d'un écart entre le référentiel d'audit et la réalité constatée dans l'activité d'un organisme de formation, le Fongecif notifie des observations et des recommandations, assorties de la possibilité d'effectuer un contrôle ultérieur<sup>10</sup>. **En cas de manquement important, l'organisme de formation doit proposer un plan d'actions, assorti d'objectifs attendus et de délais de réalisation.** En fonction des modalités convenues de ce plan, le Fongecif effectue une nouvelle visite afin de constater la bonne exécution de ce plan correctif. Il observe à cette occasion que les actions ont été mises en place et que les objectifs ont été atteints.

La mise en œuvre du plan d'action aboutit à l'extinction de la procédure à l'égard du prestataire de formation. Le Fongecif Centre-Val de Loire ne formule pas d'objectifs supplémentaires à la remise en conformité. Elle contribuerait pourtant à placer l'offreur de formation dans une dynamique d'amélioration continue et positionnerait le Fongecif dans une posture de conseil conforme à ses attentes. Le Fongecif souhaite que demain cette perspective constitue une marche supplémentaire, avec pour finalité immédiate la constatation d'une baisse du nombre de réclamation clients.

**Le Fongecif Centre-Val de Loire n'a pas défini de procédure de déréférencement d'un organisme de formation de son catalogue.** Il participe toutefois activement au travail réalisé, à la suite du chantier national sur la Qualité conduit dans un cadre paritaire, pour la définition d'une procédure de déréférencement. Par ailleurs, il conçoit que la « vraie valeur ajoutée » du financeur n'est pas tant dans l'acte de déréférencement que dans l'accompagnement de l'organisme de formation pour éviter un tel acte. Cette conception semble d'autant plus animer le Fongecif qu'il rappelle que, dans le cadre du congé individuel de formation, l'action de formation correspond par hypothèse à un besoin pour le bénéficiaire et expressément voulu par celui-ci.

### 3.2 La politique portant sur la qualité de l'action de formation

**Le Fongecif Centre-Val de Loire considère le bénéficiaire de l'action comme acheteur de la formation.** Son rôle est celui d'un « facilitateur » pour la personne dans l'accompagnement de son projet professionnel et, le cas échéant, de son projet de formation. Dans la perspective d'un achat de formation, le Fongecif Centre-Val de Loire a renforcé son action

<sup>10</sup> Selon le document d'audit fourni par le Fongecif Centre-Val de Loire à l'occasion du contrôle d'un organisme de formation, l'opération prend la forme suivante : l'auditeur indique si les indicateurs sont ou non remplis, et note en observations les éléments constatés qui lui ont permis de faire un tel constat. L'organisme de formation peut également annoter sur le document un certain nombre de contre-observations et/ou d'engagements. L'audit conclut en indiquant si l'organisme de formation est ou non conforme au regard des critères qualité de la loi, et si tel est le cas, précise les « points forts » et les « points de vigilance » de l'organisme de formation.



afin d'assurer un meilleur chaînage entre ses différentes prestations et celles de certains de ses partenaires.

**1/ En la matière, le Fongecif joue un rôle proactif, plus particulièrement visible sur le CIF CDD.** Ainsi, le Fongecif a noué un partenariat avec Pôle emploi afin de mieux faire connaître le dispositif de congé individuel de formation qui leur est consacré. Ce partenariat a franchi une nouvelle étape au 1<sup>er</sup> mars 2018. Depuis plusieurs années, Pôle emploi effectue un requêtage des ex-CDD potentiellement éligibles au CIF CDD. Depuis le 1<sup>er</sup> mars, tous les demandeurs d'emploi potentiellement éligibles sont informés – dès leur inscription – de leur éligibilité au CIF CDD. De son côté, Pôle emploi a entamé une démarche d'information à destination de ses conseillers sur le dispositif du CIF CDD et sur le contenu du partenariat avec le Fongecif Centre-Val de Loire. Par ailleurs, l'objectif poursuivi par la nouvelle convention est de simplifier au maximum l'approche pour le bénéficiaire, en déplaçant le plus possible la complexité de l'opération sur les opérateurs (Pôle emploi et le Fongecif). Concrètement, Pôle emploi reconstitue l'historique des droits de la personne au regard des conditions d'éligibilité du CIF CDD et, dans l'hypothèse où la personne a mobilisé son droit à l'accompagnement CEP auprès de ses services, il retransmet les informations utiles au Fongecif. Celles-ci permettent au Fongecif de disposer d'un dossier de demande de financement en grande partie constitué. **Le Fongecif Centre-Val de Loire considère ce projet (au-delà de l'accompagnement global de la personne dans son projet professionnel) comme une prestation d'accompagnement à l'aide de la personne dans l'achat de sa formation.**

**2/ Le dépôt d'une demande de financement demeure cependant la décision de la personne.** Ainsi notamment, le Fongecif Centre-Val de Loire ne conclut pas de convention avec des organismes de formation sur des formations récurrentes, au regard de la logique de démarche individuelle principalement. Par ailleurs, la présidence du Fongecif n'est pas favorable à ces conventionnements dans ce cas, considérant que le Fongecif n'est pas acheteur de formation, mais seulement financeur. Cette qualité de financeur n'empêche pas le Fongecif d'avoir un regard sur le coût de la formation. Ainsi, le Fongecif peut faire de la problématique du coût un motif de refus de financement. Il peut assumer un rôle de négociateur des coûts de formation, sur des volumes importants de financement d'actions de formations à l'échelle des Fongecif Pays-de-la-Loire, Bretagne et Normandie.

**3/ En outre, la réforme portant sur la qualité de la formation n'a pas conduit le Fongecif Centre-Val de Loire à revoir certaines règles de financement d'actions de formation.** Par ailleurs, il n'a pas inséré de clauses Qualité dans les contrats conclus avec les prestataires de formation. Pour autant, un certain nombre de critères qualité sont insérés dans les conventions de financement d'actions de formation<sup>11</sup>. **Ainsi, la qualité fait partie des**

---

<sup>11</sup> Ces éléments sont les suivants : l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ; l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ; l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ; la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ; les conditions d'information du

**critères de refus du financement d'une action de formation.** Ce critère s'est imposé en raison de retours de stagiaires insatisfaits de leur formation. Elle peut également avoir pour source une problématique de prix de la formation, ou une durée/modularité inadaptée de l'action projetée. Dans une telle hypothèse, soit le dossier est rejeté et il est conseillé à la personne de changer de centre de formation, soit il est accepté sous réserve et un salarié du Fongecif est mandaté pour aller renégocier avec l'organisme de formation.

**4/ Sur le principe, le Fongecif opère une distinction entre les opérations de « contrôle de service fait » et de « contrôle de service bien fait »,** le premier correspondant à un « acte administratif » et le second à un « acte dynamique » nécessitant un recul plus important<sup>12</sup>. En pratique, ce contrôle de service bien fait ne s'effectue pas selon une procédure formalisée. Le Fongecif ne défend pas une stricte distinction entre le contrôle de l'organisme de formation et celui de l'action de formation. Il défend une articulation des audits des organismes de formation avec le contrôle des actions de formation, en particulier lorsque le fait générateur du contrôle consiste dans la plainte d'un stagiaire. Toutefois, l'analyse de ces audits révèle un contrôle de l'organisme de formation dans les règles de l'art, sans lien avec l'opération de contrôle d'une action de formation. Les liens pouvant être établis entre les deux contrôles ne font pas l'objet de formalisation.

### 3.3 La politique portant sur la qualité de l'accompagnement des personnes

**Le Fongecif Centre-Val de Loire a façonné l'opération de diagnostic de besoins au regard de ses spécificités.** Pourtant, les rôles assumés par le Fongecif relèvent de missions et de responsabilités distinctes.

**D'un côté, le Fongecif possède un rôle historique de financeur d'actions de formation,** pour lequel il doit répondre de l'obligation mise à sa charge par le législateur en matière de qualité des prestations des offreurs de formation. Sur ce volet, la conception du Fongecif concernant le congé individuel de formation l'incite à ne pas investir dans un travail de diagnostic des besoins de formation des bénéficiaires du congé.

**D'un autre côté, le Fongecif est opérateur de droit du conseil en évolution professionnelle,** depuis la création de ce dispositif à l'occasion de la loi du 5 mars 2014. D'un strict point de vue légal, ce rôle n'emporte pas le respect de l'obligation de garantir la qualité des prestations délivrées par les offreurs de formation. En effet, le CEP relève du champ de l'orientation, non de celui de la formation professionnelle. Pour autant, un travail de diagnostic est lié à au statut d'opérateur de droit en matière de conseil en évolution

---

public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ; la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

<sup>12</sup> Entretien avec le Directeur du Fongecif Centre-Val de Loire.



professionnelle<sup>13</sup>. Cette mission s'insère dans le service public régional de l'orientation, qui suppose des connaissances en matière d'évolution de l'emploi et des besoins en compétences au niveau national, territorial ou sectoriel. Elle ne se confond cependant pas, par principe, avec la mission de financement des actions de formation et en particulier au titre du congé individuel de formation.

**Afin de nourrir son expertise en matière de connaissance des besoins en compétences**, le Fongecif s'appuie sur des échanges avec le CARIF, qui propose un premier niveau d'outils. Le Fongecif s'appuie également sur les travaux des observatoires prospectifs des métiers et des qualifications (OPMQ). Il mobilise encore les données issues de l'enquête BMO. Ces échanges ne sont cependant ni systématisés ni formalisés. Le projet de Charte porté par le Conseil régional sur le sujet de la Qualité suscite de grands espoirs sur le sujet de la mise en commun d'informations entre financeurs.

### 3.3.1 La portée du diagnostic de besoins : du champ de l'orientation à celui de la formation

**Si les missions du Fongecif en matière de financement des congés individuels de formation et de délivrance des prestations de conseil en évolution professionnelle sont distinctes, le Fongecif Centre-Val de Loire a décidé de les articuler.**

Ainsi, le Fongecif a fait le choix de conditionner le dépôt d'une demande de financement au titre d'un congé individuel de formation au bénéfice préalable d'un conseil en évolution professionnelle<sup>14</sup>. Dès lors, toute personne déposant une demande de CIF a bénéficié d'un conseil qui tient compte des besoins constatés à moyen terme sur le territoire régional en matière d'emploi, de compétences, de qualifications, de formation et de mobilités, suivant les prévisions du cahier des charges du CEP.

**Par conséquent, les obligations issues du cahier des charges du CEP irriguent les prestations attendues du Fongecif Centre-Val de Loire au titre de son rôle de financeur de formation.** Pour autant, le Fongecif n'a pas tiré par écrit les conséquences de ce choix. Il est possible d'en trouver une seule matérialisation dans le partenariat formé avec Pôle emploi concernant les personnes éligibles au CIF-CDD. Dans ce cas, le Fongecif travaille en lien avec Pôle emploi pour inciter les salariés à mobiliser leurs droits sur des actions de formation ciblées, par exemple sur des actions de formation de chauffeurs. La mission d'orientation des opérateurs CEP trouvent alors une application au champ de la formation.

<sup>13</sup> Pour rappel, le cahier des charges du CEP indique que, « Sur la base d'une analyse des besoins constatés à moyen terme sur le territoire régional en matière d'emplois, de compétences, de qualifications, de formations et de mobilités, le contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP) fixe des objectifs en matière de conseil et d'accompagnement en orientation, et définit un schéma prévisionnel de développement du service public de l'orientation » : Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L6111-6 du code du travail.

<sup>14</sup> Pour cette raison, le dossier de financement d'un CIF n'est pas disponible sur le site du Fongecif.



Il convient en outre de relever dans cette situation l'équivalence pour le Fongecif des travaux d'orientation – et du diagnostic qui les appuie – des CEP, quel que soit l'opérateur. Dans les autres cas, certaines des conséquences de la mission de diagnostic du CEP dans le champ de la formation peuvent être induites par le rôle assigné au conseiller en évolution professionnelle.

### 3.3.2 Les conséquences sur le rôle du conseiller en évolution professionnelle

**De manière concrète, les activités du conseiller en évolution professionnelle articulent des fonctions de conseil et d'accompagnement de la personne en matière d'orientation d'une part, et des fonctions d'ingénierie de projets d'actions de formation. Si les frontières entre ces deux missions ne sont pas imperméables, le Fongecif Centre-Val de Loire en a même fait un élément clef.**

**Sur le champ de l'orientation**, le Fongecif Centre-Val de Loire considère que le CEP doit s'inscrire dans la réalité de l'offre de formation sur le territoire. Cela suppose de la part des conseillers des connaissances solides sur le champ de la formation, et une bonne connaissance des bassins d'emploi de la région. En outre, le niveau 3 nécessite une bonne vision de l'offre, des compétences dans le domaine de l'ingénierie pédagogique pour pouvoir dialoguer avec un organisme de formation sur la juste durée.

**Sur le champ de la formation professionnelle**, les conseillers rencontrent – dans le cadre du niveau 2 du CEP – les postulants à une demande de congé individuel de formation. Dans la mesure où ces conseillers représentent un point de passage obligé avant tout dépôt de demande de financement de congé individuel de formation, leur expertise est sollicitée de manière systématique pour éclairer le bénéficiaire sur la viabilité de son projet professionnel et sur son projet de formation. La Commission tient compte de cet avis dans l'instruction des dossiers CIF<sup>15</sup>.

Par ailleurs, les conseillers en évolution professionnelle reçoivent les retours des stagiaires en formation concernant la satisfaction de ceux-ci. Ces informations permettent d'intégrer certains organismes de formation dans la liste des organismes qui vont faire l'objet d'un contrôle. Les conseillers réalisent enfin les audits des prestataires de formation.

**Au regard de ces missions, le Fongecif-Centre Val de Loire a mis en place une spécialisation par famille de métiers**, avec des conseillers référents sur des couples « métiers-formation » et ingénierie de formation. La stratégie de recrutement du Fongecif

<sup>15</sup> Il convient de préciser que cet avis est à titre informatif. En effet, le Fongecif Centre-Val de Loire a historiquement fait le choix – non démenti depuis – de ne pas procéder à une cotation des dossiers et d'étudier l'ensemble des dossiers en commission. Ce moment d'échange permet d'étudier au fond les projets des personnes, et la viabilité de ces projets au regard des informations exposées et de la connaissance des administrateurs des bassins d'emploi de la région. Ces deux regards (CEP / administrateurs) sont complémentaires.



s'opère au travers d'un mix entre recrutement et support FPSPP, qui est complétée par des séquences de formation des conseillers en évolution professionnelle opérées à l'échelle de plusieurs Fongecif du Grand ouest. Ces actions doivent permettre aux conseillers de disposer d'une bonne connaissance du périmètre régional et des métiers sur leur bassin d'origine ou sur lesquels ils vont opérer. Ces profils doivent permettre aux conseillers de tenir les permanences en région, ce qui aiguise en retour leur expertise et développe leur approche territoriale en lien avec les métiers/secteurs).

## 4. Les perspectives

---

Le Fongecif Centre-Centre Val de Loire est au croisement de la sphère paritaire et du Conseil régional en matière de qualité de la formation. Ainsi, le Fongecif prend part à de nombreux chantiers régionaux et nationaux, qu'il s'agisse du chantier national concernant le CEP, ou du chantier régional en cours concernant la qualité de la formation. Il assume à ce titre un rôle de partenaire et un maillon de la chaîne qualité relayant de bonnes pratiques sur son champ d'action. A ce titre, **il serait demandeur d'un cadre national le plus étoffé possible en matière de qualité de la formation afin de pouvoir opérer un accompagnement des offreurs de formation dans des conditions optimales.**

Dans ce positionnement d'application rigoureuse des règles de qualité de la formation et de relais d'informations auprès de ses partenaires, **le Fongecif souhaite, notamment en matière de contrôle post-référencement, partager les opérations de contrôle afin d'être collectivement plus efficace et pertinent.** Cette mission s'inscrit dans l'identification des plateformes partenariales inter-financeurs<sup>16</sup> afin de rendre dynamique la démarche et trouver des systèmes d'accompagnement des organismes de formation en difficulté par rapport au décret.

Si le Fongecif Centre-Val de Loire souligne un besoin d'harmonisation des pratiques entre financeurs sur le sujet de la qualité de la formation, il souligne également la nécessité de préserver les spécificités régionales, et notamment les étapes de la qualité qui nécessitent une bonne connaissance du territoire. Sans revendiquer un rôle de premier plan sur la problématique des diagnostics des besoins, il souligne les vertus d'une connaissance fine du territoire permettant de mieux orienter les personnes et d'apprécier la viabilité de leurs projets professionnels.

---

<sup>16</sup> Sur un plan national, le Fongecif Centre-Val de Loire est membre du GIE Data-dock. Sur un plan régional, le Fongecif participe au groupe de travail animé par le Conseil régional.

### Les points à retenir

- Si les missions du Fongecif obéissent à des règles spécifiques selon qu'il agit sur le champ de l'orientation (opérateur CEP) ou celui de la formation professionnelle (financement du CIF notamment), le Fongecif Centre-Val de Loire a fait le choix de lier étroitement ses activités.
- Ce lien se matérialise de plusieurs manières :
  - Les engagements de process pour lesquels le Fongecif est certifié sur un champ de son activité s'appliquent autant que possible sur l'autre champ.
  - De manière organique, le passage devant un conseiller en évolution professionnelle – qu'il soit assuré par le Fongecif ou par un autre opérateur – précède toujours le dépôt d'une demande de financement d'un congé individuel de formation. Cette organisation a pour effet de lier la question du diagnostic de besoins au financement des actions de formation. Elle relativise les effets sur le sujet de la Qualité de la conception du Fongecif qui demeure marquée par une logique individuelle.
  - Les conseillers en évolution professionnelle constituent la pierre angulaire de la politique Qualité du Fongecif. En effet, recrutés et formés d'abord pour répondre au cahier des charges du CEP, les conseillers sont également mobilisés afin de répondre aux enjeux Qualité sur le rôle de financeurs d'actions de formation du Fongecif.
- Cette fertilisation croisée des champs de l'orientation et de la formation professionnelle ne fait cependant pas l'objet – s'agissant du sujet de la Qualité de la formation notamment – d'un corpus de règles identifié et certaines règles – pourtant structurantes – demeurent implicites.
- Afin de faire délivrer ses prestations selon des process solides, le Fongecif s'inscrit dans une politique partenariale dense, tant sur le plan national que régional : groupe de travail FPSPP ayant abouti à la norme « engagement de service CEP », qualité de membre du GIE Data-dock, participation au groupe de travail sur la qualité en région Centre-Val de Loire, ...
- Le Fongecif s'inscrivait déjà avant la réforme dans une logique de contrôle des organismes de formation selon des critères Qualité. La garantie apportée par le Fongecif Centre-Val de Loire porte sur le contrôle de l'ensemble des organismes de formation avec lesquels il a été en relation au cours des trois dernières années.
- La distinction entre le contrôle Qualité appliqué au prestataire et celui appliqué aux actions de formation que celui-ci délivre constitue pour le Fongecif Centre-Val de Loire un repère théorique. Sans être formalisés, nombreux sont les points de passage entre les process Qualité ayant pour objet l'action d'une part, l'organisme de formation d'autre part.



# **Monographie GIE Data-dock**

**CNEFOP**

Mars 2018

Vous ouvrir de nouveaux horizons

## Contenu

1. CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DU GIE DATA-DOCK	3
2. LA CONTRIBUTION DE DATA-DOCK AU CADRE QUALITE	5
3. L'OBJECTIF PRINCIPAL DE DATA-DOCK : LA LISIBILITE DE L'OFFRE DE FORMATION POUR LES FINANCEURS DE FORMATION	7
3.1 L'outillage du GIE Data-dock	7
3.2 Le point de vue des financeurs de formation	8
3.3 Le point de vue des offreurs de formation	9
4. DES EFFETS INDUITS A DESTINATION DES PRESTATAIRES DE FORMATION	11
4.1 L'apparition d'un dialogue sur des éléments plus qualitatifs	11
4.2 La possibilité d'un effet « vitrine » pour les prestataires de formation	12
4.3 La contribution à une démarche d'amélioration continue	13
5. LE DEVELOPPEMENT DU GIE DATA-DOCK	15
6. LES PERSPECTIVES DU GIE DATA-DOCK	16
6.1 La définition d'une procédure de déréférencement	16
6.2 La mutualisation de la procédure de contrôle	17



## 1. Caractéristiques principales du GIE DATA-DOCK

---

Le GIE Data-dock est une entité juridique possédant une personnalité morale distincte de ses membres et ayant pour objet<sup>1</sup> :

- d'administrer l'outil Data-dock ;
- de mettre en œuvre les décisions des financeurs les décisions des financeurs issus de la vérification de la qualité des organismes de formation.

L'outil Data-dock permet aux membres du GIE de recenser les organismes de formation qui remplissent les critères réglementaires de qualité, appréciés sur la base des indicateurs définis par les membres du GIE, selon les critères définis par le décret et les indicateurs et modes de preuve arrêtés par les membres.

Le GIE s'est constitué en fin d'année 2016 et a tenu son premier conseil d'administration le 19 décembre 2016. Il comprend à ce jour 43 membres, répartis en trois collèges :

- Collège 1, constitué des OPCA<sup>2</sup> ;
- Collège 2, constitué des OPACIF, du FPSPP, de l'AGEFICE du FIF-PL<sup>3</sup> ;
- Collège 3, constitué des Fongecif et de l'Agécif CAMA.

Le Conseil d'administration du GIE est assisté par des commissions qu'il crée, dont il arrête la composition, l'objet, la durée et dont il nomme le président ou le rapporteur. A ce jour, le GIE est ainsi assisté d'un Comité exécutif et de 5 Commissions :

- La Commission Finance et modèle économique ;
- La Commission Fonctionnel SI ;
- La Commission Juridique ;
- La Commission Communication ;
- La Commission Contrôle

Le coût de fonctionnement du GIE était en 2017 de 2 millions d'euros. Son financement repose sur une participation des membres du GIE de la manière suivante :

- Une cotisation tous collèges de 6 000€ par membre
- Une participation au fonctionnement du GIE qui représente 40 000€ pour les membres du collège 1, 30 000€ pour ceux du collège 2
- Un investissement effectué au prorata des collectes de chaque membre, ce qui représente jusqu'à 70 000€ pour un membre du collège 1, et 25 000€ pour un membre du collège 2.

---

<sup>1</sup> Selon l'article L251-1 du Code de commerce, « deux ou plusieurs personnes physiques ou morales peuvent constituer entre elles un groupement d'intérêt économique pour une durée déterminée. Le but du groupement est de faciliter ou de développer l'activité économique de ses membres, d'améliorer ou d'accroître les résultats de cette activité. Il n'est pas de réaliser des bénéfices pour lui-même. Son activité doit se rattacher à l'activité économique de ses membres et ne peut avoir qu'un caractère auxiliaire par rapport à celle-ci ».

<sup>2</sup> A l'exception du FAFSEA.

<sup>3</sup> AGEFICE, FPSPP, FONGECIF AUVERGNE-RHONE-ALPES, FONGECIF BRETAGNE, FONGECIF ILE-DE-FRANCE, FONGECIF PACA, FIF PL, UNAGECIF.

Ce modèle économique s'applique aux membres actuels du GIE, considérés comme ses membres fondateurs.

Le GIE emploie un Directeur de projet (« *Project Management Office* ») qui assure l'animation et la coordination des entités membres du GIE, en particulier auprès de ceux qui instruisent les demandes d'inscription.





## 2. La contribution de Data-dock au cadre Qualité

---

Le Data-dock constitue un élément de réponse des financeurs paritaires de la formation professionnelle à la réforme sur la qualité de la formation. Il n'est en revanche pas expressément prévu par la loi, ni même par l'ANI du 14 décembre 2013. En effet, alors que la loi crée une obligation dans le giron des financeurs institutionnels<sup>4</sup>, l'ANI renvoie au rôle des branches professionnelles la responsabilité de conduire chacune « *une politique d'amélioration de la qualité de la formation au service des entreprises et des salariés* »<sup>5</sup>.

Après l'adoption de la loi et au regard des enjeux portés tant par l'ANI que par la loi, le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) a initié au début de l'année 2015 trois « chantiers nationaux », dont l'un était consacré à la qualité de l'offre de formation. Ce chantier a engagé les travaux préparatoires au GIE Data-dock. Son objectif initial était d'abord le partage d'informations sur les pratiques des OPCA et OPACIF en matière de qualité de la formation, dans la perspective de faciliter mise en œuvre de la réglementation en cours d'élaboration. Ces travaux ont rapidement « dérivé » vers un projet de construction d'un « entrepôt de données » destiné à réceptionner de la part des offreurs de formation les éléments attestant de leur capacité à garantir la qualité de leurs prestations, à charge pour les financeurs de venir y sélectionner les éléments utiles à la constitution de leur catalogue de référence, conformément à la loi.

C'est pourquoi :

- L'organisme de formation ayant suivi avec succès sa procédure d'inscription sur le Data-dock est dit « référençable » ;
- L'organisme de formation inscrit sur le catalogue de référence d'un financeur est dit « référencé ».

A l'origine de ce projet, certains financeurs ont fait le constat que de nombreuses informations qui leur étaient nécessaires ne figuraient pas par nature dans la déclaration d'activité du prestataire. Or, la collecte en ordre dispersée de ces informations s'annonçait chronophage.

Data-dock s'appuie sur les six critères recensés dans l'article L6316-1, déclinés en 21 indicateurs élaborés par les financeurs eux-mêmes, et auxquels sont associés des modalités de preuve pour apprécier la satisfaction de ces indicateurs et critères. Ces indicateurs représentent un socle commun d'informations susceptibles d'être demandées par les financeurs d'actions de formation. L'objectif poursuivi est que les financeurs puissent trouver dans l'entrepôt de données les informations qu'ils recherchent sans avoir à demander

---

<sup>4</sup> « Les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L. 5214-1 s'assurent, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue et sur la base de critères définis par décret en Conseil d'Etat, de la capacité du prestataire de formation mentionné à l'article L. 6351-1 à dispenser une formation de qualité » : article L6315-1 CT.

<sup>5</sup> L'ANI du 14 décembre 2013 exprime notamment pour attente que « [les branches professionnelles] veillent à ce que les OPCA prennent les dispositions nécessaires pour s'assurer de la qualité des formations qu'ils financent ou cofinancent » : ANI du 14 décembre 2013 relatif à la formation professionnelle, article 12.



### 3. L'objectif principal de Data-dock : la lisibilité de l'offre de formation pour les financeurs de formation

---

L'objet du Data-dock est de faciliter l'activité économique de ses membres :

- en contribuant au travail de recensement à la charge de certains de ses membres des organismes de formation répondant aux critères de qualité d'une part ;
- en permettant la circulation de l'information de chacun des membres concernant ces opérations de référencement et de déréférencement d'autre part.

Les représentants du GIE Data-dock portent également l'idée que l'outil Data-dock a pour finalité de simplifier l'activité des organismes de formation. Cette idée est portée de deux manières :

- l'outil est conçu pour permettre à l'organisme de formation de centraliser des informations, au lieu d'avoir à les dupliquer auprès de chaque financeur ;
- l'outil doit évoluer dans un sens favorable aux organismes de formation, en supprimant les lourdeurs administratives inutiles et en améliorant l'expression des indicateurs.

#### 3.1 L'outillage du GIE Data-dock

Chaque organisme de formation est appelé à déposer des éléments afin de décrire de façon normée son activité. L'ensemble de ces informations est accessible par les seuls membres du GIE, qui comprend pour l'essentiel des financeurs institutionnels auxquels incombe la responsabilité de garantir la capacité des organismes de formation à délivrer des prestations de qualité. Ce projet et les opérations qu'il nécessite contribuent par conséquent à faire émerger l'information sur l'offre de formation, et à la rendre accessible par les financeurs de formation.

Pour décrire l'activité des organismes de formation, le GIE Data-dock s'appuie en premier lieu sur les critères légaux. Chaque critère fait ensuite l'objet de plusieurs indicateurs. Au total, l'outil Data-dock analyse 21 indicateurs. Ceux-ci sont visibles par les organismes de formation. Ces derniers doivent apporter des éléments de réponse : ils doivent pour chaque indicateur décrire leur activité, et apporter des éléments de preuve. Chaque indicateur comprend des exemples d'éléments de preuve, à charge pour le prestataire de formation de choisir celui qui est pertinent au regard de son activité. Le demandeur a la possibilité de justifier pourquoi il n'est pas en mesure d'apporter un élément de preuve demandé par le Data-dock. Toutefois, par principe, tout prestataire doit pouvoir renseigner chaque indicateur, et fournir un élément de preuve.

Les travaux d'instruction des demandes d'inscription sur l'outil Data-dock reposent sur les membres du GIE. Ceux-ci procèdent par eux-mêmes à l'analyse des demandes, ou font appel à des sous-traitants. Pour mener de manière uniforme cette analyse, les membres du consortium ont élaboré une grille d'analyse au moment de la mise en place de l'outil Data-dock. Les membres du GIE se réunissent tous les trois mois afin de procéder à des ajustements, qui ont pour objet de s'assurer de la bonne compréhension des indicateurs, et



parfois d'aborder des cas spécifiques<sup>7</sup>. Cette grille connaît ainsi sa quatrième version depuis son élaboration. Les modifications interviennent le plus souvent à la marge, et consistent en des reformulations. Selon un représentant d'un financeur d'actions de formation, cela fait plusieurs séances qu'il n'y a pas eu de divergence d'interprétation concernant l'application des indicateurs et l'utilisation de la grille d'instruction.

Cette grille est utilisée par l'ensemble des instructeurs, qu'ils soient salariés d'un membre du GIE ou sous-traitants. En outre, les représentants des sous-traitants sont présents lors des réunions d'échanges concernant l'utilisation de la grille d'instruction. Ils participent ainsi de manière active au processus de mise à jour, en relayant d'éventuels questionnements et en intégrant les données nouvelles afin de poursuivre le travail d'inscription sur l'outil Data-dock. Cette grille d'instruction constitue l'outil de référence pour l'ensemble des instructeurs, qui ne peuvent ni ajouter ni retrancher des indicateurs et/ou éléments de preuve attachés. La possibilité offerte aux financeurs d'actions de formation d'ajouter des critères et/ou d'ajuster les indicateurs et les éléments de preuve attachés doit s'opérer à l'occasion d'une opération ultérieure, de second niveau, portant sur les organismes de formation data-dockés. Cette opération est l'occasion de vérifier la réalité des pièces déposées par les organismes de formation et/ou d'opposer des exigences complémentaires/supplémentaires<sup>8</sup>.

Cette grille ne s'adresse qu'aux salariés chargés d'opérer cette opération d'instruction des demandes d'inscription. Elle ne s'adresse pas aux personnes qui effectuent les opérations de contrôle de service fait. En effet, cette grille porte sur l'organisme de formation, et non sur les actions de formation effectivement délivrées par celui-ci.

### 3.2 Le point de vue des financeurs de formation

Le GIE Data-dock est d'abord tourné vers la satisfaction des besoins des financeurs de formation.

Le Data-dock, malgré sa structure « agile », a représenté un effort conséquent et soutenu pour les membres fondateurs du GIE, des premiers chantiers de réflexion jusqu'aux travaux effectifs d'instruction des demandes d'inscription sur l'outil Data-dock. A ce jour et au-delà de la participation financière *stricto sensu*, la participation des membres du GIE au travers de ses salariés et éventuels sous-traitants ne fait pas l'objet d'une formalisation. Ainsi, chacun mobilise les ressources « *autant que de besoin* »<sup>9</sup>. Cela comprend la participation aux groupes de travail et commissions du GIE Data-dock, ainsi que le coût représenté par la mobilisation de salariés et/ou le recours à des sous-traitants pour les travaux d'instruction des demandes d'inscription sur l'outil Data-dock.

---

<sup>7</sup> Il s'agit par exemple de statuer sur les rares organismes de formation qui ne peuvent disposer d'un extrait Kbis, document qui atteste de l'existence juridique d'une entreprise.

<sup>8</sup> Il s'agit par exemple de s'assurer que, dans le document remis au stagiaire par l'organisme de référence, apparaisse des coordonnées téléphoniques permettant à celui-ci d'avoir un contact en cas de problème à l'occasion du début de son action de formation.

<sup>9</sup> Entretien avec un représentant d'un membre du GIE Data-dock.





En contrepartie de cet investissement, les financeurs en retirent un même intérêt : la visibilité sur des organismes de formation, qui ont tous un même mode de comparaison possible, au travers d'indicateurs communs. Ce résultat représente à leurs yeux « *le plus bel exemple d'un chantier mené par les acteurs paritaires, qui part d'une démarche, produit des outils et permet de constater des résultats sur leur environnement* »<sup>10</sup>. La plus-value de ce chantier réside ensuite sur le travail inter-financeurs qui a été nécessaire.

Auparavant, le suivi de la qualité des organismes de formation reposait sur des bilans ponctuels et à la méthodologie plus ou moins stabilisée au sein d'un même financeur. Ces bilans étaient utilisés à court terme, par son seul commanditaire, sauf procédure de signalement. Plusieurs financeurs pouvaient être amenés à procéder à des bilans semblables, sans coordination et partage d'informations.

### 3.3 Le point de vue des offreurs de formation

Il ressort des résultats du questionnaire adressé aux offreurs de formation que 98% des répondants connaissent le Data-dock<sup>11</sup>. Ce chiffre correspondait à des répondants qui avaient procédé à leur inscription sur l'outil Data-dock. Une courte majorité n'avait pas trouvé les indicateurs clairs, ce chiffre correspondant à des organismes ayant opéré leur enregistrement tout au long du processus d'amélioration de la grille d'instruction. Les résultats sont globalement très partagés, tant sur la clarté des indicateurs que sur la complexité de la procédure. Par ailleurs, il n'était pas possible d'éclairer ces résultats selon un critère tiré de la taille de l'organisme de formation répondant.

Les organismes de formation ne semblent pas lire le dispositif du Data-dock sous l'angle de la lisibilité de l'offre de formation, mais sous l'angle de la formalisation des pratiques. Un organisme de formation de taille modeste indiquait ainsi en réponse au questionnaire qu'il était « *intéressant de formaliser les éléments de qualité. Heureusement que Datadock a été mis en place car nous n'aurions pas pu le faire autrement* ». Des entretiens complémentaires avec des organismes de formation révèlent également l'importance du travail de formalisation dans la procédure d'enregistrement dans l'outil Data-dock. Il en ressort en particulier que les organismes de formation ayant l'habitude de travailler sur cette formalisation (notamment à l'occasion d'opérations de certifications de leurs process) ont davantage compris et mesuré l'importance du travail nécessité par l'enregistrement sur le Data-dock. Ils expriment également le fait que cet enregistrement est insuffisant pour leur activité, le travail de formalisation s'étendant à l'appréhension des exigences pour intégrer le catalogue des financeurs<sup>12</sup>. Ces organismes de formation, côtoyant différents organismes financeurs, prennent ainsi de la hauteur et opèrent un travail de formalisation intégrant ces

<sup>10</sup> Entretien avec un représentant d'OPCA.

<sup>11</sup> Questionnaire réalisé à l'occasion du *Rapport du CNEFOP faisant synthèse des démarches Qualité menées dans le champ de la formation professionnelle, en liaison avec les financeurs* – 2017.

<sup>12</sup> Entretiens complémentaires avec des organismes de formation opérant principalement dans le secteur de la santé, entretiens réalisés en janvier 2018.





différents exercices. Ils nourrissent l'espoir que le Data-dock aura pour effet de rationaliser les exigences des financeurs<sup>13</sup>.

Cette opération de formalisation est perçue par une partie des organismes de formation comme ayant une visée essentiellement administrative. A l'inverse, certaines réponses au questionnaire précité allaient dans le sens d'une utilisation de l'expérience du Data-dock pour retravailler les process liés à la pédagogie. Pour illustration, un organisme de formation indiquait que les garanties relative à la qualité étaient assurées par un responsable comptable d'une part (afin que les documents produits soient conformes aux attentes des financeurs), par un responsable RH d'autre part (afin d'assurer les process métiers et d'animer une démarche d'amélioration continue)<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Un organisme de formation estimait que, par rapport à il y a cinq ans, il passait trois fois plus de temps pour produire des documents à destination des différents financeurs : Entretien complémentaire avec des organismes de formation opérant principalement dans le secteur de la santé, entretien réalisé en janvier 2018.

<sup>14</sup> Entretien complémentaire avec des organismes de formation opérant principalement dans le secteur de la santé, entretien réalisé en janvier 2018.



## 4. Des effets induits à destination des prestataires de formation

---

### 4.1 L'apparition d'un dialogue sur des éléments plus qualitatifs

L'outil Data-dock constitue un espace dématérialisé au sein duquel l'organisme de formation est appelé à déposer certains documents et certaines informations. Il peut s'analyser par conséquent comme un coffre-fort, auquel auraient seulement accès les fournisseurs de cette prestation.

L'outil Data-dock s'analyse également comme un support renseigné par les prestataires de formation et à destination exclusivement des membres du Data-dock. Cet outil est fermé au grand public et en particulier aux consommateurs d'actions de formation. Il n'a – selon ses représentants – pas vocation à être ouvert à d'autres utilisateurs que les membres du GIE.

L'utilisation de l'outil Data-dock par les parties peut toutefois générer des effets induits qui ont pour conséquence de nuancer cette image du Data-dock comme « coffre-fort ».

Un des effets induits consiste dans certains cas à instaurer un dialogue qualitatif – portant sur le contenu de la prestation de l'organisme de formation – entre ce dernier et l'instructeur Data-dock. En effet, si l'outil Data-dock comporte pour une part une logique de contrôle de conformité au regard de la satisfaction des indicateurs et critères Qualité, un dialogue s'instaure entre l'organisme de formation et l'administrateur du Data-dock. Selon les représentants du Data-dock, ces échanges sont d'autant plus étroits avec un financeur (en sa qualité d'instructeur Data-dock) que l'activité de l'organisme de formation est spécifique à un ou plusieurs métiers. Ces échanges contribuent à adapter des exigences qui peuvent apparaître administratives aux préoccupations plus concrètes de l'organisme de formation. Ils ont pour effet de passer d'une logique de conformité à la charge du prestataire de formation à une logique de motivation d'un indicateur, ou d'explication de la manière dont l'organisme aborde concrètement une situation particulière. Par conséquent, d'un outil construit pour aider les membres du GIE à remplir une obligation légale, et recensant à cette fin des informations de la part des prestataires de formation, le Data-dock peut contribuer à faire apparaître ou formaliser des éléments plus qualitatifs, traduisant la manière dont les prestataires agissent au quotidien, en répondant aux exigences en matière de Qualité. Cette logique de dialogue dépend toutefois des deux parties à l'occasion de la phase d'instruction, et certains organismes de formation expriment parfois un échange qui ne porte pas suffisamment sur le contenu de leur prestation<sup>15</sup>.

Le point de vue des offreurs de formation. Les entretiens complémentaires menés auprès d'organismes de formation dont davantage fait ressortir la possibilité d'un dialogue avec les financeurs. La qualité de ce dialogue varie de manière importante selon la politique menée

---

<sup>15</sup> Restitution de l'enquête sur les pratiques Qualité en France adressée aux offreurs de formation, annexée au Rapport faisant synthèse des démarches Qualité menées dans le champ de la formation professionnelle, en liaison avec les financeurs, CNEFOP, janvier 2017



par le financeur, et le cadre dans lequel l'offreur et le demandeur contractent. A l'occasion des entretiens avec les organismes financés notamment par Actalians, la politique menée par ce dernier en matière de certification a un impact important sur les relations nouées et les échanges portant sur la qualité de la formation : travail en amont, délégation par l'OPCA d'un auditeur opérant dans un projet collaboratif et indiquant les étapes à franchir, échanges précis pour connaître les exigences exactes du financeur, ... Ainsi, la possibilité d'un dialogue de qualité n'est pas attachée au chantier Data-dock, mais constitue une opportunité pour nouer ou poursuivre un dialogue sur le sujet de la qualité de la formation.

**Le point de vue des financeurs de formation.** L'outil Data-dock a permis de bénéficier d'un travail mutualisé entre les membres du GIE, et d'opérer différemment l'activité de contrôle des prestataires de formation. Réciproquement, cet outil permet aux organismes de formation de ne pas recevoir les visites successives et aux mêmes fins de financeurs. Cette nouvelle configuration bouleverse les relations entre les financeurs et les offreurs de formation.

Par ailleurs, l'outil Data-dock a permis de modifier les sujets d'échange entre les acteurs de la formation. Certains financeurs relèvent que les organismes de formation n'ont pas tous affrontés la réforme avec la même conception. Pour certains petits organismes de formation, ils notent une certaine appréhension. Pourtant, ces organismes de formation détiendraient la plupart des informations requises pour leur inscription sur le Data-dock, mais souffriraient d'un « défaut de formalisation ». A l'inverse, cette réforme a obligé l'ensemble des organismes de formation à rentrer dans des logiques de critères Qualité, même les organismes de formation de taille importante. Certains ont ainsi créé des outils de positionnement et/ou d'évaluation, afin de se mettre en conformité avec le Data-dock, et d'uniformiser leur offre de formation. En travaillant sur les objectifs de la formation et sur les capacités acquises en fin de formation notamment, cela améliore in fine l'ingénierie pédagogique. Autant d'éléments sur lesquels financeurs et offreurs de formation échangeaient avant la réforme de manière très minoritaire. Ainsi, les financeurs estiment qu'ils sont passés d'une démarche d'évaluation à une logique d'audit Qualité, au terme de laquelle ils ne cherchent plus tant à identifier des erreurs qu'à travailler en amont sur la structuration de l'offre avant qu'elle soit délivrée. Ils considèrent ainsi avoir changé de posture, en passant d'une logique d'acheteur / financeur à une relation dans laquelle ils sont davantage « partie prenante », jusqu'à développer des logiques partenariales avec les prestataires de formation.

## 4.2 La possibilité d'un effet « vitrine » pour les prestataires de formation

Un autre effet induit défendu par les concepteurs du Data-dock consisterait dans l'idée que le prestataire de formation, à partir du travail réalisé à l'occasion de Data-dock, disposerait des éléments lui permettant de mieux d'exprimer la manière dont il assure des prestations de qualité, avec ses spécificités. Ainsi, l'expérience Data-dock serait utile à l'organisme de formation afin de se constituer une vitrine, exposant ce qu'il vend et exprimant la façon dont il travaille.

L'expression de son activité passerait par un travail de duplication des éléments contenus dans le Data-dock, le contenu de son coffre-fort étant exposé en tout ou partie par



l'organisme de formation sur le support de son choix. A cette fin, l'organisme de formation a tout intérêt à renseigner le mieux possible les critères et indicateurs pour refléter sa politique de qualité de la formation. En effet, les informations que cet outil contribue à faire émerger permettent la constitution des éléments nécessaires à cette vitrine. Ces éléments pourront être dupliqués ou réutilisés afin de servir d'argumentaire à destination de clients potentiels. Il s'agit d'une réalité perceptible en constatant les registres différents dans les réponses à un même indicateur, la singularité plus ou moins forte d'une réponse, et le traitement relativement compréhensif par les instructeurs du Data-dock.

**Le point de vue des offreurs de formation.** Cet « effet vitrine » réalité semble une réalité pour certains organismes de formation, d'autres jugeant l'outil trop administratif et impersonnel<sup>16</sup>.

**Le point de vue des financeurs de formation.** Pour un des membres du GIE Data-dock, un tel « effet vitrine » est particulièrement visible pour les organismes de formation de taille importante. Cet effet est moins un effort de communication qu'un effort pour rendre leur offre de formation plus transparente et plus lisible. Les organismes concernés ont restructuré le formalisme de leur programme de formation, mettant en exergue les éléments liés à la pédagogie. Ainsi, cet effet « vitrine » aurait pour conséquence une meilleure transparence pour une partie de l'offre de formation, et permettrait à l'acheteur final d'avoir un achat mieux renseigné.

### 4.3 La contribution à une démarche d'amélioration continue

Le Data-dock n'est pas porteur d'une démarche d'amélioration continue mais souhaite y contribuer.

Par principe, l'outil Data-dock ne peut jouer par lui-même un rôle en matière de démarche d'amélioration continue, ne pouvant concilier deux objectifs contradictoires : l'objectif de stabilité et de conformité pour un nombre maximal de prestataires de formation, et la promotion de démarches d'amélioration continue destinée à faire progresser selon des rythmes et des niveaux différents diverses catégories de prestataires de formation.

Toutefois, l'exercice de formalisation demandé aux organismes de formation les met dans une dynamique d'amélioration de la qualité de leurs prestations. Un tel effet n'avait pas été anticipé par les financeurs, ce qui peut se traduire par des difficultés pour les financeurs interrogés à apporter aux organismes de formation les réponses attendues sur ces aspects.

D'un point de vue plus systémique, les représentants de Data-dock précisent que le décret Qualité ne porte pas à lui seul la démarche d'amélioration continue, telle que voulue par les partenaires sociaux, puis le législateur. Il s'agit en réalité d'une chaîne qui met en jeu des acteurs et des actions avec des temps différents. Au sein de cette chaîne, le Data-dock n'intervient que sur un maillon. Plus précisément, le travail de formalisation demandé par Data-dock constituerait en soi une démarche d'amélioration continue. Le dynamisme porté

---

<sup>16</sup> *Ibid.*





par Data-dock a été d'autant plus visible que la date du 1<sup>er</sup> juillet 2017 approchait, date clef à partir de laquelle l'absence d'enregistrement dans l'outil bloquait la prise en charge par les financeurs membres du GIE. Les moments d'échanges physiques ou à distance, en direct ou asynchrone, se sont multipliés et ont généré des questionnements sur les démarches d'amélioration continue chez une partie des organismes de formation. L'inscription dans l'outil Data-dock obtenu, le rôle susceptible d'être joué par celui-ci s'avère maigre et il revient aux financeurs institutionnels de stimuler de telles démarches.



## 5. Le développement du GIE Data-dock

Actuellement composé de 43 membres répartis en trois collèges, le GIE ne s'est pas fixé un objectif d'élargissement du nombre de ses membres ou utilisateurs (financeurs). Des échanges ont cependant été entamés avec Pôle emploi, ainsi qu'avec les conseils régionaux<sup>17</sup>. La composition du GIE avec des organismes paritaires s'explique d'abord parce que ce projet a été initié dans la sphère paritaire. Elle s'explique également par les fusions qu'ont pu connaître certains conseils régionaux en 2014 et 2015, à laquelle se sont ajoutées des spécificités qui nécessitent un temps de réflexion. La participation des Conseils régionaux à ce GIE n'est cependant pas incompatible, dans la mesure où cet outil intervient en amont de l'étape de référencement par les financeurs, et que les Conseils régionaux ont un besoin de recueil d'informations sur les offreurs de formation.

L'outil Data-dock a été inauguré le 2 janvier 2017. A cette date, l'outil a connu une phase de montée en charge, avec une échéance fixée par ses membres au 30 juin 2017. Durant ce délai, les organismes de formation étaient invités à procéder aux opérations d'enregistrement. Passée cette date, ceux-ci n'y ayant pas satisfait et n'étant pas référencé par un financeur ne pouvaient prétendre à une prise en charge auprès de celui-ci. Ces échéances avaient pour objet de donner de la visibilité aux organismes de formation. Ils avaient également pour finalité de permettre aux financeurs de structurer leurs démarches actions à l'endroit de ces organismes, dans un souci de convergence des pratiques entre les financeurs. Dans les faits, l'inscription sur l'outil Data-dock a connu une accélération au 30 juin. A la fin de l'année 2017, on observe un décalage de cette vague d'inscription vers l'étape de fin de l'enregistrement sur l'outil. Certains organismes de formation ont en outre entamé la phase de mise à jour de leurs données (changement de nom, d'adresse, obtention un label. Certains organismes de formation possédant un label ont également entamé un travail de renseignement des données requises dans le Data-dock.

L'outil Data-dock compte à présent 54 000 organismes de formation, dont 33 000 ont le statut d'organismes « data-dockés » ou « référençables ». Environ 100 organismes de formation s'inscrivent encore chaque jour.

L'outil Data-dock comprend une boîte mail (environ 200 mails par jour), ainsi qu'une hotline avec 600 appels par jour. Deux tiers des demandes portent sur la compréhension des critères ou la façon de renseigner l'outil. Ces questions engendrent le développement de mécanismes d'accompagnement des



<sup>17</sup> Comme indiqué précédemment, le Conseil régional Normandie est membre du GIE et cinq à six autres conseils régionaux sont en voie d'adhésion au 01/01/2018.

organismes de formation, assuré par les instructeurs salariés parmi les membres du GIE. Dans un souci d'amélioration continue de l'outil, les questions des organismes de formation sont analysées et font l'objet de mesures correctives de l'outil afin d'anticiper leur récurrence. Sont également analysées la qualité des pièces déposées dans le Data-dock, selon la même finalité. Cela se traduit concrètement par des précisions sur les indicateurs, par des « infos bulles », ....

## 6. Les perspectives du GIE Data-dock

---

L'année 2018 est envisagée par les représentants du GIE comme une année de transition pour deux raisons :

- La réforme de la formation dans son volet Qualité a constitué un bouleversement important pour les financeurs, qui ont dû repenser leurs relations avec les organismes de formation, du moins s'assurer que leurs procédures étaient conformes aux exigences du législateur ;
- La réforme ouvre des relations nouvelles entre les financeurs et les organismes de formation. Un temps est nécessaire afin de transformer ces nouvelles responsabilités en opportunité d'offre de services.

Un certain nombre d'évolutions est toutefois envisagé.

### 6.1 La définition d'une procédure de déréférencement

L'enregistrement dans l'outil Data-dock permet au prestataire de formation d'obtenir le statut de « référençable ». Il revient au financeur de conférer ou non à ce prestataire le statut de « référencé », qui correspond à l'obligation prévue par le législateur de référencement des organismes de formation au sein de catalogue de référence. L'outil-Data-dock constitue l'étape préalable et indispensable à l'étape de référencement par les financeurs. Il structure les informations relatives à la qualité des prestataires de formation.

Si l'outil Data-dock contribue au référencement d'un organisme de formation, se pose également, par souci de parallélisme des formes, la question de la contribution du Data-dock à la procédure inverse de déréférencement. En effet, quel serait l'intérêt d'un financeur – s'il venait à constater un manquement non résolu à un critère de qualité – de n'engager une procédure de référencement qui n'aurait de portée que sur son champ d'achat de formation ? Le projet porté par Data-dock – partager des données et aider les membres à respecter leur obligation légale de s'assurer de la capacité de prestataires de formation à assurer des formations de qualité – ne commanderait-il pas de définir au niveau du GIE une procédure de déréférencement ? Dans une telle hypothèse, l'outil Data-dock permettrait de diffuser l'information entre ses membres, à charge pour eux d'en tirer les conséquences au regard de leur propre catalogue de référence de prestataires de formation.

Poursuivant cette logique, un travail de définition d'une procédure de déréférencement a été initié et est à présent en cours de finalisation. Cette procédure est considérée par le GIE sous un angle théorique et selon une logique de dissuasion. Le GIE préfère se placer par principe à l'égard des organismes de formation dans une démarche d'amélioration continue. Ainsi, les hypothèses visées par cette procédure de référencement sont les cas de fraude avérée, ou de fermeture de l'organisme de formation. L'effet recherché dans l'hypothèse de





la détection d'une anomalie est une « suspension », avec la possibilité d'une correction par l'organisme de formation.

## 6.2 La mutualisation de la procédure de contrôle

La mise en œuvre de l'outil Data-dock a connu une première phase, reposant principalement sur du déclaratif, nécessaire à l'installation d'une relation de confiance. Dans une seconde phase, les financeurs doivent procéder à des opérations de contrôle. Ainsi, dès le mois de mars 2018 et sur l'ensemble de l'année, 800 organismes de formation seront contrôlés de manière aléatoire. 80% de ces contrôles seront externalisés, à la charge des seuls OPCA et pour un montant total de 1,6 million d'euros. Toutefois, ces contrôles seront effectués par le GIE Data-dock et seront donc opposables à l'ensemble des adhérents du groupement.

Sur le principe, cette mutualisation de la procédure de contrôle repose sur l'organisation suivante : chaque membre du GIE produit la liste des principaux organismes de formation avec lesquels il est en relation. Puis, le GIE Data-dock regarde les organismes de formation communs à plusieurs financeurs. Il répartit ainsi les organismes de formation entre les financeurs, dans le cadre du chantier expérimental de contrôle. Cette expérimentation ne prive pas les OPCA de la faculté de réaliser par ailleurs des contrôles. Il a toutefois été convenu entre les membres du GIE que chacun informera le consortium des résultats de ces contrôles.

Cette phase de contrôle est susceptible de susciter et de justifier une mutualisation de ces opérations, qu'il s'agisse des méthodes de travail en général, ou plus précisément des opérations d'échantillonnage. Cette mutualisation pourrait également porter sur les actions de contrôle elles-mêmes. Cet horizon est en réflexion depuis 2015 et la publication du décret parmi les initiateurs du projet de GIE.

En pratique, à ce jour, l'outil Data-dock permet aux financeurs d'être mieux armés pour procéder aux opérations de contrôle de la qualité des organismes de formation. Au regard des éléments renseignés et différenciant, il permet en effet aux financeurs de sélectionner plus facilement les organismes présentant des particularités qu'ils ont estimé constituer un marqueur. Par voie de conséquence, la disponibilité des informations et la possibilité de s'appuyer sur des critères efficaces contribue à un meilleur ciblage des organismes de formation à contrôler. Data-dock s'inscrit en outre dans une démarche collective d'instruction et de partage d'informations, qui autorise l'ouverture d'une page de contrôle mutualisée sur laquelle les financeurs peuvent échanger des informations à cette fin.

Le chantier qui s'ouvre en 2018 consiste à échanger entre membres du GIE sur les procédures de contrôle, afin d'étudier les opérations susceptibles de faire l'objet d'une mutualisation. Si cette perspective d'évolution s'inscrit dans un objectif de convergence des pratiques, son application aux opérations de contrôle altère la conception selon laquelle la mission de contrôle constitue une responsabilité de financeurs. Pourtant, dans la mesure où les informations contenues dans l'outil Data-dock sont issues de déclarations, il pourrait s'avérer pertinent d'inscrire la mission de contrôle de l'authenticité de ces informations parmi les missions du Data-dock. Cette étape supplémentaire d'intégration des systèmes respectifs des membres du GIE pourrait laisser intacte l'obligation de chacun d'entre eux de référencer et de déréférencer les prestataires de formation. Elle pourrait également ouvrir la





porte à une étape supplémentaire : celle de reconnaître au GIE la faculté de porter collectivement une décision de référencement. Si l'acte de déréférencement ne constitue pas une priorité, la portée symbolique de l'acteur prenant cette décision est importante. Elle repose sur l'idée qu'il n'y aurait guère de sens à déréférencer un organisme de formation qui demeurerait référencé chez un autre.

### **Les points à retenir**

- Le « Data-dock » renvoie à l'outil dans lequel les prestataires de formation ont dû déposer des informations concernant leur activité et en lien avec les critères Qualité décidés par le législateur. Le GIE Data-dock est l'administrateur de cet outil. Il dispose à ce titre de la personnalité morale.
- Le GIE Data-dock n'est pas financeur d'actions de formation mais est le fruit d'un travail partenarial des financeurs paritaires, dont l'utilisation commence à s'étendre à d'autres financeurs.
- Le GIE Data-dock et l'outil qu'il administre constituent une réponse au législateur et à la réforme de la Qualité de la formation. Si ces éléments n'ont pas été prévus par le législateur, tout en ayant trouvé une place centrale dans le dispositif de gouvernance de la Qualité qui s'est déployé depuis 2014.
- Le Data-dock a pour objectif de rendre lisible l'offre de formation pour les financeurs institutionnels de la formation. Pour cela, à partir des critères légaux relatifs à la Qualité, les membres fondateurs du GIE ont élaboré des indicateurs, ainsi qu'une grille d'analyse. Cette dernière évolue afin de gommer les risques d'interprétation divergente.
- L'action du GIE Data-dock dans l'administration de l'outil consiste à recueillir les informations des offreurs de formation, et à organiser le travail d'instruction de ces informations. Ainsi, son action repose sur une mutualisation des activités entre ses membres.
- Les perspectives d'évolutions du GIE sont tournées vers un élargissement du principe de mutualisation : la définition d'une procédure de déréférencement est en cours de finalisation, avec des conséquences qui demeurent à décider pour les financeurs. En 2018, le GIE expérimente une opération de mutualisation des contrôles des organismes de formation inscrits dans l'outil Data-dock.
- L'apparition récente du Data-dock n'empêche pas sa connaissance par les offreurs et les financeurs de formation. Ces derniers estiment que l'objectif de lisibilité est atteint, tandis que le point de vue des offreurs est plus mitigé. Ceux-ci ne semblent pas tant reconnaître l'outil Data-dock sous l'angle de la lisibilité de leur offre que dans l'opération de formalisation de leurs pratiques qu'il a nécessité.
- A l'objectif du Data-dock, il convient d'ajouter des effets induits, à commencer par un dialogue entre l'offre et le besoin de formation (du moins les financeurs), sur des éléments plus qualitatifs qu'auparavant. Ce dialogue permet – pour les acteurs qui peuvent s'en saisir – d'entamer une démarche d'amélioration continue dont les effets dans le temps (et le rôle de Data-dock) ne peuvent être anticipés. Le travail de formalisation, réalisé par les organismes de formation à l'occasion de l'enregistrement sur l'outil Data-dock et destinés aux seuls membres du GIE, est utilisé par certains organismes de formation afin de revoir leur offre de formation à destination d'un cercle plus large d'acteurs de la formation (entreprises, particuliers).



# Monographie Pôle emploi

**CNEFOP**

Mars 2018

Vous ouvrir de nouveaux horizons

## Contenu

1. UNE POLITIQUE QUALITE COMMUNE POUR TOUS LES ACHATS DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES AVANT LA REFORME	3
2. LA REFORME QUALITE COMME DECLENCHEUR D'UNE DOCTRINE QUALITE PROPRE A L'ACHAT DE FORMATION	3
2.1 Une doctrine propre à la Qualité en matière de formation	3
2.2 Un contrôle Qualité <i>a priori</i> revu en profondeur dans le cadre des achats individuels	4
3. UN PROCESS QUALITE QUI S'ADAPTE AUX SPECIFICITES DES OFFREURS	5
3.1 Les règles de référencement au catalogue	5
3.2 Les contrôles <i>a posteriori</i> et les règles de déréférencement	6
3.2.1 Les logiques de contrôle <i>a posteriori</i> retenues par Pole emploi	6
3.2.2 Une logique d'accompagnement des organismes plus que de sanctions	6
3.3 Quelques éléments de bilan sur la démarche Qualité de Pôle Emploi (à février 2018)	7
4. AU-DELA DU DECRET QUALITE, LA STRATEGIE QUALITE DE POLE EMPLOI VISE A ACCOMPAGNER TOUT LE PARCOURS DU DEMANDEUR D'EMPLOI	8



## 1. Une politique Qualité commune pour tous les achats de prestations intellectuelles avant la réforme

---

La loi du 5 mars 2014 et le décret du 30 juin 2015 ont modifié la façon dont Pôle emploi s'assure et contrôle la qualité des formations qu'il finance. Auparavant, la démarche qualité en matière d'achat de formations était en effet similaire à celle engagée sur les autres achats de prestations de Pôle emploi. Elle s'appliquait aux achats collectifs (mais pas aux achats individuels) et reposait sur les éléments suivants :

- des critères de qualité permettant de vérifier que la prestation se déroulerait de façon satisfaisante (locaux, qualifications des formateurs, etc.) intégrés aux cahiers des charges régionaux (dont une grande partie ont été par la suite repris dans le cadre du décret Qualité) ;
- des enquêtes de satisfaction réalisées à l'issue de toutes les formations, quel qu'en soit le financeur ;
- la possibilité pour les demandeurs d'emploi de déposer à tout moment une réclamation et / ou d'alerter leur agence sur une situation anormale ;
- des contrôles sur site organisés par les directions régionales, essentiellement réalisés sur alerte.

## 2. La réforme Qualité comme déclencheur d'une doctrine Qualité propre à l'achat de formation

---

### 2.1 Une doctrine propre à la Qualité en matière de formation

Pôle emploi s'est appuyé sur le décret du 30 juin 2015 pour franchir un nouveau cap en matière de qualité, notamment en arrêtant les bases d'une doctrine propre à l'achat de formation. Celle-ci est explicitée dans l'instruction n° 2017-16 du 19 avril 2017, entrée en vigueur le 9 mai 2017, qui détermine les trois obligations auxquelles Pôle emploi s'engage désormais à répondre, tant pour les achats collectifs que les achats individuels :

- la publication d'un catalogue qui référence les organismes de formations dont il finance les formations et qui sont conformes aux critères de qualité du décret ;
- la communication au grand public des méthodes utilisées pour vérifier la conformité des organismes de formation aux critères du décret ;
- la vérification de la conformité des organismes de formation qui assurent une action de formation via l'AFC, l'Aide individuelle à la formation (AIF) ou la préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI) aux six critères indiqués par le décret<sup>1</sup>.

Il en résulte une démarche incluant la prise en compte de critères de qualité alignés sur ceux du décret et, surtout, des pratiques de contrôles à la fois plus proactives et plus systématiques se sont substituées à des contrôles sur signalement, plus éparses et moins articulés. C'est également la transparence et la lisibilité du marché de l'offre de formation qui sont renforcées via la publication du catalogue qualité sur [pole-emploi.org](http://pole-emploi.org). Notamment le demandeur d'emploi qui consulte une offre de formation sur « [www.pole-emploi.fr/trouver ma formation](http://www.pole-emploi.fr/trouver_ma_formation) » (800000 visiteurs par mois) identifie les organismes de formation inscrit au catalogue qualité de Pôle emploi, par un label intégré dans la présentation de l'offre en complément des informations communiquées par l'Intercarif.

## 2.2 Un contrôle Qualité *a priori* revu en profondeur dans le cadre des achats individuels

Dans le cadre d'achats collectifs, Pôle emploi intègre les critères Qualité dans les conditions d'attribution du marché. L'analyse partagée avec la DGEFP a établi la superposition à 95% des critères intégrés aux marchés d'achats conventionnés avec les critères du décret qualité. C'est dans le cadre des achats individuels, à la main de chaque conseiller et de leur hiérarchie (donc plus difficile à réguler en interne, notamment du fait de la diversité des situations rencontrées), que les évolutions ont été les plus marquantes.

Les offreurs de formation souhaitant bénéficier d'un financement de la part de Pôle Emploi peuvent s'appuyer sur leur référencement auprès de l'un des autres financeurs cités dans le décret et les labels reconnus par le CNEFOP, reconnus par Pôle emploi comme « tiers de confiance ». Une présomption simple de capacité à assurer une action de Qualité leur est ainsi accordée : il n'est ainsi pas réalisé de contrôle *a priori* et la réactivité du processus est maintenue.

<sup>1</sup> Jusqu'au 1er janvier 2018, cette obligation ne s'applique pas au cas spécifique des auto-écoles, qui en application du décret n° 2017-273 du 2 mars 2017 relatif aux conditions d'éligibilité au compte personnel de formation des préparations à l'épreuve théorique du code de la route et à l'épreuve pratique du permis de conduire, disposent d'un délai d'un an pour se conformer aux exigences du décret n°2015-790.

Dans l'attente d'un accord de partenariat avec le Datadock, en cours de discussion, les autres offreurs sont invités à se référencer sur PôleEmploi.org. Un contrôle *a priori* est alors réalisé sur la base des indicateurs élaborés par le COPANEF (19 sur 21), avec une attention particulière portée à l'information des effets des formations réalisées, en particulier sur le taux de retour à l'emploi et depuis peu, en pilote en Ile de France, sur les notations et commentaires des anciens stagiaires (ANOTEA).

### 3. Un process Qualité qui s'adapte aux spécificités des offreurs

---

#### 3.1 Les règles de référencement au catalogue

Le catalogue qualité engageant Pôle emploi en tant que financeur, ce dernier estime dès lors qu'il lui est nécessaire de disposer de suffisamment d'expérience de travail avec les organismes de formation référencés, afin d'en attester la qualité. Ne peuvent alors être référencés au catalogue qualité de Pôle emploi que les organismes de formation ayant bénéficié d'un financement durant l'année en cours ou l'année précédente et :

- Et ayant été attributaires des marchés AFC de Pôle emploi ;
- Et/ ou ayant bénéficié de financements individuels (AIF ou POEI) sur la période et par ailleurs :
  - Titulaire d'un certificat ou label qualité identifié dans la liste CNEFOP ;
  - Ou ayant au moins 10 répondants aux enquêtes de satisfaction de Pôle emploi sur l'année civile écoulée et, après analyse de Pôle emploi, étant jugés conformes aux exigences du décret qualité.

Ainsi, tous les organismes ayant bénéficié d'un financement par Pôle emploi ne sont pas nécessairement référencés dans le catalogue.

Le catalogue est par ailleurs actualisé chaque trimestre de l'année en cours pour référencer de nouveaux organismes ayant atteint le seuil indiqué dans l'instruction pour intégrer le catalogue ou pour déréférencer ceux présentant une non-conformité (cf. contrôle et sanctions ci-après).

La liste des organismes référencés ou déréférencés est communiquée aux conseillers, dans un premier temps sur une liste interne. Un organisme déréférencé ne peut plus recevoir de commande de Pôle emploi, sous quelque dispositif que ce soit. Des courriers informant les organismes de leur déréférencement sont adressés par les directions régionales (excepté pour les organismes de formation d'envergure nationale).



## 3.2 Les contrôles *a posteriori* et les règles de déréférencement

### 3.2.1 Les logiques de contrôle *a posteriori* retenues par Pôle emploi

Les modalités du contrôle *a posteriori* ont été les plus impactées par la réglementation Qualité. L'ambition pour Pôle Emploi était alors de passer de contrôles jusqu'alors principalement administratifs à la vérification que l'organisme met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à l'acquisition des compétences par la personne.

A cette fin, le mécanisme de contrôle développé repose à la fois :

- sur une logique de signaux faibles - qui laisseraient entendre un risque sur la maîtrise de la qualité chez un offreur (remontée d'incident ou de réclamations par les bénéficiaires et/ou leurs conseillers, manquements à la réglementation, difficultés administratives, évolution forte des inscriptions, évolution du taux de retour à l'emploi ou du taux de satisfaction ...) ; -
- et sur une programmation et un ciblage semestriel des offeurs à contrôler. Ce ciblage s'appuie sur une analyse croisée des résultats remontés par les offeurs, notamment la satisfaction, les éventuelles réclamations, le taux de retour à l'emploi, et des signaux faibles),..

Pôle emploi procède à des contrôles sur l'ensemble des dispositifs qu'il finance : achats sur marchés, AIF, POEI (à l'exception des AFPR car c'est l'entreprise qui finance l'organisme de formation). Les directions régionales reçoivent des volumes cibles de contrôle à réaliser sur leur territoire. La cible nationale est que tous les offeurs référencés soient contrôlés au moins une fois tous les quatre ans.

Dans le cadre de ces contrôles, qui peuvent être réalisés sur pièce(s) ou sur place, l'organisme de formation permet l'accès à ses locaux et fournit à Pôle emploi les justificatifs demandés (obligations contractuelles). Le contrôle est fondé sur un référentiel *a posteriori* construit sur la base des 6 critères du décret et des 21 indicateurs du COPANEF, et une préparation personnalisée sur la base des éléments qui sont communiqués par l'organisme de formation en amont du déplacement sur le site .

### 3.2.2 Une logique d'accompagnement des organismes plus que de sanctions

La réalisation du contrôle donne lieu à la réalisation d'un rapport (fondé sur un référentiel préétabli) dans lequel Pôle emploi se prononce sur les points vérifiés, les sanctions éventuellement envisagées, leur délai de mise en œuvre ainsi que le maintien ou non de l'organisme de formation dans le catalogue de référencement Pôle emploi.

L'idée est que la procédure permette l'évolution des pratiques du prestataire. Il y a ainsi une triple gradation des sanctions : point sensible, non-conformité mineure et non-conformité majeure.



Point sensible	Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manquement partiel sur l'un des points de contrôle d'un ou plusieurs critères du référentiel de contrôle qualité de Pôle emploi et sans que ce manquement ne porte sur une disposition légale encadrant la sécurité des locaux et des matériels à disposition des stagiaires.</li> <li>L'envoi d'un plan d'action pour la mise en conformité, puis délai de deux mois le cas à l'organisme. L'organisme doit adresser des preuves d'actions correctives. En cas de non réponse, avoir à une mise en demeure et délai d'un mois àisé à l'organisme pour la mise en conformité.</li> <li>Sanction en cas de non réponse à la commande de plan d'action, avoir à une mise en demeure, dans les deux mois : suspension du financement d'actions de formation et, le cas échéant, déréférencement du catalogue qualité.</li> <li>Délai de carence avant nouvelle demande de renouveler : deux mois.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manquement total sur un ou plusieurs points de contrôle d'un ou plusieurs critères du référentiel de contrôle qualité de Pôle emploi, sans que ce manquement ne porte sur une disposition légale d'un critère (pour les critères 1 à 4) ou qu'il ne portant en cause la sécurité des locaux et des matériels à disposition des stagiaires.</li> <li>Mise en demeure et délai d'un mois àisé à l'organisme pour la mise en conformité. L'organisme doit adresser le détail du plan d'action mis en place pour assurer la non-conformité constatée. La mise en conformité est appréciée par Pôle emploi à l'issue d'un nouveau contrôle (dans la semaine qui suit l'absence de délais). Absence d'éléments par l'organisme).</li> <li>Sanction : en cas de non réponse au bout d'un mois ou de contrôle négatif : suspension du financement d'actions de formation et, si l'OF est référencé au catalogue PQ, déréférencement du catalogue qualité.</li> <li>Délai de carence avant nouvelle demande de contrôle : deux mois.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Défaillances de l'organisme de formation sur l'ensemble des points de contrôle d'un ou plusieurs critères du référentiel de contrôle qualité de Pôle emploi (pour les critères 1 à 4) ou par un manquement aux dispositions légales encadrant la sécurité des locaux et des matériels à disposition des stagiaires.</li> <li>Fautes de mise en demeure : l'applicabilité immédiate des sanctions : suspension du financement d'actions de formation + déréférencement du catalogue qualité + sortie immédiate des stagiaires en cas de mise en danger de leur sécurité et intégrité, jusqu'à ce que la remise en conformité soit validée. La mise en conformité est agréée par Pôle emploi à l'issue d'un nouveau contrôle sur place réalisé dans les quinze jours (ou moins) suivant le constat de non-conformité majeure.</li> <li>Délai de carence peut aller jusqu'à 3 mois maximum. L'organisme doit adresser les preuves demandées ou que la mise en conformité n'a pas été réalisée suite au nouveau contrôle de Pôle emploi.</li> </ul>

### 3.3 Quelques éléments de bilan sur la démarche Qualité de Pôle Emploi (à février 2018)

- 300 contrôleurs formés au contrôle qualité sur site des formations ;
- 1 883 contrôles *a priori* réalisés sur des AIF ou des POEI entre mai 2017 et février 2018 ;
- 88% de satisfaction en moyenne sur les formations suivie par un demandeur d'emploi ;
- 5 non-conformités majeures : observées lors des contrôles depuis janvier 2017 ;
- 350 contrôles sur site réalisés en 2017 ;
- 1928 organismes de formation référencés dans le catalogue qualité de l'établissement au 10/10/17

## 4. Au-delà du décret Qualité, la stratégie qualité de Pôle emploi vise à accompagner tout le parcours du demandeur d'emploi

---

Le décret Qualité donne une base réglementaire aux financeurs dans la réalisation de contrôles visant les organismes de formation.

Pour Pôle emploi, l'enjeu de qualité des formations dépasse cette étape contrôle et vise le cœur du conseil et la réassurance du demandeur d'emploi. Il se traduit principalement par plusieurs engagements de service sur le conseil en évolution professionnelle (CEP) et le conseil en formation :

1. **Un accompagnement du projet du demandeur d'emploi par des conseillers formés au CEP** qui travaillent de concert avec les psychologues du travail. Les conseillers sont formés et peuvent bénéficier si besoin de modules de perfectionnement.
2. **La volonté que les demandeurs d'emploi puissent consulter sur [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr) le taux de retour à l'emploi des domaines de formation qui les intéressent et connaître les organismes référencés qualité.** Pôle emploi a entamé des travaux pour mettre à disposition des demandeurs d'emploi des outils d'orientation et d'analyse d'écarts sur la base de son approche « compétences ». Par ailleurs, le courrier de confirmation de son inscription sur une formation mentionne le décret qualité, les critères que l'organisme doit respecter et l'invite à signaler tout défaut de qualité qu'il constaterait. Le conseiller référent de la formation participe également au jour de démarrage de la session et est en charge d'observer la conformité du déroulé réel avec les engagements qualité de l'organisme.
3. **Une aide au choix de l'organisme de formation** : Lorsque Pôle emploi procède à des achats collectifs sur marchés (soumis à accord des régions, pilote de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi par la loi du 5 mars 2014), ces organismes de formation sont ceux retenus suite à appel d'offres (cf. plus haut) et Pôle emploi propose directement des sessions avec l'organisme de formation identifié. Des travaux sont également en cours pour accompagner les demandeurs d'emploi dans le montage de leur projet individuel et les aider à identifier l'organisme de formation. Depuis octobre 2017, les organismes référencés au catalogue qualité de Pôle emploi sont signalés comme tel sur [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr), dans le moteur de recherche de formations.
4. **Une meilleure écoute utilisateur** : les modes de prise en compte des avis stagiaires évoluent avec le projet ANOTEA. Les stagiaires peuvent y publier des avis sur les formations suivies et de les noter sur différents critères (qualité de l'accueil, contenu de la formation, moyens matériels mis à disposition etc.), qu'ils soient demandeurs d'emploi ou actifs. Les futurs stagiaires peuvent également contacter les anciens pour échanger avec eux sur la formation et leur retour à l'emploi. Par ailleurs, le processus

de dépôt des réclamations sur [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr) sera simplifié en fin d'année (un accès unique sur pole-emploi.fr) pour permettre à Pôle emploi d'intervenir plus rapidement pour traiter une insatisfaction. D'ores et déjà, le demandeur d'emploi a accès au mail de son conseiller et peut à tout moment lui faire part d'une interrogation ou d'une inquiétude, par mail ou en entretien.





### Les points à retenir

- Pôle emploi s'est appuyé sur le décret du 30 juin 2015 pour arrêter les bases d'une doctrine propre à l'achat de formation (explicitée dans l'instruction n° 2017-16 du 19 avril 2017, entrée en vigueur le 9 mai 2017) ;
  - Celle-ci vise à permettre la prise en compte des critères de qualité et, surtout, des pratiques de contrôles à la fois plus proactives et plus systématiques se sont substituées à des contrôles sur signalement, plus éparses et moins articulés.
- Les offreurs de formation souhaitant bénéficier d'un financement de la part de Pôle Emploi sont principalement des « tiers de confiance », c'est-à-dire qu'ils ont préalablement été reconnus par un (autre) acteur comme répondant aux critères Qualité du décret.
- Les autres offreurs sont invités à se référencer sur PôleEmploi.org. Un contrôle a priori est alors réalisé sur la base des indicateurs élaborés par le COPANEF (19/21), avec une attention particulière portée à l'information des effets des formations réalisées, en particulier sur le taux de retour à l'emploi et depuis peu, en pilote en Ile de France, sur les notations et commentaires des anciens stagiaires (ANOTEA).
- Pour des raisons de lisibilité, seuls les offreurs de formation les plus mobilisés par Pôle Emploi sont référencés.
- Pôle Emploi a souhaité passer de contrôles jusqu'alors principalement administratifs à la vérification que l'organisme met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à l'acquisition des compétences par la personne.
- A cette fin, le mécanisme de contrôle développé repose à la fois sur une logique de signaux faibles et sur une programmation semestrielle et un ciblage des offreurs à partir d'informations objectives.
- Pour Pôle emploi, l'enjeu de qualité des formations dépasse cette étape contrôle et vise le cœur du conseil et la réassurance du demandeur d'emploi. Il se traduit principalement par plusieurs engagements de service sur le conseil en évolution professionnelle (CEP) et le conseil en formation.

