

JUILLET 2024



COMPÉTENCES ++

**QUALITÉ DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE : QUELLE
POLITIQUE EFFICACE ENTRE
RÉGULATION ET RÉGLEMENTATION ?**

SOMMAIRE

Introduction	1
Définition de la qualité	2
Qualiopi : un critère non différenciant de la qualité intrinsèque des prestataires de formation	3
Un double référentiel de la qualité pour les prestataires	4
Quelles solution pour une meilleure prise en compte de la qualité ?	5
Synthèse	6

INTRODUCTION

A l'heure où la certification qualité constitue un sésame indispensable pour proposer des formations financées sur les fonds publics, y compris celles financées sur le compte personnel de formation et réalisées par des sous-traitants, il semble pertinent de faire le point sur la place de la qualité dans la formation professionnelle continue de manière globale et dans ses diverses acceptions afin de tracer quelques perspectives.

Cette question revêt une actualité persistante puisqu'elle a fait l'objet encore récemment de dispositions réglementaires via le décret n°2023-1396 du 28 décembre 2023 et a donné lieu à un rapport IGAS/IGESR riche de propositions (La qualité de la formation professionnelle, octobre 2023). Comment la qualité est-elle définie et dans quel périmètre ? Comment doit-elle être appréciée ? La certification Qualiopi est-elle pertinente pour apprécier la qualité d'une formation ? Quelles solutions pour pallier le défaut de prise en compte de la qualité pédagogique au sein du référentiel Qualiopi ?

DÉFINITION DE LA QUALITÉ

Dans le domaine des prestations de service, dont relève la formation professionnelle, la notion de qualité renvoie « à des critères de valeur qui permettent de classer une chose par ordre de mérite à un niveau supérieur, inférieur ou moyen, relativement aux choses de même genre » (Dictionnaire juridique Cornu).

Il ressort de cette définition l'idée de comparaison, la qualité s'appréciant par référence « aux choses de même genre ». Il peut en effet être difficile de concevoir une vision uniquement objective de la qualité, se suffisant à elle-même. Pour autant, il apparaît établi qu'une formation ayant permis à ceux qui l'ont suivie d'acquérir un réel savoir-faire et de développer leurs compétences dans un domaine donné est une formation de qualité, indépendamment de toute comparaison avec d'autres formations.

Ainsi, la notion de qualité peut être abordée sous deux angles principaux.

La qualité d'une formation est d'abord nécessairement subjective en ce sens qu'elle est propre à chaque individu et renvoie à sa perception d'une formation réussie. Il existe donc une certaine relativité de la notion de qualité : une même formation pourra ainsi impliquer des ressentis contrastés - voir opposés - pour deux personnes différentes, participant de ce fait à la difficulté d'en apprécier la qualité. Vue sous cet angle, la volonté de contrôler, voire d'apprécier par la qualité, peut paraître injustifiée du fait de la subjectivité et donc de la relativité de la qualité. Ce sentiment est renforcé au vu des enjeux économiques et financiers impliqués.





A l'inverse, la qualité peut être envisagée objectivement. Avec le référentiel national qualité visé par la loi du 5 septembre 2018, le système se dote de « *procédures d'audit bornées et définies* », créant les conditions d'une « *garantie partagée par tout le monde* », relève le président d'un Syndicat d'organismes de formation. En partant de critères établis en amont, il est possible d'identifier, en totale objectivité, les organismes des formations « *de qualité* » et ceux qui ne le sont pas. Bien que ces critères constituent sans nul doute un outil utile, cette conception de la qualité est toutefois restrictive et il semble ambitieux de penser que l'on peut enfermer l'appréciation de la qualité d'une formation professionnelle dans une liste de critères établis en amont, sans aucune souplesse ou individualisation.

L'IGAS et l'IGESR distingue la qualité interne qui repose sur la maîtrise et l'amélioration du fonctionnement de l'organisme de formation au sein duquel elle est mise en place de la qualité externe qui permet de s'assurer que les caractéristiques du service rendu répondent parfaitement aux besoins et attentes du bénéficiaire, exprimées ou implicites. Cette distinction entre conformité et qualité ressentie est également pertinente.

Un critère non différenciant de la qualité intrinsèque des prestataires de formation

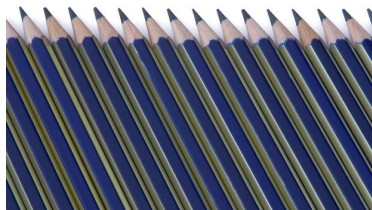
Aux termes de l'article L. 6316-3 du code du travail, les prestataires de formation financés par un opérateur de compétences, par les associations Transition Pro, par l'Etat, par les régions, par la Caisse des dépôts et consignations, par l'opérateur France Travail ou par l'Agefiph sont certifiés sur la base de critères définis par décret en Conseil d'Etat. Les indicateurs d'appréciation de ces critères ainsi que les modalités d'audit associées sont fixés par un référentiel national.

Ainsi, cette certification, connue sous la marque Qualiopi, a été conçue dans l'optique précise de servir de prérequis pour l'obtention de financements publics, plutôt que comme un critère permettant de différencier les prestataires de formation sur un marché concurrentiel. En ce sens, la conformité à ces indicateurs agit seulement comme une condition sine qua non pour accéder à ces financements publics, sans pour autant permettre intrinsèquement de distinguer les organismes par leur qualité propre.

Par ailleurs, parmi les financeurs mentionnés à l'article L. 6316-3 du code du travail, la loi ne fait pas la distinction entre les acheteurs de formation et les tiers-payants. Les premiers, tels que les régions ou France Travail, ont la latitude nécessaire pour définir des critères supplémentaires lors de leurs processus d'achat, ce qui leur permet de différencier les organismes de formation. Ils peuvent élaborer des cahiers des charges spécifiques en fonction de leurs besoins territoriaux ou sectoriels, en intégrant des critères qualitatifs supplémentaires.



QUALIOPI, UN CRITÈRE NON DIFFÉRENCIANT DE LA QUALITÉ INTRINSÈQUE DES PRESTATAIRES DE FORMATION



En revanche, pour les tiers-payants comme les opérateurs de compétences et la Caisse des dépôts et consignations, cette approche n'est pas envisageable car ils n'achètent pas de formation aux prestataires certifiés Qualiopi. Intervenant respectivement dans l'apprentissage et dans le compte personnel de formation (CPF), deux marchés libéralisés depuis la dernière réforme, ces financeurs se contentent de régler les factures des prestataires sans influencer directement le choix des formations. En effet, le choix des formations en apprentissage revient aux futurs apprentis, à leurs familles, et aux entreprises, qui doivent sélectionner parmi les centres de formation d'apprentis (CFA), tous certifiés Qualiopi. De même, les titulaires du CPF choisissent parmi une multitude d'organismes de formation répertoriés sur la plateforme Mon Compte Formation (MCF), également certifiés Qualiopi.

Dans tous les cas, la certification Qualiopi n'est pas un critère différenciant, car en tant que prérequis elle n'influence aucunement la décision d'achat sur les marchés où elle est obligatoire. Par ailleurs, l'IGAS et l'AGESR soulignent que l'adoption de Qualiopi s'est faite de façon massive avec un taux d'admission quasi-systématique, estimé à plus de 99% des organismes de formation qui demandent la certification.

UN DOUBLE RÉFÉRENTIEL DE LA QUALITÉ DES PRESTATAIRES ?

La question de la qualité pédagogique n'est pas l'affaire du contrôle de l'Etat. En effet, en vertu de l'article L6361-3 du code du travail, « *le contrôle administratif et financier des dépenses et activités porte sur l'ensemble des moyens financiers, techniques et pédagogiques, à l'exclusion des qualités pédagogiques, mis en œuvre pour la formation professionnelle.* »

En revanche, au-delà de la certification Qualiopi, les financeurs, eux, doivent contrôler la qualité des actions de formation qu'ils financent. Aux termes de l'article R. 6316-7 du code du travail « *les contrôles des financeurs mentionnés à l'article L. 6316-3 permettent de s'assurer de la réalisation et de la qualité des actions financées au regard des obligations légales, réglementaires et conventionnelles qui s'appliquent à ces actions. Ils peuvent être réalisés dans le cadre d'un contrôle de service fait et peuvent être coordonnés ou mutualisés entre les financeurs. Ces contrôles peuvent être exercés par un organisme mandaté à cet effet.* »

En théorie, le contrôle des financeurs doit se limiter aux actions financées, tandis que les audits Qualiopi menés par les certificateurs concernent les processus des prestataires qui les dispensent.

Néanmoins, pour le contrôle de la qualité par les financeurs, aucun référentiel n'a été défini, hormis un renvoi aux obligations légales, réglementaires et conventionnelles applicables aux actions financées.

Toutefois, en pratique, les financeurs ou leurs organismes mandatés utilisent par réflexe naturel le référentiel Qualiopi comme grille de lecture pour leurs contrôles, entraînant une redondance systématique pour les prestataires de formation. Cette duplication des contrôles entre les certificateurs Qualiopi et les financeurs brouille la distinction entre la démarche qualité et le contrôle de la qualité des actions financées.

03



LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ PAR LES OPÉRATEURS DE COMPÉTENCES ET LA CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS

Concernant les financeurs tiers payants qui n'ont pas d'emprise sur le processus d'achat des formations, des précisions sur ce contrôle de la qualité ont été apportées, que ce soit pour les opérateurs de compétences (1) ou la Caisse des dépôts et consignations (2).

>> **Contrôle de la qualité par les opérateurs de compétences**

Aux termes de l'article L. 6316-3 du code du travail, « *les organismes financeurs mentionnés [à] l'article L. 6316-1 [au nombre desquels figurent les opérateurs de compétences], procèdent à des contrôles afin de s'assurer de la qualité des formations effectuées* ». Ces contrôles permettent aux organismes financeurs de s'assurer de la qualité des actions financées et leur conformité aux obligations légales et conventionnelles ; ils peuvent être réalisés conjointement à un contrôle de service fait et peuvent être coordonnés ou mutualisés entre les organismes financeurs (C. trav. R. 6316-7).

L'article R. 6332-26 du code du travail, modifié par le décret n°2023-1396 du 28 décembre 2023, prévoit plus spécifiquement que « *les opérateurs de compétences s'assurent de l'exécution des actions mentionnées à l'article L. 6313-1 par un contrôle de service fait ou un contrôle de la qualité des actions.* ». Il prévoit ainsi deux contrôles distincts de l'exécution des actions de formation : le contrôle de service fait, qui permet la vérification de la conformité et le respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles, et le contrôle qualité, qui se focalise sur la vérification du respect de la qualité au regard des critères Qualiopi.

En pratique, l'opérateur de compétences peut procéder à un contrôle sur place de la qualité des actions financées, conformément aux articles L. 6316-3 et R. 6316-7 du code du travail. Les résultats de ce contrôle sont notifiés à l'intéressé qui peut faire valoir ses observations dans un délai déterminé par l'opérateur de compétences et qui ne peut être inférieur à sept jours.

Ce contrôle ne peut être refusé par le prestataire : s'il s'y oppose, l'opérateur de compétence ne prendra pas en charge les dépenses liées aux actions en cause.

Ces contrôles permettent aux opérateurs de compétences de vérifier le respect des critères Qualiopi et du référentiel national et de s'assurer ainsi que les prestataires mettent en œuvre les bonnes pratiques pédagogiques et administratives mais dans les limites de la conformité au référentiel Qualiopi, aux dispositions légales et à celles qui fondent les critères de financement par l'opérateurs de compétences.

Le non-respect par un organisme de formation de ses obligations relatives à la qualité des actions dispensées conduit les organismes financeurs – dont les opérateurs de compétences – à le signaler de manière étayée, à l'organisme certificateur ou à l'instance de labellisation qui lui a délivré sa certification (C. trav. R. 6316-7-1).

>> Contrôle de la Caisse des dépôts et consignations

Il résulte de l'article L. 6323-9-1 du code du travail que les prestataires de formation doivent notamment justifier, pour être référencés sur la plateforme Mon Compte Formation, être certifiés Qualiopi. Il en va de même, depuis le 1er avril 2024, des organismes non référencés mais intervenant comme sous-traitant dans le cadre d'une formation financée sur les fonds du compte personnel de formation (C. trav. L. 6323-9-2).

En application de l'article L. 6316-3 du code du travail précité, un contrôle qualité a également été mis en place par la Caisse des dépôts et consignations concernant les formations financées sur les fonds du compte personnel de formation et dont l'objet est de « *s'assurer de l'exécution effective des formations, de leur conformité aux dispositions légales dans le cadre d'un contrôle de service fait et de participer à contrôler la qualité des formations.* » (Article 5 des conditions particulières aux organismes de formation de la plateforme mon compte formation – V11 décembre 2023).

L'article 5.3 de ces mêmes conditions générales prévoit, conformément aux dispositions légales précitées, que « *la Caisse des dépôts et consignations contribue au contrôle de la qualité des Actions de formation. Ce contrôle pourra être mutualisé avec les autres Financeurs de la formation professionnelle. [...] La Caisse des dépôts et consignations effectue tout signalement utile relatif à la qualité des Actions de formation auprès des services compétents de l'Etat, de France compétences et des organismes certificateurs.* »

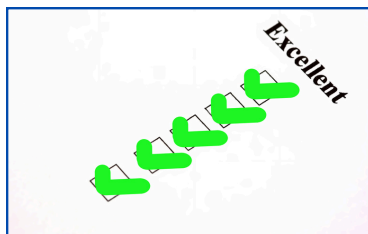
QUELLES SOLUTIONS ?

Pour une meilleure prise en compte de la qualité :

- 1_ Passer d'un système de conformité à un système de notation
- 2_ Placer l'évaluation de l'apprenant au cœur du système de notation
- 3_ Instaurer d'autres critères différenciants agissant sur la prise en charge
- 4_ Mieux contrôler l'adéquation entre les formations et les référentiels des certifications professionnelles
- 5_ Créer une gouvernance du contrôle qualité

04

1 PASSER D'UN SYSTÈME DE CONFORMITÉ À UN SYSTÈME DE NOTATION



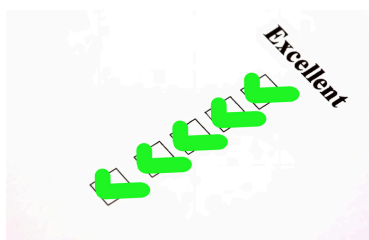
Le système de certification Qualiopi tel qu'il existe aujourd'hui, censé être le garant de la qualité des organismes de formation, présente des lacunes conséquentes. En effet, une fois la certification obtenue, ils n'ont plus à produire d'effort pour se différencier des autres prestataires : ils n'ont aucun intérêt à améliorer leurs formations, mais, simplement, à les maintenir sur le plan formel au niveau nécessaire pour éviter tout risque de retrait de la certification au prochain audit. Cela ne permet pas de créer une stimulation et une émulation constante des organismes, ni une amélioration permanente du niveau de leurs formations.

De plus, une fois ce palier minimum atteint, aucun outil ne permet de mesurer et de différencier les prestataires ni les formations qu'ils proposent. Malgré une qualité très variée, avec Qualiopi, elles sont toutes sur un pied d'égalité.

Ainsi, afin de résoudre cette difficulté, il pourrait être opportun de faire évoluer le dispositif qualité actuel vers un système de certification ne reposant pas uniquement sur des conformités, qui plus est peu exigeantes, mais sur un barème, un système de notation, ou une échelle de qualité conduisant à récompenser les organismes ayant mis en œuvre des processus permettant de dispenser des formations d'une réelle qualité, utiles, adaptées et pertinentes.

Le système de notation scolaire sur 20 que nous connaissons en France permet une différenciation très poussée des élèves sur laquelle il est possible de réaliser un classement fiable, selon des critères donnés, du niveau de chacun. Si à la place nous utilisions une simple certification, aucun moyen ne nous permettrait de distinguer les élèves moyens, des bons, des excellents.

1 PASSER D'UN SYSTÈME DE CONFORMITÉ À UN SYSTÈME DE NOTATION



Sur ce modèle, il serait intéressant de « noter » les organismes de formations, sur la base des critères revisités de Qualiopi.

Seuls les prestataires certifiés Qualiopi se verraient attribuer une note. La notation pourrait se faire de la manière suivante : les organismes certificateurs délivrant la certification Qualiopi, devraient, au lieu de simplement cocher la conformité à ce critère, attribuer une note allant de 1 à 5 en fonction du taux de satisfaction de l'organisme sur ce critère : **Parfait (5), excellent (4), très bon (3), bon (2), conforme (1)**. Cela permettrait donc de disposer d'un véritable indice sur la qualité de chaque organisme de formation. Mais surtout cela forcerait les organismes à se renouveler en permanence afin d'améliorer constamment leurs formations.

Ce système récompenserait les organismes ayant à cœur de proposer des formations de réelle qualité, avec pour objectif la transmission de connaissances, de compétences, de savoir-faire. Une entreprise détentrice de la note maximale disposera d'un avantage conséquent sur le marché. Cela constituerait donc une vraie plus-value dans la mesure où le système pousserait les organismes à atteindre la meilleure note possible afin de rester concurrentiels.

2. PLACER L'ÉVALUATION DE L'APPRENANT AU CŒUR DU SYSTÈME DE NOTATION



Comme l'a démontré Jean-Marie Luttringer, les apprenants sont des sujets de droit en capacité d'agir sur la qualité de la relation pédagogique. Il faut donc en tirer les conséquences adéquates.

Dans la perspective de passer d'un système de simple conformité à un système de notation, la participation des apprenants à l'évaluation des formations auxquelles ils ont participé est indispensable.

Par un retour d'expérience, ils pourraient mettre en lumière les forces et faiblesses de l'organisme de formation en question et laisseraient transparaître un panorama assez fidèle de la réelle qualité de la formation.

Ce système de notation s'appuierait ainsi non sur la seule appréciation objective de la qualité mais participerait à une subjectivation de celle-ci. Les ressentis, intérêts, valeurs des apprenants seraient nécessairement pris en compte par leur participation à la notation et contribueraient à apprécier la qualité dans son approche subjective.

Il en résulte que l'actuel critère 7 du référentiel Qualiopi qui porte sur « *le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées* » doit être entièrement repensé afin de devenir un élément central dans le système de notation des prestataires de formation certifiés Qualiopi. Ceci rejoint également la volonté de l'IGAS et de l'IGESR d'intégrer systématiquement les avis des usagers et en particulier la notation des formations dans un dispositif de recueil et d'analyse des signalements de faits relatifs à la qualité des formations.

3. INSTAURER D'AUTRES CRITÈRES DIFFÉRENCIANTS AGISSANT SUR LA PRISE EN CHARGE



La qualité des prestataires dans le cadre d'un système de tiers-payant (opérateurs de compétences, Caisse des dépôts et consignations) doit reposer sur une approche plus globale, qui combine le prérequis de Qualiopi, y compris dans un système de notation, avec d'autres critères différenciants agissant, cette fois-ci, sur les niveaux de prise en charge. Cela implique un changement de paradigme pour les tiers-payant: passer d'un modèle de financement largement fondé sur la durée de présence des bénéficiaires à un modèle axé sur les résultats escomptés. Un moyen, à terme, de vérifier si Qualiopi, dont l'objectif est d'attester de la qualité du processus appliqué par les prestataires, a un impact concret sur les résultats des actions financées.

Ces critères devront être construits à partir des résultats des formations financées. Cette question des résultats est un sujet sensible qui suscite toujours des débats en France, et à juste titre. L'efficacité d'une formation dépend de multiples facteurs. Elle ne dépend pas que des efforts déployés par le prestataire de formation mais aussi de l'engagement des apprenants. C'est pourquoi il est nécessaire que ces résultats puissent être exprimés, cette fois-ci, en éléments objectivables.

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a déjà posé quelques fondations. Par exemple, l'introduction du système d'information « InserJeunes », conçu pour recueillir des données issues des CFA : taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels, taux de poursuite d'études ; taux d'interruption en cours de formation ; taux d'insertion professionnelle, valeur ajoutée de l'établissement ; ou encore la remontée des informations par les ministères et les organismes certificateurs sur les personnes détenant des certifications enregistrées au RNCP ou au RS.

De nouveaux critères, différenciants, mériteraient donc de voir le jour afin de compléter au mieux le référentiel Qualiopi. L'IGAS et l'IGESR proposent un label Qualiopi + volontaire. Ce peut être une étape.

4. MIEUX CONTRÔLER L'ADÉQUATION ENTRE LES FORMATIONS ET LES RÉFÉRENTIELS DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES



La dernière réforme conditionne l'accès aux fonds publics ou mutualisés à la certification Qualiopi des organismes de formation, selon un référentiel national unique. Mais elle accentue également le fléchage de ces financements vers des formations préparant à des blocs de compétences ou des certifications professionnelles.

France compétences, à travers l'enregistrement des certifications professionnelles dans les deux répertoires nationaux (RNCP et RS), a pour mission de garantir leur pertinence, en lien avec les besoins de l'économie.

Depuis septembre 2022, la base de données des deux répertoires nationaux de France compétences est devenue la référence unique du système d'information du CPF pour les certifications professionnelles.

L'interconnexion des deux systèmes d'information induit aujourd'hui que l'éligibilité au CPF d'une formation est conditionnée par l'existence d'une certification professionnelle en cours d'enregistrement dans les répertoires nationaux. Il en résulte aujourd'hui que le système d'information permet d'identifier pour chaque organisme certificateur les différentes habilitations pour chacune des certifications professionnelles enregistrées. De même, des indicateurs d'habilitation en temps réel sont également présents.

Ce travail vise à accroître la transparence en identifiant les organismes de formation habilités à préparer aux certifications et dont les formations sont éligibles à un financement. Cependant, ce système ne garantit pas nécessairement que les formations dispensées et financées par ces organismes sont conformes au référentiel de la certification visée.

4. MIEUX CONTRÔLER L'ADÉQUATION ENTRE LES FORMATIONS ET LES RÉFÉRENTIELS DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES



Dans le cadre d'un audit Qualiopi, l'indicateur 7 du référentiel précise aujourd'hui que « *lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée* ». Cependant, lors de l'audit Qualiopi, l'appréciation se concentre exclusivement sur les programmes de formation et non sur ce qui a été réalisé et donc financé.

Concernant les financeurs, il est uniquement prévu pour les opérateurs de compétences, en vertu de l'article R. 6332-26 du code du travail, que ces derniers peuvent opérer un signalement aux services de l'Etat chargés du contrôle pédagogique. Cependant, cette disposition ne concerne que les diplômes et titres délivrés par les ministères publics.

Au regard de l'enjeu financier, il est essentiel de doter les financeurs des ressources humaines adéquates afin qu'ils puissent examiner minutieusement l'aspect pédagogique des formations financées et évaluer leur conformité aux référentiels de l'ensemble des certifications enregistrées dans les deux répertoires nationaux. Même si les financeurs ont actuellement la capacité de mener conjointement un contrôle du service fait et un contrôle de la qualité des actions, cet examen de la cohérence entre le contenu des formations réalisées et les référentiels tels qu'enregistrés par France compétences est indispensable pour garantir la qualité et la pertinence de toutes les formations financées.

5. CRÉER UNE GOUVERNANCE DU CONTRÔLE QUALITÉ



Poser un cadre juridique, aussi cohérent soit-il, n'est pas suffisant pour assurer l'efficacité d'un système de qualité. Chercher uniquement la conformité réglementaire des organismes de formation ne permet pas de garantir la qualité pédagogique, le juste prix, la valeur d'usage sur le marché du travail...

C'est pourquoi il faut trouver le juste équilibre entre réglementation et régulation. Souvent confondues, ces deux notions ne produisent pourtant pas les mêmes effets. La réglementation, par son caractère général, impersonnel et obligatoire, développe au mieux des pratiques de formation formelles mais ne préjuge en rien de leur efficacité. C'est la régulation, c'est-à-dire la capacité à observer les effets de la réglementation dans la réalité de sa mise en œuvre et à procéder à des réglages ponctuels, progressifs ou stratégiques, qui permet d'atteindre les résultats attendus.

Ainsi, il est recommandé d'adopter une approche de gouvernance de la qualité qui repositionne chaque acteur dans son périmètre, tout en assurant leur coordination et leur professionnalisation. Ceci rejoint une préconisation de l'IGAS et de l'IGESR. Pour éviter la création d'une nouvelle strate de régulation sans cohérence, il serait pertinent de repenser globalement l'ensemble du dispositif de contrôle. Nous suggérons la création d'une entité unique et robuste, garante d'un système de régulation centralisé, représentatif de tous les acteurs, y compris les opérateurs organisme de formation et CFA. Cette entité, avec la présence de l'Etat, garantirait les pouvoirs de contrôle en bout de chaîne si nécessaire.

Ce nouveau système pourrait s'appuyer sur une version améliorée de Qualiopi, intégrant de manière plus prononcée l'organisation des CFA et tournée vers la mise en œuvre de l'alternance au sens pédagogique. Cela nécessiterait une définition élargie de la qualité dans les organismes de formation et les CFA.

5. CRÉER UNE GOUVERNANCE DU CONTRÔLE QUALITÉ



Pour garantir cette qualité, cette entité définirait également les exigences en matière de qualification des auditeurs de la certification Qualiopi ainsi que des personnes mandatées pour effectuer des contrôles par les financeurs.

Étant donné les enjeux liés aux fonds publics, la professionnalisation devrait être encadrée par le ministère en charge de la formation professionnelle, garantissant ainsi une compréhension des attentes de l'Etat.

Par ailleurs, l'avantage de coordonner le système qualité à partir d'une seule entité présenterait un avantage pour les organismes de formation : éviter les contrôles redondants par différents organismes sur la même période. Un récépissé de contrôle pourrait être délivré par l'organisme ayant effectué le contrôle, mentionnant les points vérifiés et permettant à l'organisme de formation ou au CFA de l'opposer en cas de contrôle ultérieur sur les mêmes points par un autre organisme. Par exception, ce principe ne s'appliquerait pas si le second contrôle découlait de non-conformités constatées lors du premier contrôle. Cela suppose d'agir sur les référentiels tant de contrôle de service fait que de contrôle de la qualité pour les unifier ou au moins les harmoniser. L'IGAS et l'IGESR vont dans ce sens avec notamment un socle commun de référentiels de contrôle de la qualité dite externe.

Enfin, une telle approche exigerait une coordination rigoureuse des calendriers et programmations des contrôles et des audits entre les différents acteurs pour garantir l'efficacité et la cohérence du système global de régulation de la qualité.

SYNTHÈSE

La difficulté d'appréhender et d'apprécier la qualité d'une formation professionnelle résulte en premier lieu de la difficulté que nous avons à la définir. Bien que la loi de 2018 ait instauré une tentative d'objectivisation de la qualité, celle-ci reste intrinsèquement subjective, propre à chaque individu : tant aux formateurs, qu'aux financeurs et apprenants.

Cette difficulté à appréhender la qualité se traduit également dans la complexité à laquelle font face les différents acteurs dans le contrôle de celle-ci. Le décret du 28 décembre 2023 en est la preuve : le pouvoir réglementaire n'est pas parvenu à simplifier les modalités de contrôles de la qualité de la formation professionnelle tout en assurant son effectivité. Il est établi que des sanctions plus contraignantes doivent peser sur les organismes refusant de se laisser contrôler. Ces différents contrôles doivent être mieux organisés afin de viser de manière plus diversifiée les organismes de formation et de permettre une meilleure prise en considération de la qualité, sans pour autant entraver l'activité des organismes par une multiplication des contrôles sur des thématiques identiques.

Dans ce cadre, nous formulons 5 propositions :

1. Passer d'un système de conformité à un système de notation
2. Placer l'évaluation de l'apprenant au cœur du système de notation
3. Instaurer d'autres critères différenciants basés sur les résultats des formations
4. Mieux contrôler l'adéquation entre les formations financées et les référentiels des certifications professionnelles visées
5. Créer une gouvernance du contrôle qualité



Compétences ++, le think de la formation professionnelle.

La formation professionnelle se situe au cœur des mutations que connaît et va connaître notre économie et notre société. A l'heure où les métiers se transforment profondément, où la mobilité constitue un enjeu toujours central pour favoriser l'employabilité et le dynamisme des organisations, former les actifs est essentiel.

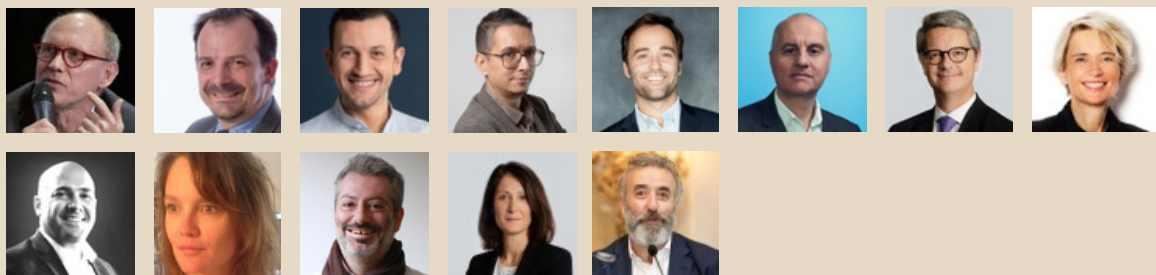
Dans ce cadre, un groupe de spécialistes de ces questions a décidé de nourrir la réflexion et la prospective sur ces sujets avec l'idée d'être une force constructive.

Compétences ++ veut s'affirmer comme le think tank de la formation professionnelle, espace de réflexion pluraliste qui a pour parti pris de défendre le bien-fondé de la formation professionnelle et l'utilité de son développement, de manière pragmatique et durable.

Il est ouvert aux réflexions des entreprises, des organismes de formation, des organisations patronales et syndicales, de tous les acteurs publics et privés, politiques ou économiques de la formation professionnelle.

Il produira des notes, relaiera des réflexions, favorisera un débat d'idées respectueux, ouvert et riche afin de faire avancer la construction d'un cadre de régulation et de développement de la formation professionnelle propice à l'épanouissement de tous, à la promotion d'un avenir professionnel dense et enrichissant.

Compétences, qualité, certifications, alternance, entretiens, compte personnel de formation, abondements, dialogue social, plan de développement des compétences, gestion prévisionnelle, formation ouverte à distance, action de formation en situation de travail, validation des acquis de l'expérience, bilans de compétences, bilan pédagogique, contribution conventionnelle, opérateurs de compétences, Caisse des dépôts et consignations, France Compétences, évaluation... autant de mots qui seront au cœur de nos réflexions sans que cette liste ne soit limitative !



(1) René Bagorski - Ancien directeur des certifications à France Compétences et ancien négociateur syndical sur les questions de formation professionnelle. **(2) Xavier Boutard** - Directeur de mission chez Orcom, spécialiste de la formation et de l'apprentissage intervenant pour des missions d'audit et de commissariat aux comptes au profit des collectivités territoriales et des principaux acteurs du domaine. Membre du groupe de travail auprès du CNEFOP sur les problématiques de comptabilité analytique dans les organismes de formation. **(3) Antony Brice** - Président et Fondateur du Groupe 39 & Co, passionné par l'Innovation & les stratégies de croissance des Entreprises. **(4) Fouzi Fethi** - Responsable du Pôle Droit et Politique de formation de Centre Inffo. Enseignant et responsable du séminaire Droit de la formation à l'université de Cergy-Pontoise. **(5) Charles de Froment** - Consultant, expert de l'histoire du marché du travail et de la protection sociale. Fondateur du cabinet de conseil Pergamon, auteur de nombreux rapports sur la flexibilité du travail, les relations sociales et le travail des jeunes. **(6) Jean Roch Houllier** - Head of Operations Learning et Digital chez Safran, enseignant vacataire et directeur de thèse professionnelle pour HEC-Paris, BURGUNDY, SKEMA BS et les universités d'EVRY, UVSQ et NANTERRE. **(7) Franck Morel** - Ancien conseiller social du Premier ministre Edouard Philippe, avocat associé au sein du cabinet Flichy Grangé Avocats, spécialiste de formation professionnelle. Expert associé de l'Institut Montaigne dans les domaines du travail, de l'emploi et du dialogue social. **(8) Sophie Pélicier** - Avocate associée au sein du cabinet Fromont Briens, spécialiste des questions de la formation professionnelle. **(9) Pascal Picault** - Directeur de CFA durant 20 ans, consultant très investis dans plusieurs réseaux liés à l'apprentissage, ARDRIF, FNADIR et en RH, AGORA du Développement RH. **(10) Charlotte Robelin** - Consultante accompagnant les entreprises dans leur démarche qualité (Qualiopi, ISO 9001, Eduform) pour des mission d'audit pour le compte de certificateurs accrédités par le COFRAC et pour des instances de labellisation reconnues par France Compétences. **(11) Xavier Roussinet** - Directeur associé chez Terre d'avance - Economiste et expert-comptable formation. **(12) Amandine Vétu** - Avocat associé au sein du cabinet Flichy Grangé Avocats, spécialiste du droit de la formation professionnelle, chargée d'enseignement à l'université Paris Créteil sur ces questions. **(13) Philippe Yana** - Fondateur de 5S-RH, cabinet conseil, il est spécialisé dans les questions de formation professionnelle.